

สรุปผลการดำเนินการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส ๒.๐ (ปี ๒๕๖๐)
ไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๐
สำหรับ กฟส.อ.ปากพะยูน

มติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (๙ ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ (ปี ๒๕๖๐)
สำหรับ กฟส.อ.ปากพะยูน

มติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (๙ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
๑. บทบาทของ ผู้บริหารและ พนักงานในการ ขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๑.๑ จัดทำหรือ ทบทวนเอกสาร ด้านความโปร่งใส ดังนี้ - นโยบาย การไฟฟ้าโปร่งใส ของ ผวก.	- ติดประกาศ แจ้งเวียน และ ประชาสัมพันธ์นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของคณะกรรมการบริหาร กฟผ. เมื่อวันที่ ๙ ก.พ. ๒๕๖๐ และ ผวก. เมื่อวันที่ ๒๓ ก.พ. ๒๕๖๐ จำนวน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงาน ๒) Group Line หน่วยงาน ๓) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ - ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนาม รับทราบ ๑) หนังสือแจ้งเวียน โดยมีผู้ลงนาม รับทราบ ๑๐๐% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง	ภายใน เม.ย. ๒๕๖๐	คณะกรรมการ การมิติที่ ๑		✓	
	- คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการหรือ คณะทำงานบริหาร จัดการ	- แต่งตั้งคณะทำงาน จำนวน ๓ ชุด ประกอบด้วย ๑) คณะทำงานบริหารจัดการ โดยมี - ผวก.กฟส.อ.ปพย เป็นประธาน	ภายใน เม.ย. ๒๕๖๐	คณะกรรมการ การมิติที่ ๑	✓		

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		- หพ.ทุกแผนก เป็นกรรมการ - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม มติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต					
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจประเมิน	- แต่งตั้งคณะกรรมการ จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย ๑) คณะกรรมการตรวจประเมิน โดยมี - รจก.(ท) กฟจ.พทลจ. เป็นประธาน - ผู้เกี่ยวข้องของ กฟส. เป็นกรรมการ และผู้เกี่ยวข้องตามความ	ภายใน เม.ย. ๒๕๖๐	คณะกรรมการ การมติที่ ๑		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		เหมาะสม (กฟฟ.จตุรรวมงาน เป็นผู้แต่งตั้ง)					
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๑.๒ จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส	- แผนปฏิบัติฯ ปี ๒๕๖๐ ให้ระบุกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ	ภายใน เม.ย. ๒๕๖๐	คณะกรรมการการมิติที่ ๑		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๑.๓ เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	- ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔ ช่องทางประกอบด้วย ๑) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ๒) Group Line หน่วยงาน ๓) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ ๔) อื่นๆ ตามความเหมาะสม	ภายใน เม.ย. ๒๕๖๐	คณะกรรมการการมิติที่ ๑		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๑.๔ ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็น	- ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส) ให้กับผู้บริหาร	เดือนละ ๑ ครั้ง เป็นประจำ (อย่างน้อย	คณะกรรมการการมิติที่ ๑		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	แบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย	พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และอื่นๆ	เดือนละ ๒ ครั้ง)				
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๑.๕ สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ	จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์/ (ให้ระบุ เบอร์โทรศัพท์ของ ผจก./ ผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน) ๒. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๓. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ๔. Group Line ๕. หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก	เป็นประจำ (ครั้งที่ ๑ ภายใน พ.ค. ๒๕๖๐)	คณะกรรมการการมิติที่ ๑		✓	
๒. ทะเบียนผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๑ จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และ เบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ / ลูกค้า	- จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. ๒๕๕๙ ถึง ปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟผ. ประกอบด้วย ๑) คู่ค้า เช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ, จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบจำหน่าย, จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้างเหมาตัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ป้อน้ำมัน, อื่นๆ เป็นต้น ๒) ลูกค้า เช่น ลูกค้ารายใหญ่ (BIC-SAP), หน่วยงานสายสื่อสาร, VSPP		คณะกรรมการการมิติที่ ๑			

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		เป็นต้น ๓) คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐ เช่น อำเภอ, เทศบาล, อบต. และอื่นๆ เป็น ต้น (แบบฟอร์ม TP-PEA-๐๑)					
๓. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. หรือมูมโปรงใส หรือมูมบริการ ประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๓.๑ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา ๗ และ ๘ ใน เว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสาร ให้ครบถ้วนและ เป็นปัจจุบัน	- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา ๗ และ มาตรา ๘ ตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ กำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส ๒.๐ ดังนี้ ๑) มาตรา ๘ (๑) : ผลการพิจารณาการ จัดซื้อจัดจ้าง ๒) มาตรา ๘ (๓) : แผนปฏิบัติที่ เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย แผนปฏิบัติ การป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและ งบประมาณ ของ กฟฟ. ปี ๒๕๖๐ ๓) มาตรา ๘ (๔) : คู่มือบริการ ประชาชน (จำนวน ๕ เล่ม) <u>เพิ่มคู่มือ</u> <u>มาตรฐาน</u> <u>มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด</u> - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญา สัมปทานตามมาตรา ๘ (๖) ให้จัดเก็บใน หัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ	- เผยแพร่ ข้อมูล มาตรา ๗ และมาตรา ๘ ให้ ครบถ้วน ภายใน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ - Update ข้อมูลให้ เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ ๑๐ ของทุก เดือน อาทิ ข้อมูล การจัดซื้อ จัดจ้าง, ประกาศ	คณะกรรมการ การมิติที่ ๑		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		กฟฟ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา ๙ (๑) มาตรา ๙ (๘) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ ๙๐) - ชุรการ. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้าง ทุกวงเงิน ตามแบบฟอร์ม สขร.๑ ให้ ผจก. และนำข้อมูลรายงาน สขร.๑ ของ กฟส.,กฟย. โดยดึงข้อมูลจาก Intranet ขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา ๙(๘) (รายงานไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือน) - สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๒	การจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.๑				
	ตัวชี้วัด (กฟย.) ๓.๒ จัดมุมโปรงใสหรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้- - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโปรงใส - คู่มือประชาชน (จำนวน ๕ เล่ม) เพิ่มคู่มือ มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด	ภายในไตรมาส ๒/๒๕๖๐ และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	คณะกรรมการมิตีที่ ๑		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		- คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, ผล การพิจารณาตามแบบ สขร.๑, สัญญาการ จัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียดการจัดซื้อจัด จ้างด้วยวิธีตกลงราคา <u>กฟฟ.จตุรรมงาน</u> จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา ๗ และ มาตรา ๙ ตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ กำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐	ทุกไตรมาส				
๔. การเปิดเผย ข้อมูลผ่าน เว็บไซต์	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ. ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๔.๑ เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	๒๑ หัวข้อหลัก ประกอบด้วย ๑) นโยบายโปร่งใส ๒) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อน และตรวจประเมิน ๓)ภารกิจหลักของหน่วยงาน ๔) โครงสร้างการบริหารจัดการ ๕) แผนงานที่สำคัญ (แผนปฏิบัติและ อื่นๆ) ๖) ผลการดำเนินการ แผนงานที่ สำคัญ/แผนปฏิบัติ รายไตรมาส/รายปี	จัดให้มี ข้อมูลให้ ครบถ้วน ภายใน มิ.ย. ๒๕๖๐ และ Update ข้อมูลให้ เป็นปัจจุบัน ทุกเดือน	คณะกรรมการ การมิติที่ ๑		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		๗) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้า โปร่งใส และสรุปผลการดำเนินการฯ ๘) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสาร สำคัญ ๙) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ๑๐) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.๑) ๑๑) สรุปรายงานผลการจัดการข้อ ร้องเรียน ๑๒) เครือข่ายใสสะอาด ๑๓) สรุปรายงานผลการสำรวจความ พึงพอใจและความโปร่งใส ในการ ดำเนินงาน ๑๔) ผลการดำเนินการ SLA (P๑- P๑๒) เทียบกับในระบบ SAP ๑๕) ควบคุมภายใน ๑๖) การบริหารงานบุคคล ๑๗) กระบวนการสอบสวน ๑๘) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ ๑๙) แบบสำรวจความพึงพอใจการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส ๒๐) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส ๒๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการ แล้ว	กำลัง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ
		ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ โดยให้ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ภายใน วันที่ ๑๐ ของทุกเดือน (แบบฟอร์ม TP- PEA-๐๓)					

มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๑๒ ตัวชี้วัด) และ
ด้านการจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (๕ ตัวชี้วัด)

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๑๒ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
๑. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.) ๑.๑ มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการ P๑-P๑๑ ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.กฟข	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการการมิติที่ ๒		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.) ๑.๒ จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P๑-P๑๑) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P๑-P๑๑ ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P๑-P๑ (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๔)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการการมิติที่ ๒		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.) ๑.๓ ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตาม	ประกอบด้วย - กระบวนการ P๒ ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR๐๒๑ และ ZCSR๑๘๑ (Y๓) ใ้รับ	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการการมิติที่ ๒		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	มาตรฐานที่ กพท.กำหนด	ฝากเงิน - กระบวนงาน P๓ T-code ZCSR๑๘๑, ZDMR๑๐๑ - คู่มือระยะเวลาการ ติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟ ทุกขนาด (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๔)					
	ตัวชี้วัดร่วม (กพท.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.) ๑.๔ วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P๑-P๑๑) เทียบกับ ข้อมูลในระบบ SAP	- วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP พร้อมหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๔)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการ การมิติที่ ๒		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กพท.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.) ๑.๕ ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	๑. ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๕) ๒. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP ๓. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO)	ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน	คณะกรรมการ การมิติที่ ๒		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		๔. ระบบการเบิกพัสดุ / คืบพัสดุรื้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อ ๒-๔ ดูจาก ระบบที่เกี่ยวข้อง					
๒. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๑ มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน (ตามแบบฟอร์มที่ กฟผ.กำหนด : ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.) ๑) มีอนุมัติของหน่วยงานกำหนดขอบเขตการให้บริการเขตเมือง และนอกเขตเมือง ที่ชัดเจน ๒) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง ๒ วันทำการ ๓) มีผลการติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง ๕ วันทำการ	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการการมิติที่ ๒			✓
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๒ ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการการมิติที่ ๒			✓

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด ตามข้อ ๒.๑ (การติดตั้งมิเตอร์)	โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบ กับคู่มือประชาชน ตาม มาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๔)					
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๓ ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐาน คุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้งหม้อแปลง)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุป รายงานผลแยกแต่ละ ประเภท ในระบบ SAP หรือ ระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดย ระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐาน คุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด (เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๔)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการ การมิติที่ ๒			✓
๓ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ๓.๑ มีการดำเนินงานตาม ความรับผิดชอบเป็นไปตาม ระบบการควบคุมภายในที่ กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม	- มีการประชุมติดตามการ ดำเนินงานให้เป็นไปตาม ระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะกรรมการ การมิติที่ ๒		กฟจ.พัทลุง ดำเนินการ	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	Work Manual, Work Flow, กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง						
๔. การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ๔.๑ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการทำงาน	- ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม	ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐	คณะกรรมการการมิติที่ ๒		กฟจ.พัทลุงดำเนินการ	
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ๔.๒ มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอดูหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๖)	ไตรมาส ๒/๒๕๖๐	คณะกรรมการการมิติที่ ๒		กฟจ.พัทลุงดำเนินการ	
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ๔.๓ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับอย่างน้อยร้อยละ ๘๐	ไตรมาส ๒/๒๕๖๐	คณะกรรมการการมิติที่ ๒		กฟจ.พัทลุงดำเนินการ	

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (๕ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
๕. การประกาศ จัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น ๑-๓, กพส. และ กพย.) ๕.๑ ประกาศเผยแพร่ รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มี วงเงินเกินกว่า ๑๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป ในเว็บไซต์ กพภ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุก ครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อจัด จ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัด จ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัด จ้าง - ราคาากลาง และ วิธีการคำนวณราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง - หลักเกณฑ์การ พิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบ ประกวดราคา/รับแบบ สอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคา และราคาที่เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัด	เป็นประจำ	คณะกรรมการ การмитที่ ๒		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		จ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตกลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และวันที่อนุมัติแก้ไขสัญญา - ไฟล์อนุมัติการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี)					
	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น ๑-๓, กพส. และ กพย.) ๕.๒ กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม - สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายใน ก.พ. ๒๕๖๐ สรุปผลการตรวจติดตาม ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการมิตีที่ ๒	✓		
๖. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น ๑-๓ และ กพส.) ๖.๑ สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.๑)	-ชผ.บง : ทุกวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กพฟ. เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์พ.ร.บ.ฯ ของ กพฟ.นั้นๆ โดยสรุปรายงานตามแบบ สขร.๑ ทุกวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์	ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน	คณะกรรมการมิตีที่ ๒		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		พ.ร.บ. ของแต่ละหน่วยงาน - กฟส. : ทูลวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กฟฟ. ที่ กฟส.สังกัด เพื่อพิจารณาและนำไปเผยแพร่ ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯ - นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม สขร.๑ ที่ได้รับการอนุมัติ ลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าปรงใส (v๒.๐)” ลำดับที่ ๑๐. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร. ๑)					
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส) ๖.๒ สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	- ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบฟอร์ม TP-PEA-๐๓)	ทุก ๖ เดือน (ครั้งแรก ภายในวันที่ ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐)	คณะกรรมการ การมิติที่ ๒			✓

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส) ๖.๓ รายงานผลการปรับปรุง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	- สามารถรายงานข้อมูล พร้อมกับสรุปรายงานเชิง วิเคราะห์ ในข้อ ๖.๒ (แบบฟอร์ม TP-PEA-๐๗)	รายปี	คณะกรรมการ การมิติที่ ๒		✓	

มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (๔ ตัวชี้วัด)

มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (๔ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
๑. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๑.๑ ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” (งานบริการ)	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal 2. ดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียน และการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย ทุกประเภท (แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๕)	เป็นประจำ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๑.๒ ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วน	๑. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๒. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการ	เป็นประจำ	ผจก./คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	ภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพตติมิชอบ)	ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพตติมิชอบ) ๓. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อ ๑.๑ ๔. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ					
๒. รายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๑ สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal	- สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับบันทึก/หนังสือปิดข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม TP-PEA-๐๙)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๒ ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก., อช.ตามลำดับ (แบบฟอร์ม TP-PEA-๐๙)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน		✓	

มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (๑๐ ตัวชี้วัด)

มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
 ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (๑๐ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
๑. กระบวนการสอบสวน (การทุจริตหรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง)	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ๑.๑ เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟผ. กำหนด	- ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. ๒๕๑๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ ๑-๒๒) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟผ. ปี ๒๕๕๒”	อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการการมิติที่ ๔		กฟผ. พัทลุงดำเนินการ	
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ๑.๒ จัดทำทะเบียนควบคุม คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือความรับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	- จัดทำทะเบียนควบคุม ตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ จนถึงปัจจุบัน (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๑๐)	ภายในมี.ค. ๒๕๖๐ (ไตรมาสที่ ๑)	คณะกรรมการการมิติที่ ๔		กฟผ. พัทลุงดำเนินการ	
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ๑.๓ กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ (เร่งรัดติดตามอย่างน้อยตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ จนถึงปัจจุบัน)	ภายในมี.ค. ๒๕๖๐ (ไตรมาสที่ ๑)	คณะกรรมการการมิติที่ ๔		กฟผ. พัทลุงดำเนินการ	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	สอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ						
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ๑.๔ จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	- จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุม ตามข้อ ๑.๒ พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการการมิติที่ ๔		กฟจ.พัทลุงดำเนินการ	
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ๑.๕ ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง	- จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และสั่งการ ของผู้บริหาร	ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการการมิติที่ ๔		กฟจ.พัทลุงดำเนินการ	
๒. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๑ จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	- กฟฟ.ชั้น ๑-๓ มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมครั้งแรก ไม่ควรน้อยกว่า ๕๐ คน) - กฟส. และ กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ.ต้นสังกัดหรือ	ทุก ๖ เดือน (ครั้งที่ ๑ ภายใน พ.ค.)	คณะกรรมการการมิติที่ ๔		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		จัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโปรงใสในนามของ กฟส. ตามความเหมาะสม ๑) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายในและภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๑) ๒) เชิญชวนร่วม Group line ภายนอก ภายใต้ชื่อ “กฟผ.โปรงใส ๒.๐” หรือช่องทางอื่นๆ	๒๕๖๐)				
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๒.๒ สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความโปรงใส	- สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่างๆ จากเครือข่ายโปรงใส	ทุก ๖ เดือน	คณะกรรมการมิตที่ ๔		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด		ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
๓. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๓.๑ สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้า อย่างน้อยร้อยละ ๘๐ ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี ๒๕๕๙ ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๒) <u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ ๘๐ ของพนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๓) - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนักอื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย ๕๐ คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๓) - ลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงาน/ PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินหรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย ๑๐๐ คน ดูผลการประเมินผ่าน	ทุก ๖ เดือน	คณะกรรมการมิติที่ ๔ /ทุกแผนก		✓	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด		ระยะเวลา	วิธีการ ติดตาม ประเมินผล	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการ แล้ว	กำลัง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการ
		Customers' Smile Feedback โดย สุ่มกลับผู้ที่ประเมินต่ำกว่า ๓ (ปาน กลาง) เดือนละอย่างน้อย ๑๐ ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๔) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้ง มิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อ แปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมิน ผ่านแบบสอบถาม เดือนละอย่างน้อย ๑๐ ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๗) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้ง มิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อ แปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมิน ผ่านไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย ๑๐๐ คน - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P๒ อย่างน้อย ๑๐๐ คน (แบบฟอร์ม SQA : P๒-SA-๐๑,๐๒) <u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u> (ลูกค้า) - ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ ๑๐๐% (แบบฟอร์ม TP-PEA- ๑๕)					

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด		ระยะเวลา	วิธีการติดตามประเมินผล	ผลการดำเนินการ		
					ดำเนินการแล้ว	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
		อื่นๆ - ผู้ใช้บริการด้านสายสื่อสาร โทรคมนาคม อย่างน้อย ร้อยละ ๘๐ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ ทั้งหมด(แบบฟอร์ม TP-PEA-๑๖)					
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๓.๒ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ.จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก ๖ เดือน และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่ ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐ (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก ๖ เดือน	คณะกรรมการ การมิติที่ ๔		✓	
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.) ๓.๓ นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป	- ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย ๑ ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก ๖ เดือน	คณะกรรมการ การมิติที่ ๔ และทุก แผนก		✓	