



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับที่ ๒.๐

เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

สารบรรณ

นโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี	1
นโยบายการไฟฟ้าปริมัง	2
หลักการและเหตุผล	3
หลักการ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0” ของ ผวก.	4
แนวทางการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0”	5
กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความปริมังของ กฟภ.	
กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัดผลสำเร็จ ประโยชน์ที่ได้รับ	6
ผลการดำเนินงาน	7
พัฒนาการของ “การไฟฟ้าปริมัง” สู่ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0”	
บทสรุปการดำเนินงานด้านความปริมังของ กฟภ.	8
การดำเนินงาน “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0” ของ กฟพ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.	9
- สรุปจำนวนมาตรฐานและตัวชี้วัด	
- วิธีการประเมิน	
- เกณฑ์ให้คะแนน	
- การรับรองเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง”	
การดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0” ของ กฟข.	34
- สรุปจำนวนมาตรฐานและตัวชี้วัด	
- วิธีการประเมิน	
- เกณฑ์ให้คะแนน	
- การผ่านเกณฑ์เพื่อรักษามาตรฐาน	
การดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0” ของ สายงาน/สำนัก	54
- สรุปจำนวนมาตรฐานและตัวชี้วัด	
- วิธีการประเมิน	
- เกณฑ์ให้คะแนน	
- การผ่านเกณฑ์เพื่อรักษามาตรฐาน	
ภาพรวมการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0” ทั้งองค์กร	74
แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมัง 2.0” ปี 2560	75



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งมั่นพัฒนากรอบหลักการ แนวคิด และแนวปฏิบัติเพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล อันจะนำมาซึ่งกระบวนการจัดการที่โปร่งใสและมีความเป็นเลิศ รวมถึงสะท้อนภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานควบคู่กับการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ดังนั้น เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานตระหนักรู้และสามารถยึดถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. ให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยึดถือและมุ่งมั่นปฏิบัติตามกรอบที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด 5 ด้าน คือ

- 1.1 สิทธิของรัฐในฐานะผู้ถือหุ้น (The State Acting as an Owner)
- 1.2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment of Shareholders)
- 1.3 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Relations with Stakeholders)
- 1.4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส (Transparency and Disclosure)
- 1.5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ (The Responsibilities of the Boards of State-Owned Enterprises)

2. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติตามกรอบ 5 ด้านของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บรรลุได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ ได้แก่

- 2.1 ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
- 2.2 ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility)
- 2.3 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)
- 2.4 ความโปร่งใส (Transparency)
- 2.5 การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใดๆ นั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน (Value Creation)

2.6 การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ (Ethics)

2.7 การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (Participation)

3. คณะกรรมการ และผู้บริหารต้องปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงสร้างบรรยากาศในองค์กร สร้างแรงจูงใจ และกำกับดูแลให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม เพื่อป้องกันการใช้อำนาจในทางมิชอบให้แกตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) อันจะส่งผลให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กรโดยรวม

4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินขององค์กรอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญและแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกภาคส่วน

5. คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงการให้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อสร้างผลตอบแทนสูงสุดแก่รัฐบาลและประชาชนในฐานะเจ้าของ รวมทั้งจะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนคู่ค้าให้เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศเดินไปสู่ความยั่งยืน (Sustainability) อย่างต่อเนื่อง

ประกาศ ณ วันที่ 20 มกราคม 2559

(นายกวีล เปลี่ยนศรี)

ประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายไพฑูรย์ สิริภานุเสถียร)

ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

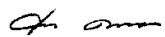
และกรรมการตรวจสอบของสังคม

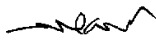


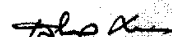
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นบริหารงานที่ยึดการกำกับดูแลกิจการที่ดี
มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
มีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบาย
ป้องกันและต่อต้านการทุจริต ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ อย่างเคร่งครัด รวมทั้งกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต
๒. ให้มีการป้องกันการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน
๓. ต้องไม่ยินยอม ยอมรับ หรือส่งเสริมให้มีการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต โดยให้ถือว่าการป้องกันและต่อต้านการทุจริตเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ
๔. การให้หรือรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากทรัพย์สินหรือประโยชน์อันควรได้ตามกฎหมาย ให้ถือปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทาง การปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย ตลอดจนสภาพการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง
๖. กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส รวมถึงเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการตรวจสอบการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อพบพฤติกรรมทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน
๗. ปกป้อง คัดกรอง สร้างความมั่นใจ และให้เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริต ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลการทุจริต
๘. บุคลากรที่กระทำความผิดทุจริต หรือพบเห็นว่ามีการกระทำความผิดทุจริต แต่เพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะพิจารณาลงโทษทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้ และหากการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมาย จะต้องได้รับโทษตามกฎหมายด้วย
๙. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันการทุจริต ปลุกจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และแรงศรัทธาให้ยึดถือปฏิบัติกับงานปกติประจำวันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงาน หน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐


(นายไพฑูย์ ศิริภาณุเสถียร)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค


(นายถวิล เปลียนศรี)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค


(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ปลูกฝังวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน ควบคู่กับการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายใน เพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง
5. การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ติดตามตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม

ประกาศ ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“การปฏิบัติงานตามกฎหมายด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ส่งผลให้สามารถติดตามและตรวจสอบพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศ และกระบวนการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ทันเวลา และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”

“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”

หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีภารกิจในการจัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนากิจกรรมอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ให้บริการ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ) จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 18.55 ล้านราย จำนวนพนักงาน 30,895 คน สำนักงานให้บริการรวม 933 แห่งทั่วประเทศ (ประกอบด้วย การไฟฟ้าชั้น 1-3 จำนวน 186 แห่ง การไฟฟ้าสาขา จำนวน 288 แห่ง การไฟฟ้าสาขาย่อย จำนวน 459 แห่ง) รวมมูลค่าสินทรัพย์ 337,292 ล้านบาท (สถานะเดือน กันยายน 2559)

ตลอดระยะเวลากว่า 56 ปี นับตั้งแต่ก่อตั้ง กฟภ. ด้วยนโยบายที่ต้องการขยายเขตจำหน่ายไฟฟ้าไปยังประชาชนในชนบทที่อยู่ห่างไกลให้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจของประเทศให้ดียิ่งขึ้น นับเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมเรื่อยมา จวบจนปัจจุบัน กฟภ.ยังตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมจริยธรรม ปลุกฝังให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งคำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ยึดมั่นแนวทางการดำเนินงานโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 – 2564) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพุดติมิชอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว

ในการนี้ ตั้งแต่ปี 2558 คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ผว.กฟภ.) ได้เร่งดำเนินการอย่างเต็มกำลัง เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และนโยบายดังกล่าว ด้วยการประกาศนโยบายการบริหารและพัฒนาเรื่อง Excellence in Governance นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริต นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อให้ กฟภ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบ “การไฟฟ้าโปร่งใส” และขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill จนถึงปัจจุบัน กฟภ. มีแผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของ กฟภ. (ปี 2560 - 2564) และแผนปฏิบัติการด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. ประจำปี 2560 เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่องและวัดประสิทธิผลได้ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ 20 แผนงาน 7 โครงการ ประกอบด้วย

กลยุทธ์ที่ 1 ยกระดับเจตจำนงของคณะกรรมการในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างสังคมและวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตทั่วทั้งองค์กร

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและระบบปราบปรามการทุจริตเชิงรุก

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนากลไกและกระบวนการปราบปราม ติดตามตรวจสอบ ลงโทษให้มีประสิทธิภาพ

ซึ่งแผนงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” บรรจุอยู่ในกลยุทธ์ที่ 4 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

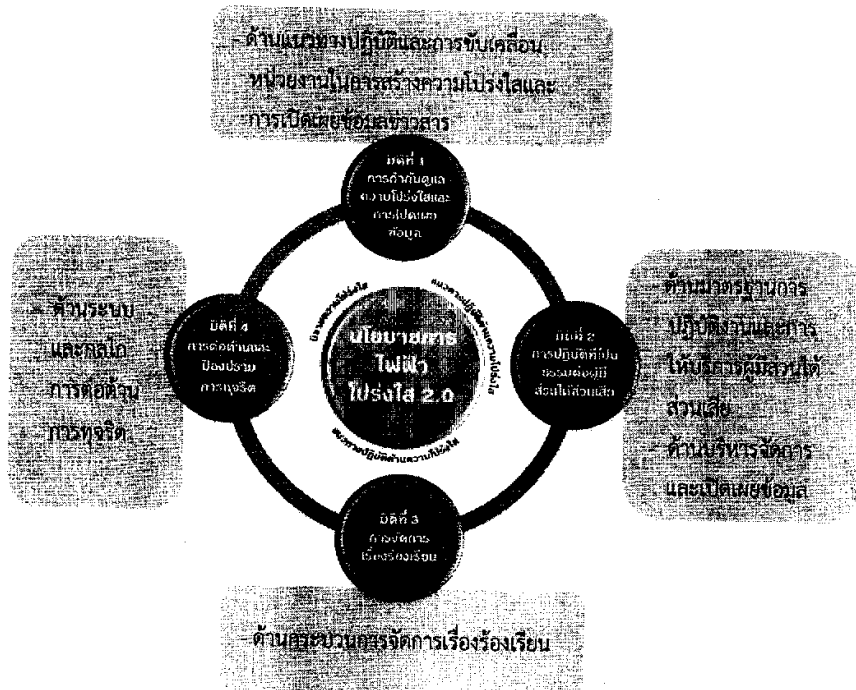
1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส โดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตจำนง จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
 2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั้งถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ
 3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
 4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานที่เป็นระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตามตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
 5. เพื่อให้ กฟผ. พัฒนาระบบการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม
- หลักการ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” ของ ผวก.**
1. มีพัฒนาการที่ก้าวหน้าสอดคล้องกับมาตรฐานสากล
 2. ผลักดันให้เข้าสู่การปฏิบัติงานประจำวัน
 3. ปลุกฝังวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน
 4. พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการตรวจสอบ และลงโทษสำหรับผู้กระทำการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง
 5. มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และโปร่งใส
 6. ส่งเสริมภาคประชาสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กร

แนวทางการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”



กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

กฟผ. ได้กำหนดมาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของทุกหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ 5 ด้าน ดังนี้



กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	ปริมาณกลุ่มเป้าหมาย
การไฟฟ้าชั้น 1-3	186 แห่งทั่วประเทศ
การไฟฟ้าสาขา	288 แห่งทั่วประเทศ
การไฟฟ้าสาขาย่อย	459 แห่งทั่วประเทศ
รวมทั้งหมด	933 แห่งทั่วประเทศ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	หน่วยนับ
เชิงประสิทธิภาพ (Output)		
จำนวนการไฟฟ้าจตุรรมงานผ่านการตรวจประเมินรักษาคุณภาพตามเกณฑ์ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” ภายในปี 2560	186	แห่ง
จำนวนการไฟฟ้าสาขาและการไฟฟ้าสาขาย่อยผ่านการประเมินตามเกณฑ์ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” ภายในปี 2560	747	แห่ง
เชิงประสิทธิผล (Outcome)		
ร้อยละการตระหนักรู้และประยุกต์ใช้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ร้อยละ
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. (ITA) ภายในปี 2560	ได้รับคะแนน ร้อยละ 80 - 90 หรือ ดีด 1 ใน 5 ของรัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมด	ร้อยละ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ปฏิบัติงานสำนึกและสร้างความตระหนักให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน
2. สร้างระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
3. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั้งถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจตามข้อตกลงมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของ กฟภ. รวมถึงประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และระยะเวลาในการติดต่อและรับบริการจาก กฟภ.
4. สร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
5. เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานของ กฟภ. ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีมาตรฐาน และเป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร ให้เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่สังคมต่อไป

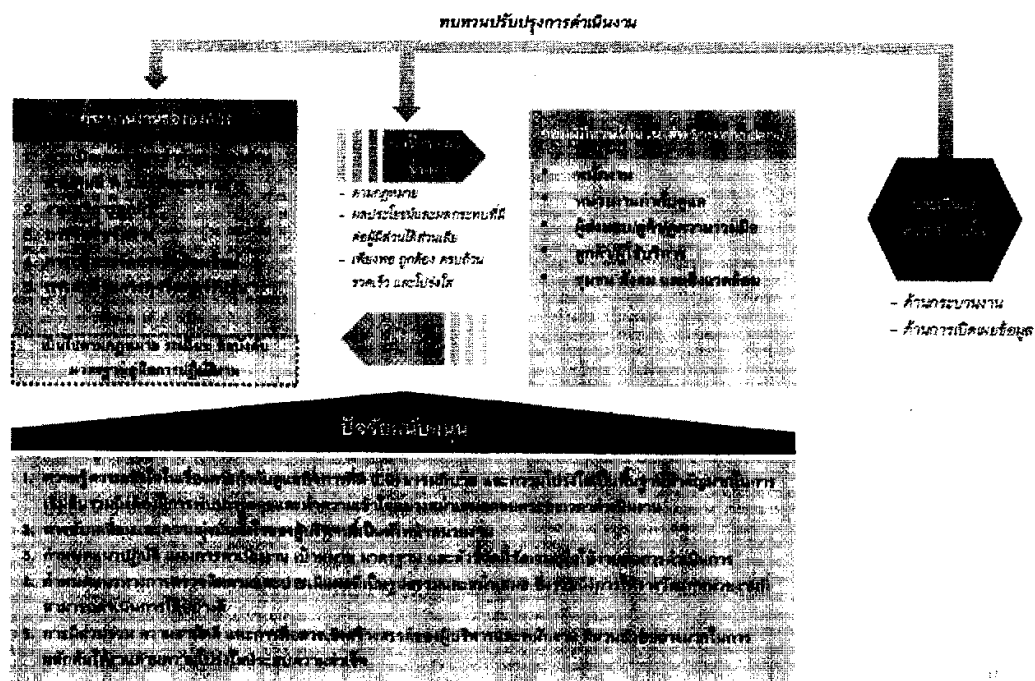
ผลการดำเนินงาน

ผลผลิต (Output)	ผลกระทบ (Impact)	ผลลัพธ์ (Outcome)
1. กฟผ. มี “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” และแนวทางปฏิบัติเรื่องความโปร่งใสใช้ภายในหน่วยงานซึ่งสอดคล้องตามเกณฑ์ประเมิน ITA 2. การไฟฟ้าขึ้น 1-3 จำนวน 186 แห่งทั่วประเทศ ผ่านการตรวจประเมินรักษาคุณภาพตามเกณฑ์ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” 3. การไฟฟ้าสาขาและการไฟฟ้าสาขาย่อย จำนวน 747 แห่งทั่วประเทศ ผ่านเกณฑ์ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”	1. ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรตื่นตัวและมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องความโปร่งใสมากขึ้น ทัวทั้งองค์กร 2. เกิดการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญขององค์กรให้สอดคล้องกับคู่มือและมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3. กระตุ้นให้เกิดกระแสคุณธรรมและความโปร่งใสให้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอก ครอบคลุมถึงการดำเนินงานด้วยความโปร่ง ตรวจสอบได้	1. มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญขององค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงสามารถช่วยป้องกันปรามการทุจริตภายในองค์กรได้ เช่น การบริหารจัดการข้อร้องเรียน การให้และการเปิดเผยข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง และมาตรฐานการให้บริการประชาชน เป็นต้น 2. เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในการติดต่อและรับบริการจาก กฟผ. โดยได้รับการบริการที่เท่าเทียม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3. เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส 4. มีผลประเมิน ITA ได้รับคะแนนร้อยละ 80 – 90 หรือติด 1 ใน 5 ของรัฐวิสาหกิจที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมด

พัฒนาการของ “การไฟฟ้าโปร่งใส” สู่ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”

ปี 2 5 5 8	ม.ย. ผอ.ก. ประกาศนโยบาย “การบริหารและพัฒนา กฟผ.” และ “ต่อต้านการทุจริต” ประกาศเจตนารมณ์ “ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ. ไม่โกง” ก.ค. สร้างการไฟฟ้าโปร่งใสต้นแบบ “กฟผ. วังสจิต” ส.ค. กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ก.ค. – ธ.ค. ขยายผลสู่การไฟฟ้าต้นแบบ 15 แห่ง	ม.ค. ทบทวนมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ครั้งที่ 1) เม.ย. – พ.ค. ขยายผลสู่การไฟฟ้าสุรธรรม 186 แห่ง มิ.ย. – ก.ย. 186 กฟผ. จดรวมผ่านการบริหารรองรับเป็น “การไฟฟ้าโปร่งใส” ส.ค. – ก.ย. ขยายผลสู่สาขางาน (ส่วนกลาง) 17 สาขางาน ต.ค. 17 สาขางานผ่านการรับรองเป็น “สาขางานโปร่งใส” พ.ย. – ธ.ค. คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น “ด้านโปร่งใส” (ระดับองค์กร) ธ.ค. ทบทวนมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ครั้งที่ 2)	ปี 2 5 5 9
------------------------	--	---	------------------------

บทสรุปการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

**บทบาทปรับปรุงการดำเนินงาน**

2004

22

5090

1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 26



- ความรู้ความเข้าใจ
- ผลประโยชน์อันมีค่าแก่ประเทศชาติ
- คอยส่งเสริมงานด้านนี้
- เพื่อสนอง วัตถุประสงค์ ครบถ้วน
- วิชาความรู้ และปฏิบัติ

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
กระทรวงพาณิชย์
ศูนย์ส่งเสริมการค้ากับต่างประเทศ
จังหวัดภูเก็ต
ท่าอากาศยานภูเก็ต
ภูเก็ต

[illegible]

- ศึกษาระบบงาน
- ศึกษาการเปิดเผยข้อมูล

Logarithm

1. **Содержание** и **структура** содержания курса математики в 10-11 классах
2. **Методы** и **формы** организации учебного процесса
3. **Оценочные** и **контрольные** материалы
4. **Учебно-методические** материалы для учителя
5. **Учебно-методические** материалы для ученика
6. **Дополнительные** материалы

“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 2.0”
ของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

สรุปจำนวนมาตรฐานและตัวชี้วัดของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มิติ	จำนวน มาตรฐาน	กฟฟ.ชั้น 1-3			กฟส. และ กฟย.
		จำนวนตัวชี้วัด ร่วมกับ กฟส. และ กฟย.	จำนวนตัวชี้วัด ร่วมกับ กฟส.	จำนวนตัวชี้วัด เฉพาะ กฟฟ. ชั้น 1-3	จำนวนตัวชี้วัด เฉพาะ กฟส. และ กฟย.
มิติที่ 1 การกำกับดูแล ความโปร่งใสและการ เปิดเผยข้อมูล	4	8 (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 2.1, 3.1 และ 4.1)	-	-	1 (3.2)
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็น ธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6	5 (2.1, 2.2, 2.3, 5.1, และ 5.2)	8 (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 6.1, 6.2 และ 6.3)	4 (3.1, 4.1, 4.2 และ 4.3)	-
มิติที่ 3 การจัดการเรื่อง ร้องเรียน	2	4 (1.1, 1.2, 2.2 และ 2.2)	-	-	-
มิติที่ 4 การต่อต้านและ การป้องปรามการทุจริต	3	5 (2.1, 2.2, 3.1, 3.2 และ 3.3)	-	5 (1.1, 1.2, 1.3, 1.4 และ 1.5)	-
รวม	15	22	8	9	1
รวมทั้งสิ้น	15	40			

หมายเหตุ : ตัวชี้วัดรวม หมายถึง กฟฟ.ชั้น 1-3 ทำร่วมกับ กฟส. และ กฟย.ในสังกัด โดยให้ กฟฟ.ชั้น 1-3
เป็นหลักในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล

วิธีการประเมิน

“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็น 40 ตัวชี้วัดย่อย
มีคะแนนรวม 80 คะแนน ดังนี้

มิติที่ 1 ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัดย่อย 18 คะแนน

มิติที่ 2 ประกอบด้วย 17 ตัวชี้วัดย่อย 34 คะแนน

มิติที่ 3 ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัดย่อย 8 คะแนน

มิติที่ 4 ประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัดย่อย 20 คะแนน

เกณฑ์ให้คะแนน

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัด จะพิจารณาจากความก้าวหน้าของงานและระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ตัวชี้วัดหนึ่งประกอบด้วยระดับคะแนน 0 – 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 0 = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่ได้มีการดำเนินการในข้อนี้
- 1 = หมายถึงหน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร / ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา
- 2 = หมายถึงหน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร / ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

การรับรองเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

หน่วยงานใดจะได้รับการรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส จะต้องได้รับผลการประเมิน ดังนี้

- ได้คะแนนการประเมินรวมในแต่ละมิติ (มิติที่ 1 - มิติที่ 4) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ดังนี้
 - มิติที่ 1 ไม่น้อยกว่า 16 คะแนน จากคะแนนเต็ม 18 คะแนน
 - มิติที่ 2 ไม่น้อยกว่า 31 คะแนน จากคะแนนเต็ม 34 คะแนน
 - มิติที่ 3 ไม่น้อยกว่า 7 คะแนน จากคะแนนเต็ม 8 คะแนน
 - มิติที่ 4 ไม่น้อยกว่า 18 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน
- ได้คะแนนประเมินรวมทั้งหมด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 (72 คะแนน)

ระดับคะแนน	ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
61 - 80 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก
41 - 60 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
21 - 40 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
0 - 20 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 2.0 (ปี 2560)
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 2.0 (ปี 2560)
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล (9 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ - นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ของ ผวก. - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจประเมิน	ภายใน ก.พ. 2560 ภายใน ก.พ. 2560 ภายใน ก.พ. 2560	เว็บไซต์หน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ และสรุปรายงานผลรายไตรมาส	ภายใน ก.พ. 2560	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	ภายใน ก.พ. 2560	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบติดต่อสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารพนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ	เป็นประจำ	เว็บไซต์หน่วยงาน
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานะติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ / ลูกค้า	ภายใน มี.ค. 2560	เว็บไซต์หน่วยงาน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. หรือมุมโป่งใสหรือมุมบริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	- เผยแพร่ข้อมูลมาตรา 7 และมาตรา 9 ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1/2560 - Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศการจัดจ้าง ผลการพิจารณาแบบ สขร.1	- เว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟผ. - ประกาศจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ (www.pea.co.th) - ระบบ SAP
	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโป่งใสหรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ภายในไตรมาส 1/2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกไตรมาส	เว็บไซต์หน่วยงาน
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	ตัวชี้วัดร่วม (กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วนภายใน มี.ค. 2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกไตรมาส	เว็บไซต์หน่วยงาน

คำอธิบายเพิ่มเติม

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางการปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)	
1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ - นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์โทรเลขของ ผวก.	- ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์โทรเลขของ ผวก. เมื่อวันที่ 19 ส.ค. 2558 อย่างน้อย 2 ช่องทาง - ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 เป็นประธาน
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ	- ผจก.กฟส., ผจก.กฟย., ผู้บริหาร และพนักงานในสังกัด ร่วมเป็นคณะทำงานฯ ตามความเหมาะสม
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบประเมิน	- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3, รจก., ชจก. เป็นประธาน - ผู้บริหาร และพนักงานของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ในสังกัด ร่วมเป็นคณะทำงานฯ ตามความเหมาะสม
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติการและแนวทางการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์โทรเลข และสรุปรายงานผลรายไตรมาส	- แผนปฏิบัติการ ปี 2560 ให้ระบุกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ - แนวทางปฏิบัติ ให้นำกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ระบุให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละข้อ
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟผ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ อย่างน้อย 2 ช่องทาง
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส	ตัวอย่างกิจกรรม - ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส)
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบติดตามโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารพนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับทราบ	อย่างน้อย 4 ช่องทาง ประกอบด้วย เว็บไซต์ ของ กฟฟ., ระบบสารบรรณ, บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือถึงหน่วยงานภายนอก

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น ลูกค้า/คู่ความร่วมมือ/ลูกค้า	จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึง ปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่อกับ กฟผ.
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ฯ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 2.0 ดังนี้ - มาตรา 9 (1) : ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง - มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณ ของ กฟฟ. ปี 2560 - มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (อย่างน้อย 4 เล่ม) - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช้สัญญาสัมปทานตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ฯ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90) - ให้ กฟผ. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างตามแบบ สจร.1 ทุกวงเงิน จัดส่งให้ ผบพ. กฟฟ.ชั้น 1-3 หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโป่งใส่หรือมอบบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้ - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่ไฟฟ้าไปรษณีย์ - คู่มือประชาชน (อย่างน้อย 4 เล่ม) - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบ สจร.1 สัญญาณการจัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา

ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงาน	คำอธิบายเพิ่มเติม
	11 หัวข้อหลัก 1) นโยบายไปรษณีย์ 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ และตรวจประเมิน 3) การถือหลักและโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4) แผนงานสำคัญ 5) ผลการดำเนินงาน แผนงานที่สำคัญ รายไตรมาสและรายปี 6) คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ เอกสารสำคัญ 7) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 8) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สพร.1) 9) สรุปรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน 10) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน 11) เครือข่ายไปรษณีย์

มิตที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด) และ
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผก. และ อช.กฟช	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	สำเนาแจ้งผ่านระบบสารบรรณ
	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	เว็บไซต์หน่วยงานและระบบสารบรรณ
	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	ระบบ SAP
	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	เว็บไซต์หน่วยงานและระบบสารบรรณ
	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.5 ตรวจสอบระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	รายเดือน	SAP / PO / เว็บไซต์หน่วยงานและระบบสารบรรณ
2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์)	รายเดือน	ระบบ SAP
	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด ตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์)	รายเดือน	ระบบ SAP

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้งเมื่อแปลง)	รายเดือน	ระบบ SAP
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	ทุกไตรมาส	เว็บไซต์หน่วยงาน
4. การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ไตรมาสที่ 1/2560	ระบบควบคุมของ กพฟ.ชั้น 1-3
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	ไตรมาส 2/2560	ระบบควบคุมของ กพฟ.ชั้น 1-3
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้าง ในทุกระดับ	ไตรมาส 2/2560	ระบบควบคุมของ กพฟ.ชั้น 1-3

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟผ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เป็นประจำ	- ประกาศจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.psa.co.th) - ประกาศจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e-GP
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดจ้าง	ภายใน ก.พ. 2560 สรุปผลการตรวจสอบไตรมาส 1 ครั้ง	เว็บไซต์หน่วยงาน
6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สสร.1)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	- เว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟผ. - เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ทุก 6 เดือน ครั้งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป	รายปี	เว็บไซต์หน่วยงาน

คำอธิบายเพิ่มเติม

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่านิยมพื้นฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (12 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับ การให้บริการกระบวนการ P1-P11	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P11
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด	ประกอบด้วย - กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181, ZDMR101 - ระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกขนาด
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	วิเคราะห์ข้อมูลเทียบกับการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.5 ตรวจสอบระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP / ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง / ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง / ระบบการเบิกพัสดุ / คัมพัลด์ร้อลออน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (ติดตั้งมิเตอร์)	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ตามข้อ 2.1 (ติดตั้งมิเตอร์)	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดร่วม (กฟผ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้งใหม่/แปลง)	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะติดตั้งใหม่/แปลง)
ตัวชี้วัด (กฟผ.ชั้น 1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
ตัวชี้วัด (กฟผ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลือกระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ผลก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม
ตัวชี้วัด (กฟผ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอตรวจสอบได้ตามความเหมาะสม
ตัวชี้วัด (กฟผ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกกระดับ อย่างน้อยร้อยละ 80

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไปในเว็บไซต์ กพก. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคาากลางและวิธีการคำนวณราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตกลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และ วันอนุมัติแก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี)
ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม - สรุปผลการตรวจติดตาม
ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สสร.1)	- กพฟ.ชั้น 1-3 : ทูลวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กพฟ. เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ. ๗ ของ กพฟ. นั้นๆ โดยสรุปรายงานตามแบบ สสร.1 ทูลวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละหน่วยงาน - กฟส. : ทูลวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กพฟ.ชั้น 1-3 ที่ กฟส. สังกัด เพื่อพิจารณาและนำไปเผยแพร่ ผ่านศูนย์ พ.ร.บ. ๗ ที่สังกัด - กฟย. : ทูลวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กพฟ. ดันสังกัด เพื่อนำส่งให้ กพฟ.ชั้น 1-3 เผยแพร่ผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ. ๗ ต่อไป
ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดร่วม (กฟผ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป	สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุปรายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2

มิตีที่ 3 การจัดการเรื่องเรียน
ด้านกระบวนการจัดการเรื่องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” (งานบริการ)	เป็นประจำ	ระบบสารสนเทศ e - One Portal
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพฤติดมิชอบ)	เป็นประจำ	ระบบสารสนเทศ e - One Portal
2. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal	รายไตรมาส	- เว็บไซต์หน่วยงาน - ระบบสารสนเทศ e - One Portal
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน	รายไตรมาส	- เว็บไซต์หน่วยงาน - ระบบสารสนเทศ e - One Portal

คำอธิบายเพิ่มเติม

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” (งานบริการ)	- ดำเนินการตามคู่มือฯ และมีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือ มอบหมายผู้รับผิดชอบงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนงานบริการ และงานทุจริตประพฤติมิชอบ - มีการกำหนดช่องทางร้องเรียน, ช่องทางประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ)	
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ e - one Portal	สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับ บันทึก/หนังสือปิดข้อร้องเรียน
ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน	จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ กฟส.สังกัด

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
1. กระบวนการตรวจสอบ	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.1 เสร็จรัดติดตามกระบวนการตรวจสอบ ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กพฟ. กำหนด	อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	เอกสารติดตาม
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดชอบตามแบบฟอร์มที่กำหนด	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ทะเบียนควบคุม
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้ทราบหรือสั่งการ	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	คำสั่ง/บันทึกมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	หนังสือรายงานผลการติดตาม
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	รายงานการประชุมเร่งรัดติดตาม
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กพย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	ทุก 6 เดือน	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กพย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใส	ทุก 6 เดือน	เว็บไซต์หน่วยงาน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุก 6 เดือน	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทุก 6 เดือน	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป	ทุก 6 เดือน	เว็บไซต์หน่วยงาน

คำอธิบายเพิ่มเติม

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.1 เสร็จรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟผ. กำหนด	ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟผ. ปี 2552”
ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน	จัดทำทะเบียนควบคุม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน
ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้ทราบหรือสั่งการ	แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ (เร่งรัดติดตาม อย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)
ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตาม นำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน	จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนควบคุม ตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และสั่งการ ของผู้บริหาร
ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปร่งร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	- กฟฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรม ครั้งแรก ไม่ควรมีน้อยกว่า 50 คน) - กฟส. และ กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ.ต้นสังกัดหรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายไปร่งใสในนาม ของ กฟส. ตามความเหมาะสม

ตัวชี้วัด	คำอธิบายเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนา งานด้านความโปร่งใส	สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่างๆ จากเครือข่ายโปร่งใส
ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำนวนความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง - คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการเงิน ปี 2559 ถึง ปัจจุบัน ดำเนินการให้บริการทั้งภายในและภายนอก - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนักอื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน - คู่ค้าที่ใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมิน ผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน - คู่ค้าที่ใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงดัน, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม อย่างน้อย 100 คน - คู่ค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 ประเมินผ่านแบบสอบถาม อย่างน้อย 100 คน ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า) ประเมินด้วยแบบสอบถาม หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม ครบ 100%
ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)
ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป หมายเหตุ: การตรวจประเมินใช้การตรวจประเมินในเว็บไซต์หน่วยงาน, ระบบ SAP, ระบบสารบรรณ และระบบอื่นๆ เป็นหลัก โดยจะตรวจควบคู่กับการดำเนินการ ตามเอกสารจริง จากการลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะกรรมการฯ ในแต่ละหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง	ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม