

ภาคผนวก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน

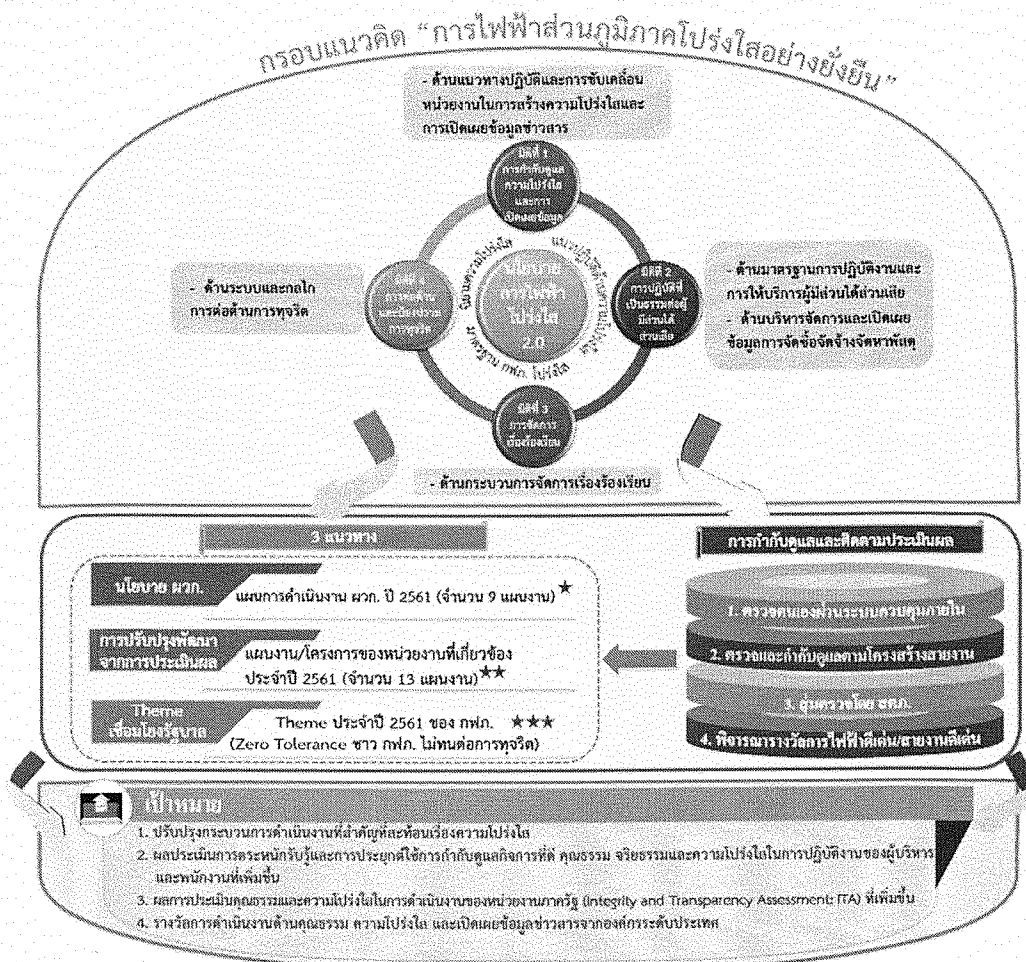
เป้าหมาย

- 1) ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานสำคัญที่สะท้อนเรื่องความโปร่งใส
- 2) ผลประเมินตระหนักรับรู้และการประยุกต์ใช้การกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานที่เพิ่มขึ้น
- 3) ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ที่เพิ่มขึ้น
- 4) รางวัลการดำเนินงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารจากองค์กรระดับประเทศ

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิด “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” จะดำเนินการใน 3 แนวทาง ดังนี้

- 1) ดำเนินการภายใต้นโยบาย ผวก. ผ่านแผนการดำเนินงาน ผวก. ประจำปี
- 2) ดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาจุดอ่อนจากการประเมินผลในปีที่ผ่านมา ผ่านแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน
- 3) ดำเนินการภายใต้ Theme ขององค์กรที่เชื่อมโยงกับรัฐบาล โดยกำหนดแผนงานที่รองรับอย่างชัดเจน



แนวทางการดำเนินงาน 3 แนวทาง

กรอบแนวคิด “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” จะดำเนินการใน 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 เป็นไปตามอนุมัติแผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2560

แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. ส่งเสริมกิจกรรมให้คณะกรรมการ กฟภ. ได้มีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	รผก.(วก)(ด), สวก. (ผวก.)
2. จัดกิจกรรมในการปลูกฝังวิถีคิด และปลูกจิตสำนึก ค่านิยม (TRUST+E) คุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงาน การเปิดเผยข้อมูล การอำนวยความสะดวกและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ทั่วทั้งองค์กร	รผก.(ท), รผก.(ส), รผก.(วก)(ด), สวก. (ผวก.)
3. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ	รผก.(ทส) (ผพท.)
4. ส่งเสริมค่านิยมยกย่องเชิดชูความดี ความซื่อสัตย์สุจริต โดยนำหลักเกณฑ์ของ ป.ป.ช. และนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลแห่งปี ของ กฟภ.	รผก.(วก)(ด), สวก. (ผวก.)
5. มีกระบวนการติดตามตรวจสอบ เพื่อป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน สนับสนุนให้เกิดความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สตภ.
6. ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงในความผิดเกี่ยวกับการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับส่วนรวม พร้อมกำหนดมาตรการเชิงป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	รผก.(วก)(ด), สวก. (ผบส.)
7. พัฒนาระบบควบคุมภายในให้เป็นพื้นฐานและเครื่องมือที่สำคัญในการกำกับดูแลและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการดำเนินงานตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟภ.	รผก.(วก)(ด), สวก. (ผบส.)
8. ส่งเสริมป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้การประกวดราคาจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์หลักหรือที่มีวงเงินงบประมาณสูง ดำเนินการตามรูปแบบของข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact)	รผก.(อ) (ผจท.)
9. พัฒนาระบบงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การต่อต้านการทุจริต และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่อเสนอขอรับรางวัลจากองค์กรระดับประเทศ	รผก.(วก)(ด), สวก. (ผวก.)

แนวทางที่ 2 ปรับปรุง/พัฒนาจุดอ่อนจากการประเมินผลในปี 2560 ผ่านแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน
ให้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นปรับปรุงพัฒนา	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ข้อเสนอแผนงาน	กำหนดแล้วเสร็จ
1. ความเข้าใจและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร และการลงข้อมูล ตามแบบฟอร์ม สขร.1	ฝปส.	จัดทำแนวทางปฏิบัติ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสารของ กฟผ.	ไตรมาส 1/2561
2. การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญผ่านทาง Website หน่วยงานอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	ฝปส.	จัดทำเอกสารด้านการเปิดเผย ข้อมูลที่สำคัญผ่านทาง Website	ไตรมาส 1/2561
3. ความเชื่อมโยง Work Manual กับระบบ ประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ฝพธ. และ ฝปส.	- พัฒนาระบบประเมินความเสี่ยง และควบคุมภายในให้เชื่อมโยงกับ Work Manual เพื่อป้องกัน การเกิดทุจริต - จัดให้มีระบบรายงานผล การนำ Work Manual ไปใช้	ไตรมาส 1/2561
4. ความรู้ความเข้าใจการประกาศเผยแพร่ รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้าง ในเว็บไซต์ กฟผ. เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	ฝจท.	การจัดทำเอกสารด้านการเปิดเผย ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างของ กฟผ.	ไตรมาส 1/2561
5. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้าง	ฝพบ.	พัฒนาระบบการจัดทำ แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)	ไตรมาส 1/2561
6. ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	ฝวก.	1. พัฒนา “คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ.” และระบบรับฟัง เสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	มกราคม 2561
7. การนำผลสรุป ปัญหา อุปสรรค และ แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนมาดำเนินการ เชิงป้องกันอย่างเป็นรูปธรรม		2. สื่อสารทำความเข้าใจ ความสำคัญของเครือข่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใสและ ส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมของ เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปรงใส	ไตรมาส 1/2561
8. ความรู้ ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่เครือข่าย โปรงใส และการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความ ต่อเนื่องและยั่งยืน		3. ร่วมกิจกรรมเครือข่าย ด้านความโปรงใสภายนอก	ไตรมาส 1-4/2561

ประเด็นปรับปรุงพัฒนา	หน่วยงานรับผิดชอบ	ข้อเสนอแผนงาน	กำหนดแล้วเสร็จ
9. การติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด	สกก.	พัฒนาระบบ e-investigate เพื่อใช้ในการรวบรวมและติดตามเรื่องสอบสวนกรณีการทุจริตประพฤติดมิชอบและการชำระค่าเสียหายทั่วทั้งองค์กร	ไตรมาส 1-4/2561
10. การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงาน ของ กฟภ.	ผนย.	สำรวจความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ กฟภ. และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงเป็นรูปธรรม	ไตรมาส 3-4/2561
11. การสำรวจความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องภายใต้มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	สนญ และ กฟช. (12 เขต)	สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของเขตในประเด็น เช่น ความโปร่งใสในกระบวนการเปิดเผยข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน และงานบริการลูกค้า เป็นต้น	6 เดือนครั้ง (มิถุนายน 2561 และ ธันวาคม 2561)
12. โปรแกรมการควบคุมการจ้างเหมา	ผบก.2	ขยายผลการใช้โปรแกรมควบคุมการจ้างเหมาให้มีประสิทธิภาพ	ไตรมาส 1-3/2561
13. โปรแกรมในการรายงานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานความโปร่งใส	ผวก.	พัฒนาโปรแกรมในการตรวจประเมินความโปร่งใส	ไตรมาส 1/2561

แนวทางที่ 3 ดำเนินการภายใต้ Theme ขององค์กรที่เชื่อมโยงกับรัฐบาล โดยในปี 2561 กำหนด Theme ประจำปี เพื่อเป็นการส่งเสริมการดำเนินงานด้านการป้องปรามการทุจริต ของ กฟภ. คือ “Zero Tolerance ขาว กฟภ. ไม่ทนต่อการทุจริต” ซึ่งมีแผนงานรองรับ Theme ดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม คือ “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ตาม “แนวทางปฏิบัติของเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ทะเลเปลี่ยนควบบคมคู่ค้า

ประจำเดือน พ.ศ.

NAME.....

[illegible]

หมายเหตุ คำมี 6 ประเภท ดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายผลิต/ครูฝึกคนใหม่ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์ในกระบวนการผลิต 3. ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง ทุกประเภท
4. พนักงาน 5. ผู้ประกอบกิจการ (อบรม/สัมมนา) 6. อื่นๆ

๕
ทะเลเบียนควมคู่ควมร่วมมือ

ประจำเดือน พ.ศ.

.....

[illegible]

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP/Dashboard

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กฟฟ..... ประจำเดือน

กระบวนการงาน P2 กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ Dashboard	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
1	ระบบจำหน่าย / อุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย					
2	มิเตอร์ชำรุด					
3	ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.9)					

ปัญหาและอุปสรรค

.....

แนวทางแก้ไข

.....

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP/Dashboard
 หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
 กฟฟ..... ประจำเดือน

กระบวนการงาน P3 กระบวนการขอใช้ไฟ

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ Dashboard	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
1	ขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30 แอมป์)					
	1.1 ในเขตเมือง(2 วันทำการ)					
	1.2 นอกเขตเมือง (5 วันทำการ)					

ปัญหาและอุปสรรค

.....

แนวทางแก้ไข

.....

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP/Dashboard

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กฟฟ..... ประจำเดือน

กระบวนการ P3-01 กระบวนการขอใช้ไฟ (One Touch Service)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ Dashboard	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
1	ขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30 แอมป์) ภายใน 24 ชั่วโมง (เขตเมือง)					

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

แนวทางแก้ไข

.....

.....

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP/Dashboard
หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
กฟฟ..... ประจำเดือน

กระบวนการงาน P5 กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ PEA- VOC	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
1	คุณภาพไฟฟ้า					
2	การให้บริการ					
3	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า					
4	พฤติกรรมพนักงาน					
5	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า					
6	อื่น ๆ					

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

แนวทางแก้ไข

.....

.....

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP/Dashboard
หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
กฟฟ..... ประจำเดือน

กระบวนการงาน P9 กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ Dashboard	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
1	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ					

ปัญหาและอุปสรรค

.....
.....

แนวทางแก้ไข

.....
.....

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP/Dashboard

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กฟฟ..... ประจำเดือน

กระบวนการงาน P10 กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ Dashboard	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
1	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า					

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

แนวทางแก้ไข

.....

.....

แบบฟอร์มควบคุมประวัติงานจ้างเหมา
หน่วยงาน..... (กฟฟ.....) ช่วงเดือน (ม.ค. – ก.ค. 2561)

ที่	ชื่องานจ้าง	ชื่อผู้รับจ้าง	งบประมาณ (บาท)	สัญญาจ้าง / PO				วันที่ส่งมอบ พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ		วันที่ส่งมอบ งาน	การเบิกจ่าย			วันที่คืนเงิน	ผู้ควบคุม งาน
				วงเงินค่า ประกัน สัญญา	เลขที่/ ลงวันที่	ระยะเวลา ตามสัญญา จ้าง/PO	ระยะเวลา รับประกัน ผลงาน		วันเริ่ม สัญญา	วันสิ้นสุด สัญญา		งวดที่	วันที่	จำนวนเงิน		
1								ว/ด/ป			ว/ด/ป					
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																

หมายเหตุ : เป็นข้อมูลสะสม

[illegible]



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่.....				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ.....					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้					
ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....					
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					



แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ (พนักงาน/ลูกค้า)

ของ..... (ชื่อหน่วยงาน).....

39

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ ตามความเป็นจริง เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

☐ หน่วยงานที่สังกัด กฟภ. (สำนักงานใหญ่)

☐ ฝ่าย/กอง ที่สังกัด กฟข.

☐ กฟพ.ชั้น 1-3

☐ กฟส.

☐ กฟย.
2. ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้บริหาร ระดับ ทพ.ขึ้นไป

☐ ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ

☐ ลูกค้า

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ/ความโปร่งใส

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

3. กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความโปร่งใสในการให้บริการ

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

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ
ของ (ชื่อหน่วยงาน)

40

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนา
ปรับปรุงการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ☐ ภาครัฐ
- ☐ คู่ความร่วมมือ
- ☐ คู่ค้า ประเภทคู่ค้า
- ☐ ผู้จำหน่าย พลัง / ทรัพย์สิน เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ☐ ผู้จำหน่าย พลัง อุปกรณ์ ในระบบไฟฟ้า
- ☐ ผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง ทุกประเภท
- ☐ ปิมน้ำมัน
- ☐ ผู้ประกอบกิจการ (อบรม/สัมมนาฯ)
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

รายการคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ท่านได้รับการบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
2. ท่านได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
3. ท่านได้รับข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของหน่วยงานนี้ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ด้านความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลและการต่อต้านการทุจริต

รายการคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ เช่น ขั้นตอน ระยะเวลา แบบฟอร์ม และเอกสารประกอบอื่นๆ อย่างชัดเจน					
2. ท่านได้รับการบริการที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ท่านคิดว่าช่องทางการร้องเรียนหรือเสนอแนะของหน่วยงานนี้ มีความเพียงพอ					
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูล และกระบวนการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงานนี้ ในระดับใด					

5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีการรับเงินพิเศษ เรียไร ขอรับบริจาคหรือผลประโยชน์ ☐ มี ☐ ไม่มี
ตอบแทน
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีการเอื้อประโยชน์/เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการบางคน ☐ มี ☐ ไม่มี
เนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม หรือมีการให้ความช่วยเหลือ ☐ มี ☐ ไม่มี
เป็นพิเศษเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนบางอย่าง สำหรับตนเองและพวกพ้องหรือบุคคลอื่น

ส่วนที่ 4 ด้านการเปิดเผยข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง (เฉพาะกรณีที่มีการจัดซื้อจัดจ้างกับ กฟภ.)

รายการคำถาม	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ รับรู้และเข้าถึงข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์และสื่ออื่นๆ ระดับใด					
2. ท่านมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองประเด็นซักถาม/ข้อสงสัย ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ระดับใด					
3. ท่านมีความพึงพอใจในด้านการตรวจรับงานจ้าง เป็นไปตามสัญญา หรือ เงื่อนไข ที่ระบุไว้					
4. ท่านมีความพึงพอใจในด้านการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างที่รวดเร็ว					
5. ท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม ระดับใด					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ข้อมูลของท่าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเก็บเป็นความลับ
โดยจะนำผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป



แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box)

42

ของ.....(ชื่อหน่วยงาน).....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง
การให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไป

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

☐ ชำระค่าไฟฟ้า☐ ชำระค่าไฟฟ้าพร้อมค่าต่อมิเตอร์☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้า☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ผลการประเมินของลูกค้าผ่าน Smile Box (เจ้าหน้าที่ กฟภ. ระบุ)

☐ ไม่พอใจมาก☐ ไม่พอใจ☐ ปานกลาง☐ พอใจ☐ พอใจมาก

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการให้บริการ

☐ การพูดจาไม่ไพเราะ, ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส☐ ไม่พอใจที่ถูกงดจ่ายไฟฟ้า☐ ไม่พอใจถูกเตือนจากใบแจ้งหนี้ปรับปรุงค่าไฟฟ้า☐ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า☐ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการนาน☐ ไม่ทอนเงินเศษสตางค์☐ กดปุ่มการประเมินผิด (ไม่ถูกต้องตามระดับความพึงพอใจที่ต้องการ ไม่เข้าใจความหมายของสีปุ่มกด)☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของ.....(ชื่อหน่วยงาน).....
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ขอความร่วมมือท่านประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตามความเป็นจริงเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง
การให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานะของลูกค้า

1.1 ☐ เจ้าของบ้าน

1.2 ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้แทน

2. ประเภทที่มาใช้บริการ

2.1 ☐ ชำระค่าไฟฟ้าเขตแรงต่ำ

2.2 ☐ ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตแรงต่ำ/ติดตั้งหม้อแปลง

2.3 ☐ ขอโอนเปลี่ยนชื่อ

2.4 ☐ โอนคืนเงินค้ำประกัน

2.5 ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ แต่ละขั้นตอน					
2. มารยาทและความเอาใจใส่ในการให้บริการของ พนักงาน					
3. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการ					
4. ความเพียงพอของจำนวนช่องให้บริการ					
5. มีช่องทางหลากหลาย สะดวกในการติดต่อ เช่น ร้องเรียน เสนอแนะ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ทะเบียนควบคุมการเร่งรัด ติดตาม งานสอบสวนทางวินัย/ละเมิด
ไตรมาสที่..... หน่วยงาน.....

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