การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง ผจก.กฟจ.ยล.
เลขที่ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขออนุมัติแนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ยะลา และแผนการดำเนินงาน ฯ ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.ยล.

ตามอนุมัติ ผจก.กฟจ.ยล. ลว. ๑ มี.ค. ๒๕๕๙ อนุมัติให้ใช้คู่มือ“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา” โดย กฟจ.ยะลา ได้นำไปดำเนินการรวมถึงได้ผ่านการตรวจประเมินรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ในปี ๒๕๕๙ และ ผวก. ได้ประกาศนโยบายปี ๒๕๖๐ ยกระดับการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” เป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” นั้น

คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” โดยปรับลดเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ดำเนินการได้ดีแล้วสู่งานประจำวันและให้เพิ่มเติมหรือคงไว้ซึ่งกระบวนการที่เป็นจุดอ่อน/จุดแข็งที่มีโอกาสในการพัฒนาจากการตรวจติดตามประเมินผลในปี ๒๕๕๙ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ สร้างความยั่งยืนและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ กฟภ. จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

๑. ประกาศใช้แนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ยะลา (เอกสารแนบ ๑) โดยให้ กฟจ.ยะลา , กฟส. , กฟย. ในสังกัด นำแนวทางปฏิบัติดังกล่าวไปดำเนินการให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้
๒. ให้ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ยะลา (เอกสารแนบ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติประกาศใช้แนวทางปฏิบัติ“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ยะลา ต่อไป

( นางณิภักชรีย์ ทองคำ )
หผ.บห.ยล.
เลขานุการคณะกรรมการ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐”

**อนุมัติตามเสนอ**

( นายฉัตรชัย เธียรอุดมพร )
ผจก.กฟจ.ยล.

ที่ ยล.บห.-๑๓๓๓/๑๐
เรียน รจก.(ท), รจก.(บ),
ผจก. กฟส. , กฟย.
ผชน.๙, นทน.๘ ,หผ.ทุกแผนก,พคค.๖,นทน.๔(จป)
เพื่อทราบ และดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ, แผนการดำเนินงาน ฯ ต่อไป

( นายฉัตรชัย เธียรอุดมพร )
ผจก.กฟจ.ยล.

แผนกบริหารงานทั่วไป
โทรศัพท์ ๑๔๖๒๐ ,๑๔๖๒๒

เอกสารแนบ ๑

# แนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”
# กฟจ.ยะลา ประจำปี 2560

**<u>มิติที่ 1</u> การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล**
**ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)**

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้<br>- นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. | - ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของคณะกรรมการบริหาร กฟภ. เมื่อวันที่ 9 มี.ค. 2560 และ ผวก. เมื่อวันที่ 23 ก.พ. 2560 จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย<br>1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน<br>2) Group Line หน่วยงาน<br>3) intranet หน่วยงาน<br>4) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ<br>- ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ<br>1) หนังสือแจ้งเวียน โดยมีผู้ลงนามรับทราบ 100% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง<br>2) การประเมินการรับรู้ผ่าน intranet ของหน่วยงาน ใน <u>หัวข้อที่ 19.</u> แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส อย่างน้อย 80% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง | ภายใน มี.ค. 2560 | คณะทำงาน/ผบห.ยล. |
| | - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ | - แต่งตั้งคณะทำงาน จำนวน 3 ชุดประกอบด้วย<br>1) คณะกรรมการบริหารจัดการ โดยมี | | |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | - ผจก.กฟจ.ยล. เป็นประธาน<br>- รจก.(ท) ,รจก.(บ ) เป็นรองประธาน<br>- ผจก.กฟส. ,ผจก.กฟย. ,หผ.ทุกแผนก เป็นกรรมการ<br>- ผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม (กฟฟ.จุดรวมงาน เป็นผู้แต่งตั้ง)<br>2) คณะกรรมการดำเนินงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบแต่ละมิติ ประกอบด้วย<br>มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล<br>มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ<br>มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน<br>มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต<br>3) คณะกรรมการตรวจประเมิน | มี.ค.-ธ.ค.60 | คณะทำงาน/ผบห.<br><br>รจก.(บ)/ผบห.<br><br>รจก.(ท)/ผบค.<br><br>รจก.(บ)/ผบห.<br><br>รจก.(ท)/ผบค.<br>รจก.(ท)/ผบค.<br>รจก.(ท),(บ)/ผจก.กฟส.,กฟย./วศก ทุกแผนก ,ผบห. |
| | - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจประเมิน | - คณะกรรมการตรวจประเมินโดยมี<br>- รจก.(ท) เป็นประธาน<br>- รจก.(บ ) เป็นรองประธาน<br>- ผจก.กฟส. ,ผจก.กฟย. ,วศก.ทุก | ภายใน มี.ค. 2560 | รจก.(ท),(บ)/ผจก.กฟส.,กฟย./วศก ทุกแผนก ,ผบห. |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | แผนก เป็นกรรมการ<br>- ผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม<br>(กฟฟ.จุดรวมงาน เป็นผู้แต่งตั้ง) | | |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส | 1. จัดทำแผนงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ภายใน มี.ค.2560 พร้อมสรุปรายงานผล ทุกไตรมาส<br>2. จัดทำแนวปฏิบัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ระบุกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละข้อ) พร้อม ขออนุมัติและแจ้งเวียน/ประกาศแจ้งเวียนผ่านช่องทางต่างๆ<br>3. จัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติตามข้อ 2 ให้กับผู้เกี่ยวข้อง | ภายใน มี.ค. 2560 | คณะกรรมการบริหารจัดการ |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต” | - ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์จำนวน 3 ช่องทาง ประกอบด้วย<br>1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน<br>2) Group Line หน่วยงาน<br>3) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ<br>4) อื่นๆ ตามความเหมาะสม | ภายใน มี.ค. 2560 | ผบห./ผบค. |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวกับความโปร่งใส | - ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง<br>- จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และอื่นๆ | ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>เดือนละ 1 ครั้ง | รจก.(บ)/ผบห. |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | - การลงนามประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” โดย ผจก.ยล.<br>- อื่นๆ ตามความเหมาะสม | ภายใน มี.ค. 2560 | |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ | จำนวน 5 ช่องทาง ประกอบด้วย<br>1.บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์/<br>(ให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ของ ผจก.ยล./รจก.(ท) ,รจก.(บ) )<br>2.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>3.ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟจ.ยล. www.oic.go.th/infocenter5/540<br>4.Group Line<br>5.หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก | เป็นประจำ (ครั้งที่ 1 ภายใน มี.ค. 2560) | รจก.(บ)/ผบห./ผบค. |
| **2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ / ลูกค้า | - จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟภ. ประกอบด้วย<br>1) คู่ค้า เช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ,จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบจำหน่าย, จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้างเหมาตัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ปั๊มน้ำมัน, อื่นๆ เป็นต้น<br>2) ลูกค้า เช่น ลูกค้ารายใหญ่ (BIC-SAP), หน่วยงานสายสื่อสาร เป็นต้น<br>3) คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐ เช่น อำเภอ, เทศบาล, อบต. และอื่นๆ เป็นต้น<br>(แบบฟอร์ม TP-PEA-01) | ภายใน มี.ค. 2560 | ทุกแผนก (ผบห. เป็นผู้รวบรวมข้อมูล) |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. หรือมุมโปร่งใสหรือมุมบริการประชาชน** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน | - จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ดังนี้<br>1) มาตรา 9 (1) : ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง<br>2) มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณ ของ กฟฟ. ปี 2560<br>3) มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 5 เล่ม) เพิ่มคู่มือมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด<br>- สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญาสัมปทานตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟฟ.<br>- ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90)<br>- ผบห. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงินตามแบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผจก. และนำข้อมูลรายงาน สขร.1 ของ กฟจ.ยล. โดยดึงข้อมูลจาก Intranet ขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8) (รายงานไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน | - เผยแพร่ข้อมูลมาตรา 7 และมาตรา 9 ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1/2560<br>- Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง, ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1 | เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. และแผนกที่เกี่ยวข้อง |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | - สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ตามแบบฟอร์ม (แบบฟอร์ม TP-PEA-02) | | |
| | **ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.)**<br>3.2 จัดมุมโปร่งใสหรือมุมบริการประชาชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร | ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้.-<br>- นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโปร่งใส<br>- คู่มือประชาชน (จำนวน 5 เล่ม) เพิ่มคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด<br>- คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)<br>- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน<br>- สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1, สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา กฟฟ.จุดรวมงาน<br>จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 | ภายในไตรมาส 1/2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกไตรมาส | กฟส./กฟย./ผบค. |
| **4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ | 21 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย<br>1) นโยบายโปร่งใส<br>2) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมิน<br>3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน | จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วน ภายใน มี.ค. 2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน | ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | 4) โครงสร้างการบริหารจัดการ<br>5) แผนงานที่สำคัญ (แผนปฏิบัติและอื่นๆ)<br>6) ผลการดำเนินการ แผนงานที่สำคัญ/แผนปฏิบัติ รายไตรมาส/รายปี<br>7) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสและสรุปผลการดำเนินการฯ<br>8) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ<br>9) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ<br>10) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)<br>11) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน<br>12) เครือข่ายใสสะอาด<br>13) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน<br>14) ผลการดำเนินการ SLA (P1-P12) เทียบกับในระบบ SAP<br>15) ควบคุมภายใน<br>16) การบริหารงานบุคคล<br>17) กระบวนการสอบสวน<br>18) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ<br>19) แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส<br>20) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส<br>21) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ | | |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | ข้อมูลข่าวสารฯ<br>โดยให้ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (แบบฟอร์ม TP-PEA-03) | | |

**<u>มิติที่ 2</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
**ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)**

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)**<br>1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อข.กฟข | - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อข. | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | รจก.(ท)/ผบค. |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)**<br>1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP | - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนงาน P1-P1 (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04) | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | รจก.(ท)/ผบค.<br>คณะทำงาน SLA |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)**<br>1.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตาม มาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด | ประกอบด้วย<br>- กระบวนงาน P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) ใบรับฝากเงิน<br>- กระบวนงาน P3 T-code ZCSR181, ZDMR101<br>- ดูข้อมูลระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด<br>(ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04) | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | รจก.(ท)/ผบค.<br>คณะทำงาน SLA |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)**<br>1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP | - วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP พร้อมหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04) | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | รจก.(ท)/ผบค. |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)**<br>1.5 ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา | 1. ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-05)<br>2. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP<br>3. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO)<br>4. ระบบการเบิกพัสดุ / คืนพัสดุรื้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง<br>สำหรับข้อ 2-4 ดูจากระบบที่เกี่ยวข้อง | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | รจก.(ท)/ผกส., ผบห. |
| **2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์) | - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน (ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด : ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.)<br>1) มีอนุมัติของหน่วยงาน กำหนดขอบเขตการให้บริการเขตเมือง และนอกเขตเมืองที่ชัดเจน<br>2) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ ในเขตเมือง 2 วันทำการ<br>3) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ นอกเขตเมือง 5 วันทำการ | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | ผบค./ผมต. |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์) | - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์)<br>(ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04) | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | ผบค./ผมต. |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด (ติดตั้งหม้อแปลง) | - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง)<br>(ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04) | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | ผบค./ผมต./ผปบ./ผกส. |
| **3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)** | **ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3)**<br>3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง | - มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง | ทุกไตรมาส | ผชน.9/คณะทำงานควบคุมภายใน |
| **4. การบริหารงานบุคคล** | **ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3)**<br>4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน | - ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม | ไตรมาสที่ 1/2560 | ผจก.กฟจ.ยล./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย |
| | **ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3)**<br>4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้ | - จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร<br>- มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอดูหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม<br>(ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-06) | ไตรมาส 2/2560 | ผจก.ยล./ผบห. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย |
| | **ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3)**<br>4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ | - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ อย่างน้อยร้อยละ 80 (แบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด : IDP1) | ไตรมาส 2/2560 | ทุกแผนก ผบห. เป็นผู้รวบรวม |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | - มีผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) อย่างน้อยร้อยละ 20<br>(ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด :IDP2-4) | ไตรมาส 3-4/2560 | |

**ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)**

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ในเว็ปไซต์ กฟภ. และ เว็ปไซต์กรมบัญชีกลาง | เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้<br>- วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง<br>- วงเงินงบประมาณ<br>- กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง<br>- ราคากลางและวิธีการคำนวณราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.)<br>- วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง<br>- หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน)<br>- รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบสอบราคา และตกลงราคา<br>- รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย<br>- วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง<br>- ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตก | เป็นประจำ | ผบห./<br>ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | ลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล<br>- เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง<br>- ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติแก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี) | | |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง | - แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม<br>- สรุปผลการตรวจติดตาม | ภายใน มี.ค. 2560<br>สรุปผลการตรวจติดตามไตรมาสละ 1 ครั้ง | คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง |
| **6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส)**<br>6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1) | - ผบห.กฟจ.ยะลา : ทุกวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กฟฟ. เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ของกฟฟ.นั้นๆ โดยสรุปรายงานตามแบบ สขร.1 ทุกวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละหน่วยงาน<br>- กฟส.,กฟย. : ทุกวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กฟฟ. ที่ กฟส.สังกัด เพื่อพิจารณาและนำไปเผยแพร่ ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ที่ กฟจ.ยล.<br>- นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าโปร่งใส (v2.0)” ลำดับที่ 10. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1) | ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน | ผบห./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ได้รับการมอบหมาย |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส)**<br>6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง | - ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบฟอร์ม TP-PEA-07) | ทุก 6 เดือน<br>(ครั้งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560) | รจก.(บ)/ ผบห. |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส)**<br>6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป | - สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุปรายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2 (แบบฟอร์ม TP-PEA-07) | รายปี | รจก.(บ)/ ผบห. |

**มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน**
**ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)**

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” (งานบริการ) | 1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal<br>2. ดำเนินการตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน”<br>3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน<br>4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ<br>5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย ทุกประเภท (แบบฟอร์ม TP-PEA-15) | เป็นประจำ | คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบค. |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ) | 1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง<br>2. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ)<br>3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อ 1.1<br>4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ | เป็นประจำ | ผจก./<br>คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **2. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal | - สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับ บันทึก/หนังสือปิดข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม TP-PEA-09) | รายไตรมาส | คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบค. |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน | - จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก.ยล.,อข.ต.3 ตามลำดับ (แบบฟอร์ม TP-PEA-09) | รายไตรมาส | คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบค. |

**มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต**
**ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)**

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **1. กระบวนการสอบสวน (การทุจริตหรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง)** | **ตัวชี้วัด ( กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน**<br>1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด | - ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวน ของ กฟภ. ปี 2552” | อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง | ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย |
| | **ตัวชี้วัด ( กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน**<br>1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือความรับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด | - จัดทำทะเบียนควบคุม ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-10) | ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1) | ผจก./ผบห. |
| | **ตัวชี้วัด ( กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน**<br>1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตามและรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ | - แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ (เร่งรัดติดตามอย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน) | ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1) | ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย |
| | **ตัวชี้วัด ( กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน**<br>1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน | - จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุมตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย | ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ผจก/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย |
| | **ตัวชี้วัด ( กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน**<br>1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง | - จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และสั่งการ ของผู้บริหาร | ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | คณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง | | | |
| **2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก | - กฟฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมครั้งแรก ไม่ควรน้อยกว่า 50 คน)<br>- กฟส. และ กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ. ต้นสังกัดหรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโปร่งใสในนามของ กฟส. ตามความเหมาะสม<br>1) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายในและภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-11)<br>2) เชิญชวนร่วม Group line ภายนอกภายใต้ชื่อ “PEAโปร่งใส@ยะลา” หรือช่องทางอื่นๆ | ทุก 6 เดือน (ครั้งที่ 1 ภายในมิ.ย. 2560) | คณะทำงานมิติ 4 |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใส | - สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่างๆ จากเครือข่ายโปร่งใส | ทุก 6 เดือน | คณะทำงานมิติ 4 |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| **3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส** | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>**3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง<br>- คู่ค้า อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12)<br>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก<br>- พนักงานประเมินกระบวนงานให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน<br>- ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนักอื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอย่างน้อย 50 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน<br>- ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน ดูผลการประเมินผ่าน Customers' Smile Feedback โดยสุ่มกลับผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-14) | ทุก 6 เดือน | คณะทำงานมิติ 4 /ทุกแผนก |

| มาตรฐานที่ | ตัวชี้วัด | แนวปฏิบัติ | กรอบเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|
| | | - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-17)<br>- ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย 100 คน<br>- ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA : P2-SA-01,02)<br><u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)</u><br>- ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ 100% (แบบฟอร์ม TP-PEA-15)<br><u>อื่นๆ</u><br>- ผู้ใช้บริการด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-16) | ทุก 6 เดือน | คณะทำงานมิติ 4 /ทุกแผนก |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | - สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน) | ทุก 6 เดือน | คณะทำงานมิติ 4 |
| | **ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)**<br>3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานในปีถัดไป | - ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน) | ทุก 6 เดือน | คณะทำงานมิติ 4 และทุกแผนก |

# แผนการดำเนินงาน“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” ปี ๒๕๖๐
# กฟจ.ยะลา

| ที่ | การดำเนินการ | กรอบเวลา |
|---|---|---|
| ๑ | ประกาศนโยบาย/แต่งตั้งคณะทำงาน | มี.ค. ๒๕๖๐ |
| ๒. | เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง | มี.ค. ๒๕๖๐ |
| ๓. | ขออนุมัติแนวทางปฏิบัติและประกาศใช้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ยะลา ปี ๒๕๖๐ | มี.ค. ๒๕๖๐ |
| ๔. | ประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” ลงนามประกาศเจตจำนงข้อตกลงคุณธรรม พร้อมแจ้งเวียนประกาศเจตจำนง | มี.ค.-เม.ย. ๒๕๖๐ |
| ๕. | - ดำเนินการตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ยะลา<br>- Update ข้อมูล Website internet, intraner และศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟจ.ยะลา | มี.ค. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป |
| ๖. | คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟจ.ยะลา , กฟส.รามัน และ กฟส.บันนังสตา ( โดยคณะกรรมการ กฟจ.ยะลา ) | พ.ค.-มิ.ย. ๒๕๖๐ |
| ๗. | คณะกรรมการตรวจประเมิน (กฟต.๓) | มิ.ย. – ก.ค. ๒๕๖๐ |
| ๘. | คณะกรรมการตรวจประเมิน ( ภ๔ ) | ส.ค. ๒๕๖๐ |
| ๙. | รักษามาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” | มี.ค. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป |

**หมายเหตุ**

- ระยะเวลาและการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
- กฟจ.ยะลา ตรวจประเมินรับใบรับรองการรักษามาตรฐาน“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”