



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทหม.

ถึง ผกป.,ผบต.,ผบง.

เลขที่ ต.๒.ทหม.(บง.)

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการขับเคลื่อนการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐

เรียน ทผ.กป,ทผ.บต.,ทผ.บง.

ตามหนังสือที่ ต.๒.ทง.(บห.)๗๙๓/๒๕๖๐ ลว. ๑๙ เม.ย. ๒๕๖๐ กฟจ.พังงา ได้จัดทำมาตรฐานและแนวทางการขับเคลื่อนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ และจัดส่งให้ส่วนเกี่ยวข้องรับทราบแล้วนั้น

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการลูกค้า,คู่ค้า,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง ๔ มิติ กฟส.ท้ายเหมืองขอให้ส่วนเกี่ยวข้องรับทราบมาตรฐานและแนวทางการขับเคลื่อนการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ ที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายธราดล พฤกษนันต์)

ผจก.กฟส.ทหม.

ผ่านเครื่องแส/SCAN

ที่ ต.๒.ทหม.(บง.)๗๙๓/๒๕๖๐

เรียน ผจก.ทง.

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายธราดล พฤกษนันต์)

ผจก.กฟส.ทหม.

มาตรฐานการไฟฟ้าไปรษณีย์ 2.0 ปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

ผู้รับผิดชอบหลัก นายชราวล พุกกนน์ดี ผจก.กฟส.ทหน.

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
1.บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการ	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ.พังงา , กฟส.ตท., กฟส.ทหน. และ กฟผ.ภค.				
	1.1. จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้				
	* นโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ฯของ ผจก.	- จัดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ นโยบาย กฟผ.ของ ผจก. เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560 อย่างน้อย 2 ช่องทาง	มีค.60	เลขานุการฯ	เว็บไซต์หน่วยงาน
		- ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ			
	* คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานบริหารจัดการ	- ผจก. กฟส.ทหน. เป็นประธาน	มีค.60	เลขานุการฯ	เว็บไซต์หน่วยงาน
		- และพนักงานในสังกัด ร่วมเป็นคณะทำงานฯ ตามความเหมาะสม			
	* คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานตรวจประเมิน	- ผจก. กฟส.ทหน. เป็นประธาน	มีค.60	เลขานุการฯ	เว็บไซต์หน่วยงาน
		- และพนักงานในสังกัด ร่วมเป็นคณะทำงานฯ ตามความเหมาะสม			
	1.2. จัดทำแผนปฏิบัติการและแนวทางการปฏิบัติงานดำเนินงาน กฟผ. ไปรษณีย์ และ ธุรปรงานผลราชไศรมาส	- แผนปฏิบัตีฯ ปี 2560 ให้ระบุกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ			
		- แนวทางปฏิบัติให้นำกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ระบุให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละหัวข้อ	เม.ย.-60	เลขานุการฯ	เว็บไซต์หน่วยงาน
	1.3. เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตคนรอยยิ้ม กฟผ. ขอทักเตือนแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	- ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ อย่างน้อย 2 ช่องทาง	เม.ย.-60	เลขานุการฯ	เว็บไซต์หน่วยงาน
	1.4. ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเกี่ยวกับความโปร่งใส	- ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟผ. ไปรษณีย์ฯ กฟส.ทหน.	เว็บไซต์หน่วยงาน
		- จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส)			

มาตราฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
	1.5. สร้างระบบติดตามโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แผนทาง-ปฏิบัติ และ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารพนักงาน ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ	อย่างน้อย 4 ช่องทาง ประกอบด้วย เว็บไซต์ ของ กฟฟ. ระบบสาร-บรรณ. บอร์ด/ ป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือถึงหน่วยงานนอก	เป็นประจำ	เลขานุการฯ	เว็บไซต์หน่วยงาน
2. พะเปี่ยนผู้มีส่วนได้ส่วน	ตัวชี้วัดร่วม กฟง. พังงา , กฟส.ตท. , กฟส.ทหน. และ กฟย.ทปด.	จัดทำทะเบียน 4 สถานะตั้งแต่ มค.2559 ถึงปัจจุบันเฉพาะรายที่ซึ่งทำ	ม.ค.60	ผบ.นท. พง.	เว็บไซต์หน่วยงาน
เกิดที่สำคญของหน่วยงาน	2.1. จัดทำหรือทบทวนข้อ. เพื่อผู้สทนที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์	ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ / ลูกค้า	ทศ.บง.ตท. ,ทหน.		
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน	ตัวชี้วัดร่วม กฟง. พังงา , กฟส.ตท. , กฟส.ทหน. และ กฟย.ทปด.	จัดใหม่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่ คณะ-กรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด และให้มีข้อมูลตามตร.ฐาน	ไตรมาส 1/60	ผบ.ง.	เว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูล
ศูนย์พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร	3.1. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และมาตรา 9 ในเว็บไซต์	การในส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0 ดังนี้	ภายในวันที่	ผบ.ด.	
ของ กฟท. หรือศูนย์โปร่งใส	พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	- มาตรา 9 (1) ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง / 10,000 ขึ้นไป 10 ของทุกเดือน			
หรือ ศูนย์บริการประชาชน		- มาตรา 9 (3) แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส แผนปฏิบัติ			
		การป้อนโปรแกรมทุจริต แผนปฏิบัติ และงบประมาณของ กฟฟ.ปี 60.			
		- มาตรา 9 (4) ศูนย์บริการประชาชน (อย่างน้อย 4 เต็ม)			
		- สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช้สัญญาตามปทานตามมาตรา 9 (6)			
		ให้จัดเก็บเป็นหัวข้อ "เอกสารอื่น ๆ ที่ต้องรายงาน" ในเว็บไซต์ศูนย์			
		พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟฟ.			
		- ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) ,มาตรา 9 (8) และสัญญาการ			
		จัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟท.			
		(WWW.pca.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับ			
		ข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90)			
		- ให้ กฟฟ. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างตามแบบ สขร.1 ทุกวง-			
		เงิน จัดส่งให้ ผบ.ท. กฟฟ.ชั้น 1-3 หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทุกเดือน			

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
	3.2. จัดมุมโปร่งใสหรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชน มีดังนี้ - นโยบายหรือแนวทางการไฟฟ้าโปร่งใส - คู่มือประชาชน (อย่างน้อย 4 เล่ม) - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กฟผ. (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาแบบ ศษร.1 สัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง และรายละเอียดการจ้างด้วยวิธีตกลงราคา	ไตรมาส 1/60 Update ข้อมูล ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุก ไตรมาส 1/60	ผบง. ผบค.	เว็บไซต์หน่วยงาน
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	4.1. เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซด์ของหน่วยงาน	หัวข้อหลักในการเผยแพร่ 1. นโยบายโปร่งใส 2. คัดเลือกแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานบริหารจัดการ และตรวจประเมิน 3. การทบทวนและโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4. แผนงานสำคัญ 5. ผลการดำเนินงานที่ สำคัญ รายไตรมาส และรายปี 6. คู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารสำคัญ 7. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 8. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบ ศษร.1) 9. สรุปรายงานผลการจัดการ ร้องเรียน 10. สรุปรายงานผลการสำรวจ-ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการดำเนินงาน 11. เครื่องข่ายโปร่งใส	ได้ให้ข้อมูลครบถ้วนภายใน มกราคม Update ข้อมูล ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุก ไตรมาส 1/60	ผบง. ประจำสำนักงาน	เว็บไซต์หน่วยงาน

มติที่ 2. การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับผิดชอบหลัก นายชยุตพรศักดิ์ คงทวีชัย ผ.บ.บด.

ดำเนินการปฏิบัติงาน และการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
1.ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ.พังงา , กฟผ.ศก., กฟผ.ทพ.				
	1.1. มีการจัดเก็บข้อมูล และสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงาน	จัดเก็บข้อมูลและสรุปผลงานภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผอ.ก. และ อช. ศ.2	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	ผ.บ.บด , ผ.ผ.บง	ผ่านแจ้งผ่านระบบสารบรรณ
	1.2. จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	จัดเก็บข้อมูล และสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่น ๆ	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	ผ.บ.บด , ผ.ผ.บง	เว็บไซต์หน่วยงาน และระบบสารบรรณ
		เกี่ยวกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P11			
	1.3. ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP	ประกอบด้วย			
	เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด	กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP ZWMR0021 และ Zesr181 (Y3)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	ผ.ท.กป	ระบบ SAP
		กระบวนการ P3 T-code Zesr181, ZDMR101		ผ.บ.บด.	
		ระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกชนิด		ผ.ท.กป	
	1.4. วิเคราะห์ข้อบกพร่องในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP.	วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	ผ.บ.บด , ผ.ผ.บง	เว็บไซต์หน่วยงาน และระบบสารบรรณ
				ผ.ท.กป ,	
	1.5. ตรวจสอบระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	เทียบกับการดำเนินการในระบบ SAP / ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ฯ / ระบบการเบิกพัสดุ / ต้นพัสดุซื้อและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	รายเดือน	ผ.ท.กป.	SAP Po./เว็บไซต์หน่วยงาน และระบบสารบรรณ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม กฟอ.พังงา , กฟส.ตท. , กฟส.ททท. , กฟย.ทับปุด				
	2.1. มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมัลแวร์)	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน ตามแบบ-ที่กำหนด	รายเดือน	ผ.ม.บ.ด.	ระบบ SAP
	2.2. ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการถูกกึ่งจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟอ. กำหนดตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมัลแวร์)	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่น ๆ	รายเดือน	ผ.ม.บ.ด.	ระบบ SAP
		เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟอ.กำหนด(เฉพาะมัลแวร์)			
	2.3. ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการถูกกึ่งจากระบบ SAP	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่น ๆ	รายเดือน	ผ.ม.บ.ด.	ระบบ SAP
	เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟอ. กำหนด (ติดตั้งมัลแวร์)	เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟอ.กำหนด (เฉพาะติดตั้ง - มัลแวร์)			
3. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัดร่วม กฟอ.พังงา				
	3.1. มีการดำเนินงานตามระดับขีดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manul , Work Flow . กฎ ระเบียบข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุม-ภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะกรรมการ ตรวจสอบประเมิน	เว็บไซต์หน่วยงาน
4. การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัดร่วม กฟอ.พังงา				
	4.1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง การเข้า-ผู้ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ผลก.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง การเข้า-ผู้ตำแหน่ง และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม	ไตรมาส 1/60	ผ.ผ.บ.ท.พ.ง.	ระบบควบคุมของ กฟอ.พ.ง.
	4.2. มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	-จัดทำฐานข้อมูลการ -มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขออุทธรณ์ตอบ-ถามได้ตามความเหมาะสม	ไตรมาส 2/60	ผ.ผ.บ.ท.พ.ง.	ระบบควบคุมของ กฟอ.พ.ง.
	4.3. มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (IDP) ของพนักงาน และถูกทั้ง ในทุกระดับ	จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน /ถูกทั้งในทุกระดับ อย่างน้อยร้อยละ 80 มีข้อมูลการประเมินพนักงาน	ไตรมาส 2/60	ผ.ผ.บ.ท.พ.ง.	ระบบควบคุมของ กฟอ.พ.ง.

มาตราฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
ร. การประกาศจัดซื้อ - จัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ., พังงา , กฟส.ตท., กฟส.พพน., กฟย.ทับปุด 5.1. ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000.00 บาท ขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟผ. และ กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่วางละเอียดทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการ การจัดซื้อจัดจ้าง - วงงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคาากลาง และวิธีการคำนวณราคาตกลง (คบบแบบ ฟ.ปปช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ที่เสนอขอรับแบบเสนอราคา ฯ - รายชื่อผู้ชนะและผู้แพ้และเวลาที่ได้รับเอกสารฯ - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเวลาที่ตกลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และวันก่อนหมดแก้ไขสัญญา ไปอนุกรรมการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี)	เป็นประจำ	ประจำสำนักงาน	ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง เว็บไซต์ กฟผ. (WWW.pca.co.th) ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ระบบ e-GP
		- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม	ภายใน พค.60	ประจำสำนักงาน	เว็บไซต์หน่วยงาน
	ละเมิดข้อบังคับจัดจ้าง	- สรุปผลการตรวจติดตาม	สรุปผลการตรวจ		
			ไตรมาสละ 1 ครั้ง		

มาตรฐานที่	ตัววัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
6. รายงานผลการจัดซื้อ-จัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ.พังงา , กฟผ.ตท. , กฟผ.ททท.				
		6.1. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน ๕๗ร.1)			เว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.
		กฟผ.พง. ทุกรายงานให้สรุปรายงาน ผจก. เพื่อเปิดเผยผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ. ของ กฟผ. นั้น ๆ โดยสรุปรายงานตามแบบ ๕๗ร.1 ทุกรายงาน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละหน่วยงาน			ข่าวสารของ กฟผ.
		กฟผ.ตท. กฟผ.ททท. ทุกรายงานให้สรุปรายงาน ผจก. กฟผ.พ เพื่อพิจารณา และนำไปเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.	ทุกเดือน	ผบง.	เว็บไซต์หน่วยงาน
		กฟผ.ทับปุด ทุกรายงานให้สรุปรายงาน ผจก. กฟผ.พง. เพื่อพิจารณา และนำไปเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.			
		6.2. สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ทุก 6 เดือน	ประจำสำนักงาน	เว็บไซต์หน่วยงาน
		ในระบบ จาแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง	ครึ่งแรกภายใน 30 มี.ค.60		
		6.3. รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป	รายปี	ประจำสำนักงาน	เว็บไซต์หน่วยงาน
		ข้อ 6.2			

มิตที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบหลัก นายชาญณรงค์ คงทวีพย์ ผผ.บด.

ต้นแบบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
1. ข้อตกลงระดับการให้	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ.พังงา , กฟส.ตท. , กฟส.ทหน. , กฟผ.ทับปุด				
	1.1. กำหนดการตามขั้นตอนในกลุ่ม "เพื่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน" (งานบริการ)	- กำหนดการตามคู่มือฯ และมีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือมอบหมายผู้รับผิดชอบงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนงานบริการ และงานทุจริตประพฤติ - มิชอบ	เป็นประจำ	ผผ.บด.	ระบบสารสนเทศ e - One Portal
	1.2. ดำเนินการตามขั้นตอนในกลุ่ม " ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	- มีการกำหนดช่องทางร้องเรียน , ช่องทางประชาสัมพันธ์	เป็นประจำ	ผผ.บด.	ระบบสารสนเทศ e - One Portal
	ทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สฟท. P.E.A.) " (งานทุจริตประพฤติ - มิชอบ)	แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ			
2. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	2.1. สรุปจำนวน และระยะเวลาเฉลี่ยข้อร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal	- สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับบันทึก / หนังสือปิดข้อร้องเรียน	รายไตรมาส	ผผ.บด.	เว็บไซต์หน่วยงาน ระบบสารสนเทศ e - One Portal
	2.2. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณา-	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผผ.ก. กฟผ.พังงา	รายไตรมาส	ผผ.บด.	เว็บไซต์หน่วยงาน ระบบสารสนเทศ e - One Portal
	ดำเนินการเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน				

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการติดตามประเมินผล
1. ข้อตกลงระดับการให้	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ.พังงา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคณะกรรมการสอบสวน				
	1.1. เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟผ. กำหนด	ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และ คู่มือ "วิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟผ. ปี 2522 "	อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	ผ.ผ.น. พง. กฟผ.ทหน.คท.	เอกสาร ติดตาม
	1.2. จัดทำทะเบียนควบคุมแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และ/หรือความรับผิดชอบทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	จัดทำทะเบียนควบคุม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ตั้งแต่ ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน	ภายใน มีค.60 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผ.ผ.น. พง. กฟผ.ทหน.คท.	ทะเบียนควบคุม
	1.3. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามเร่งรัด และรายงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคณะกรรมการสอบสวนให้รับทราบ หรือสั่งการ	แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ฯ (เร่งรัดติดตาม อย่างน้อย - ตั้งแต่ ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน	ภายใน มีค.60 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผ.ผ.น. พง. กฟผ.ทหน.คท.	คำสั่ง / บันทึกมอบหมาย
	1.4. จัดทำรายงานผลการติดตามข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคณะกรรมการสอบสวน	จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนควบคุม ตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคณะกรรมการ-สอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผ.ผ.น. พง. กฟผ.ทหน.คท.	หนังสือรายงานผลการติดตาม
1.5. ผู้บริหาร / ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคณะกรรมการสอบสวน	มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อย 1 ครั้ง	จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และสั่งการสำหรับผู้บริหาร	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผ.ผ.น. พง. กฟผ.ทหน.คท.	รายงานการประชุม-เร่งรัดติดตาม

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ	ระยะเวลา
2. เครือข่ายการไฟฟ้า	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ.พิจังฯ , กฟส.คท., กฟส.ททท., กฟผ.ททท.	กฟผ.พิจังฯ มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้า	
ส่วนภูมิภาคไปโรงไฟ	2.1. จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปโรงไฟ	ร่วมความความเหมาะสม (การจัดกิจกรรม ครั้งแรกไปสำรวจ	ทุก 6 เดือน
	ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	น้อยกว่า 50 คน	
		กฟส.คท., กฟส.ททท. และ กฟผ.ททท. เข้าร่วม	
		ร่วมกิจกรรม กับ กฟผ.พิจังฯ หรือตั้งกลุ่มเครือข่าย-	
		ไปโรงไฟในนาม กฟส. ตามความเหมาะสม	
		สรุปรายงานการจัดกิจกรรม และข้อเสนอแนะ	ทุก 6 เดือน
	2.2. สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อ	ต่าง ๆ จากเครือข่ายไปโรงไฟ	
	นำมาพัฒนางานด้านความไปโรงไฟ		
3. การสำรวจเพื่อปรับ-	ตัวชี้วัดร่วม กฟผ.พิจังฯ , กฟส.คท., กฟส.ททท., กฟผ.ททท.	ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง	ทุก 6 เดือน
ปรุงการดำเนินงานด้าน	3.1. สำรวจความพึงพอใจและความไปโรงไฟในการดำเนิน	-ผู้ทำ/ผู้เข้าร่วมมีอยู่ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของผู้ที่ทำธุรกรรม	
ความไปโรงไฟ	งานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทางภาษี ปี 2559 ถึงปัจจุบัน	
		ด้านการให้บริการทั้งภายใน และภายนอก	
		- พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟผ.พจ.	
		กฟส. และ กฟผ. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกค้า	
		-ผู้บริหาร / พนักงาน / ลูกค้า ของ กฟผ. / สาขานอื่น ๆ ที่มาใช้	
		บริการ หรือติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน	
		- ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน / PEA-Shop เพื่อทำธุรกรรม	
		ทางการเงิน หรืออื่น ๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบ	
		งานอื่น ๆ อย่างน้อย 100 คน	
		-ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อติดสติ๊กเกอร์, เขยเขยตบเรงทำ, ติดตั้ง	
		หม้อแปลงเฉพาะราย และอื่น ๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม -	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางการปฏิบัติ
		อย่างน้อย 100 คน
		- ถูกชี้แจงให้เข้าใจของระบบงาน P2 ประเมินผ่าน
		แบบสอบถาม อย่างน้อย 100 คน
		ด้านการบริหารจัดการห้องเรียน (ผู้ชี้)
		ประเมินด้วยแบบสอบถาม หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม
		ครบ 100 %
	3.2.สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส	สรุปสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครึ่งแรก-
	ในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (การดำเนินการก่อนการตรวจประเมิน)
		ของคณะกรรมการระดับเขต หรือระดับสายงาน)
	3.3. นำผลการสำรวจไฟฟ้าวางแผนปรับปรุงแก้ไข-	ผลการดำเนินงานพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็น -
	กระบวนการในปัดไป	รูปธรรม

หมายเหตุ การตรวจประเมินใช้การตรวจประเมินในเวทีเขตพื้นที่หน่วยงาน : ระบบ SAP, ระบบสารบรรณ และระบบ
 ดำเนินการตามเอกสารจริง จากกลางพื้นที่ตรวจประเมินของคณะกรรมการ ฯ ในแต่ละหน่วยงานอีกครั้ง