

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
กฟส.วานรนิวาส

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9ตัวชี้วัด)

[illegible]

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		5) คณะทำงานขับเคลื่อนมิติที่ 3 6) คณะทำงานขับเคลื่อนมิติที่ 4	มี.ค. 2560	ชผ.บต./คณะทำงานมิติ3 ทผ.บง./คณะทำงานมิติ4
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานตรวจ ประเมิน	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินโดยมี ผจก.กฟส.อ.ว. เป็นประธาน	มี.ค. 2560	คณะทำงานมิติ1
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทาง ปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปร่งใส และสรุปรายงานผล รายไตรมาส	แผนปฏิบัติฯ ปี 2560 ให้ระบุกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ โดยมีแผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย 1. แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0” ปี 2560 2. แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง 2.1) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) - แผนงานที่ 1 (OC1) เรื่องการไฟฟ้าโปร่งใส - แผนงานที่ 2 (OC1) แผนงานพัฒนากระบวนการ บริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติดี ชอบ - แผนงานที่ 3 (OC1) แผนการอบรมพนักงานด้าน การจัดซื้อ จัดจ้าง - แผนงานที่ 4 (OC2) การสานเสวนาผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 2.2) ด้านลูกค้า - แผนงานที่ 2 (CR1) ปรับปรุงความพึงพอใจลูกค้า - แผนงานที่ 3 (CR1) แผนงานบริหาร CRM โดย	มี.ค.-เม.ย. 2560	คณะทำงานมิติ1

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		รับฟังเสียงลูกค้าหลังรับบริการ 2.3) ด้านกระบวนการภายใน - แผนงานที่ 1 (OM1) แผนงานระบบปรับปรุงคุณภาพตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) 2.4) ด้านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา - แผนงานที่ 1 (HR1) Competency - แผนงานที่ 3 (HR1) แผนพัฒนาบุคลากร - แนวทางปฏิบัติ ให้นำกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ระบุให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละข้อ 1) การจัดทำแนวปฏิบัติให้สอดคล้องตามมาตรฐาน กฟผ. โดยคณะกรรมการบริหารจัดการ 2) ขออนุมัติและประกาศแจ้งเวียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ภายใน เม.ย. 2560 3) จัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ ภายใน เม.ย. 2560	มี.ค.-เม.ย. 2560	คณะทำงานมิติ1
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟผ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	- ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) intranet หน่วยงาน 4) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ 5) อื่นๆ ตามความเหมาะสม	มี.ค. 2560	คณะทำงานมิติที่1

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส	- ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และอื่นๆ - การประกาศเจตจำนง ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน/ลูกจ้าง - อื่นๆ ตามความเหมาะสม เช่น การลงนามบันทึกคุณธรรมระหว่างหัวหน้าหน่วยงานกับคู่ค้า	ไตรมาสละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง	คณะทำงานมิติที่1 คณะทำงานมิติที่1
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารพนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ	จำนวน 7 ช่องทาง ประกอบด้วย 1. เว็บไซต์ ของ กฟส.อ.วานรนิวส http://172.20.1.8/Transfer_data/04103/ 2. บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ (ให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ของ อช.ฉ.1/ผจก. กฟส.วว.) 3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 4. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟอ.วว. : http://www.oic.go.th/INFOCENTER15/1524/ 5. Group Line 6. Facebook 7. หนังสือถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น คู่ค้า, ลูกค้า เป็นต้น (หนังสือ มท.ไปรษณีย์ตอบรับ)	เป็นประจำ	คณะทำงานมิติที่1
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น	- จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2560 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายชื่อที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟภ. ประกอบด้วย 1) คู่ค้า เช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ,จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบ	เม.ย. 2560	ทุกแผนก (ผบง. เป็นผู้รวบรวมข้อมูล)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ/ลูกค้า	จำหน่าย, จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้างเหมาตัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ป้อน้ำมัน เป็นต้น 2) ลูกค้า เช่น ลูกค้ารายใหญ่ (BIC-SAP), หน่วยงานสายสื่อสาร, VSPP เป็นต้น 3) คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐ เช่น อำเภอบ, เทศบาล, อบต. และอื่นๆ เป็นต้น (แบบฟอร์ม TP-PEA-01)		
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ.หรือมมโปรงใสหรือมมบริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส 2.0 ดังนี้ 1) มาตรา 9 (1) : ผลพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง 2) มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปรงใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณ ของ กฟพ. ปี 2560 3) มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 5 เล่ม) เพิ่มคู่มือมาตรฐาน มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญาสัมปทานตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟพ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ใน	- เผยแพร่ข้อมูล มาตรา 7 และ มาตรา 9 ให้ครบถ้วนภายใน ไ ต ร ม า ส ที่ 1/2560 - Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1	เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. และแผนกที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90) - ผบง. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงินตามแบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผจก. และนำข้อมูลรายงาน สขร.1 ของ กฟส.ว. โดยดึงข้อมูลจาก Intranet ขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8) (รายงานไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน) - สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ตามแบบฟอร์ม		
	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโป่งใส่หรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้.- - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโป่งใส่ - คู่มือประชาชน (จำนวน 5 เล่ม) เพิ่มคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1, สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา กฟฟ. จุฬารวมงาน จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใส่ 2.0	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วน ภายใน มี.ค. 2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน	- ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet - จัดมุมโป่งใส่หรือมุมบริการประชาชน ที่ สนง.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	21 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย 1) นโยบายโปร่งใส 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมิน 3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน 4) โครงสร้างการบริหารจัดการ 5) แผนงานที่สำคัญ (แผนปฏิบัติและอื่นๆ) 6) ผลการดำเนินการ แผนงานที่สำคัญ/แผนปฏิบัติ รายไตรมาส/รายปี 7) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และสรุปผลการดำเนินการฯ 8) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ 9) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 10) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1) 11) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน 12) เครือข่ายใสสะอาด 13) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน 14) ผลการดำเนินการ SLA (P1-P12) เทียบกับในระบบ SAP 15) ควบคุมภายใน 16) การบริหารงานบุคคล 17) กระบวนการสอบสวน 18) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ 19) แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูล	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วน ภายใน มี.ค. 2560 และ Update จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วน ภายใน มี.ค. 2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน	ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ข่าวสารการไฟฟ้าปรงใส 20) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าปรงใส 21) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ โดยให้ผู้รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (แบบฟอร์ม TP-PEA-03)		

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

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการ P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.กฟข	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (รายงาน กฟข.)	คณะทำงานมิติที่2(1)
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P1 (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (รายงาน กฟข.)	คณะทำงานมิติที่2(1)/ คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	ประกอบด้วย - กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) ใบรับฝากเงิน - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181, ZDMR101 - ดูข้อมูลระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (รายงาน กฟข.)	ผบต/คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)	วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงาน		

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	จริงกับระบบ SAP พร้อมหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (รายงาน กฟข.)	ผบต./คณะทำงาน sla ผบต./คณะทำงาน sla
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.5 ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	1. ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง(ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-05) 2. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP 3. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO) 4. ระบบการเบิกพัสดุ / คินพัสดุรี้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อ 2-4 ดูจากระบบที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน (รายงาน ผจก.)	ผบง./ผบต./ผกบ.
2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน (ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด : ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.) 1) มีอนุมัติของหน่วยงาน กำหนดขอบเขตการให้บริการเขตเมือง และนอกเขตเมือง ที่ชัดเจน 2) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ ในเขตเมือง 2 วันทำการ 3) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ นอกเขตเมือง 5 วันทำการ	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (รายงาน กฟข.)	คณะทำงานมิติที่2(1)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด ตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์)	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (รายงาน กฟข.)	ผบต. ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด (ติดตั้งหม้อแปลง)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด (เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (รายงาน ผจก.)	ผบต.
3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบ เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน ที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	- มีการประชุมติดตามการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะกรรมการควบคุมภายใน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน			
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้			
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ			

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ในเว็บไซต์ กพภ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ทำเนิการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคาและวิธีการคำนวณราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบ สอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตกลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติแก้ไขสัญญา ไฟล้อนุมัติการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี)	เป็นประจำ เป็นประจำ	ผบง./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ผบง./ผกป./ ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม - สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายใน ก.พ. 2560	คณะทำงาน ที่ได้รับการแต่งตั้ง

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)	- คณะกมิตีที่2(2) : ให้สรุปรายงาน ผจก.กฟฟ. เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.๓ ของ กฟฟ.อ.ว. โดยสรุปรายงานตามแบบ สขร.1 ทุกวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของ กฟส.อ.ว. กฟส.ว. : ให้สรุปรายงาน ผจก.กฟฟ. เพื่อพิจารณาและนำไปเผยแพร่ ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.๓ ที่ กฟอ.พคน. - นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติ ลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าไปรษณีย์ (v2.0)” ลำดับที่ 10. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ได้รับการมอบหมาย
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	- ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	ทุก 6 เดือน ครั้งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560	คณะทำงานมิตีที่2(2)
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	- สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2 (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	รายปี	คณะทำงานมิตีที่2(2)

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1การบริหารจัดการเรื่อง . ร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม)กพฟ3-1 ชั้น., กพส. และกพย(. 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนงาน)” (บริการ	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal 2. ดำเนินการตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย ทุกประเภท (แบบฟอร์ม TP-PEA-15)	เป็นประจำ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม)กพฟ3-1 ชั้น., กพส. และกพย(. 1.2ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .ศปท)PEAงานทุจริตประพฤติ) ”((มิชอบ	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ) 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 1.1 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ	เป็นประจำ	ผจก./ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
.2รายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม)กพฟ3-1 ชั้น., กพส. และกพย(. 2.1สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบ E-one	- สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับ บันทึก/หนังสือปิดข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผบต.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	Portal			
	ตัวชี้วัดร่วม)กพฟ3-1 ^{ชั้น} , กฟส. และ กฟย(. 2.2ระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก., อช.ฉ.1 ตามลำดับ (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผบต.

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการ สอบสวน	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความ คืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กพฟ. กำหนด			
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความ รับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด			
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และ รายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้ รับทราบหรือสั่งการ			
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน			
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวน ของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1			

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ครึ่ง			
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใต้	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใต้ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	กฟส.อ.ว.มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมครั้งแรก ไม่ควรมีน้อยกว่า 50 คน) - กฟย.ในสังกัด เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟส.อ.ว. หรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโปรงใต้ในนามของ กฟส. ตามความเหมาะสม 1) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายใน และภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-11) 2) เชิญชวนร่วม Group line ภายนอก ภายใต้ชื่อ “PEA โปรงใต้ วานรนิวาส” หรือช่องทางอื่นๆ	ทุก 6 เดือน (ภายใน พ.ศ. 2560)	คณะทำงานมิติที่4
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรมเพื่อนำมาพัฒนางานด้านความโปรงใส	- สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่างๆ จากเครือข่ายโปรงใต้	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมิติที่4

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้า อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าตั้งแต่ ม.ค. 60 ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12) <u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และ ประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนัก อื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - (*กฟส.อ.ว. ไม่มี Smile Box) ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน ดูผลการประเมินผ่าน Customers' Smile Feedback โดยสุ่มกลับผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-14) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-17)	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมติที่4/ ทุกแผนก

		- ลูกค้ำที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้ำที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA : P2-SA-01,02) <u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้ำ)</u> - ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ 100% (แบบฟอร์ม TP-PEA-15) <u>อื่นๆ</u> - ผู้ใช้บริการด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างน้อยร้อยละ 80 ของหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-16)		
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ.จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก 6 เดือน	คณะกรรมการนิติ 4
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป	- ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก 6 เดือน	คณะกรรมการนิติ 4 และทุกแผนก