



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการฯ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐) ถึง ผจก.ปน.
เลขที่ ปน. วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๑
เรื่อง ขออนุมัติแนวทางการปฏิบัติการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐” กฟจ.ปัตตานี และ
แผนการดำเนินงานฯ ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน ผจก.ปน.

ตามอนุมัติ ผวก. ได้ประกาศนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐ สู่ การไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคปรงใสอย่างยั่งยืน เมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เพื่อเป็นมาตรฐาน และแนวทางการปฏิบัติงาน
สำหรับผู้บริหาร และพนักงานทุกหน่วยงานที่ยึดปฏิบัติ

คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป
ตามมาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐ สู่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใสอย่างยั่งยืน” จึงเห็นควรขอ
อนุมัติ ดังนี้

๑. ประกาศใช้แนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐”
กฟจ.ปัตตานี(เอกสารแนบ ๑) โดยให้ กฟจ.ปัตตานี, กฟส., กฟย., ในสังกัด นำแนวทาง
ปฏิบัติดังกล่าวไปดำเนินการให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้
๒. ให้ดำเนินงานตามแผนงานดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐” กฟจ.ปัตตานี
(เอกสารแนบ ๒)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติประกาศใช้แนวทางปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส
๒.๐” กฟจ.ปัตตานี ต่อไป

(นางสุมนา วงศ์หมัดทอง)

นบท.๙ ปน.

เลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงใส ๒.๐”

อนุมัติตามเสนอ

(นายตูแหวดิง โตะกูมาโละ)

ผจก.กฟจ.ปน.

- 7 ส.ค. 2561

ที่ ปน. ๑๐๓๒/๒๕๖๑

เรียน รจก.(บ),(ท)

นบท.๙, นบช.๘, ผชน.๘

ผจก.กฟส.,กฟย.

ผผ.ทุกแผนก, พคค.๗, นทน.๔(จบ)

เพื่อทราบ และดำเนินการตามแนวทาง
ปฏิบัติ, แผนการดำเนินงานฯ ต่อไป

นายตูแหวดิง โตะกูมาโละ)

ผจก.ปน.

กฟจ.ปน.(นบท.๙) โทร.๑๔๙๐๖๖

- 7 ส.ค. 2561

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” ปี ๒๕๖๑

กฟภ.จ.ปัตตานี

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา
๑	ประกาศนโยบาย / แต่งตั้งคณะทำงาน	ม.ค. – ก.พ. ๒๕๖๑
๒	เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง	มี.ค., มิ.ย., ก.ย. ๒๕๖๑
๓	ขออนุมัติแนวปฏิบัติ และประกาศใช้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟภ.จ.ปัตตานี ปี ๒๕๖๑	ม.ค. – ก.พ. ๒๕๖๑
๔	ประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำความดีเพื่อแผ่นดิน” และลงนามประกาศเจตจำนงข้อตกลงคุณธรรม	มิ.ย. ๒๕๖๑
๕	- ดำเนินการตามมาตรฐาน และแนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟภ.จ.ปัตตานี, กฟส. และ กฟย. - Update ข้อมูล Website internet, intranet และศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ.จ.ปัตตานี	ม.ค. – ธ.ค. ๒๕๖๑
๖	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟภ.จ.ปัตตานี, กฟส. และ กฟย. (โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน กฟภ.จ.ปัตตานี)	มิ.ย. ๒๕๖๑
๗	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟต.๓	ไม่มี
๘	คณะกรรมการตรวจประเมินของสายงานการไฟฟ้า ภาค ๔	ไม่มี
๙	รักษามาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”	ม.ค. – ธ.ค. ๒๕๖๑

แนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0”
กฟจ.ปัตตานี ประจำปี 2561

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ - นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก.	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของคณะกรรมการ บริหาร กฟจ. เมื่อวันที่ 9 มี.ค.2560 และ ผวก. เมื่อวันที่ 23 ก.พ. 2560จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) intranet หน่วยงาน 4) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ - ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ 1) หนังสือแจ้งเวียน โดยมีผู้ลงนามรับทราบ 100% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง 2) การประเมินการรับรู้ผ่าน intranet ของ หน่วยงาน ใน <u>หัวข้อที่ 19</u> แบบสำรวจความพึง พอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส อย่างน้อย 80% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง	ภายใน มี.ย.2561	คณะทำงาน/ผบห.ปน.
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือ คณะทำงานบริหารจัดการ	-แต่งตั้งคณะทำงาน จำนวน3 ชุดประกอบด้วย 1) คณะกรรมการบริหารจัดการ โดยมี - ผจก.กฟจ.ปน. เป็นประธาน	ม.ค.-ก.พ.61	คณะทำงาน/ผบห.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- รจก.(ท) ,รจก.(บ) เป็นรองประธาน - ผจก.กฟส. ,ผจก.กฟย. ,ทพ.ทุกแผนก เป็นกรรมการ - ผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม (กฟฟ.จตุรรวมงาน เป็นผู้แต่งตั้ง) 2) คณะกรรมการดำเนินงาน แต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบแต่ละมิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล มิติที่ 2การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ มิติที่ 3การจัดการเรื่องร้องเรียน มิติที่ 4การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต 3) คณะกรรมการตรวจประเมิน		รจก.(บ)/ผบห. รจก.(ท)/ผบค. รจก.(บ)/ผคบ. รจก.(ท)/ผบค. รจก.(ท)/ผชน. รจก.(ท),(บ)/ ผจก.กฟส.,กฟย./วศก ทุกแผนก ,ผชน.9
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจประเมิน	-คณะกรรมการตรวจประเมินโดยมี - รจก.(ท) เป็นประธาน - รจก.(บ) เป็นรองประธาน - ผจก.กฟส. ,ผจก.กฟย. ,วศก.ทุกแผนก,นบช. เป็นกรรมการ	ภายใน มิ.ย. 2561	รจก.(ท),(บ)/ ผจก.กฟส.,กฟย./วศก ทุกแผนก ,นบช.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- ผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม (กฟฟ.จตุรรวมงาน เป็นผู้แต่งตั้ง)		
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทาง ปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส	1.จัดทำแผนงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ภายใน ม.ค.-ก.พ.2561 พร้อมสรุปรายงาน ผล ทุกไตรมาส 2. จัดทำแนวปฏิบัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0 (ระบุกิจกรรม ระยะเวลา และ ผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละ ข้อ)พร้อมขออนุมัติและแจ้งเวียน/ประกาศแจ้ง เวียนผ่านช่องทางต่างๆ 3. จัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ ตามข้อ 2 ให้กับผู้เกี่ยวข้อง	ภายใน ม.ค.-ก.พ.2561	คณะกรรมการ บริหารจัดการ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริต ตามรอยพ่อ กฟผ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการ ทุจริต”	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ช่องทางประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ 4)อื่นๆ ตามความเหมาะสม	ภายใน มิ.ย.2561	ผบห./ผบค.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส	- ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการ ประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุย ความโปร่งใส)ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และอื่นๆ - การลงนามประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง ภายใน มิ.ย.2561	รจก.(ท,บ)/ผบห.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		พ่อ กฟภ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” โดย ผจก.ปน. - อื่นๆ ตามความเหมาะสม		
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ	จำนวน 5 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์/ (ให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ของ ผจก.ปน./รจก.(ท) ,รจก.(บ)) 2.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 3.ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟจ.ปน. www.oic.go.th/infocenter5/540 4.Group Line 5.หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก	เป็นประจำ (ครั้งที่ 1 ภายใน มิ.ย.2561)	รจก.(บ)/ผบห./ผบค.
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า /คู่ความร่วมมือ/ ลูกค้า	- จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟภ.ประกอบด้วย 1) คู่ค้าเช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ,จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบจำหน่าย, จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้างเหมาตัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ป้อน้ำมัน, อื่นๆ เป็นต้น 2) ลูกค้า เช่น ลูกค้ารายใหญ่ (BIC-SAP), หน่วยงานสายสื่อสาร เป็นต้น 3) คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐ เช่น อำเภอบ, เทศบาล, อบต. และอื่นๆ เป็นต้น (แบบฟอร์มTP-PEA-01)	ภายใน มิ.ย.2561	ทุกแผนก (ผบห. เป็นผู้รวบรวมข้อมูล)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.หรือมุมโปรงใสหรือมุมบริการประชาชน	ตัวชี้วัดรวม (กฟผ.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) :ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง 2) มาตรา 9 (3) :แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปรงใสแผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณ ของ กฟผ. ปี 2560 3) มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 5 เล่ม)<u>เพิ่มคู่มือมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด</u> - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช้สัญญาสัมปทาน ตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90) - ผบห. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงินตามแบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผจก. และนำข้อมูลรายงาน สขร.1 ของ กฟผ.ปน. โดยดึงข้อมูลจาก Intranet ขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8) (รายงานไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน	- เผยแพร่ข้อมูล มาตรา 7 และ มาตรา 9 ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1/2560 - Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 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.) 3.2 จัดมุมโป่งใสหรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมี ดังนี้.- - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโป่งใส - คู่มือประชาชน (จำนวน 5 เล่ม) <u>เพิ่มคู่มือ</u> <u>มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด</u> - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1, สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียด การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา <u>กฟฟ.จัดรวมงาน</u> จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูล ข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตาม มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใส 2.0	ภายในไตรมาส 1/2561 และ Update ข้อมูลให้เป็น ปัจจุบันทุกไตรมาส	กฟส./กฟย./ผบค.
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน เว็บไซต์	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	21 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย 1) นโยบายโป่งใส 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนและ ตรวจประเมิน 3) การกิจหลักของหน่วยงาน	จัดให้มีข้อมูลให้ ครบถ้วน ภายใน มิ.ย. 2561 และ Update ข้อมูลให้เป็น ปัจจุบันทุกเดือน	ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		4) โครงสร้างการบริหารจัดการ 5) แผนงานที่สำคัญ (แผนปฏิบัติและอื่นๆ) 6) ผลการดำเนินการ แผนงานที่สำคัญ/ แผนปฏิบัติ รายไตรมาส/รายปี 7) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าปริมังคล และสรุปผลการดำเนินการฯ 8) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ 9) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 10) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบ สรุป สขร.1) 11) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน 12) เครือข่ายใสสะอาด 13) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการดำเนินงาน 14) ผลการดำเนินการ SLA (P1-P12) เทียบ กับในระบบ SAP 15) ควบคุมภายใน 16) การบริหารงานบุคคล 17) กระบวนการสอบสวน 18) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ 19) แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารการไฟฟ้าปริมังคล 20) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าปริมังคล 21) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์		

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ข้อมูลข่าวสารฯ โดยให้ผู้ที่มีมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ภายในวันที่ 10 ของทุก เดือน(แบบฟอร์ม TP-PEA-03)		

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.กฟข	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	รจก.(ท)/ผบค.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P1 (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	รจก.(ท)/ผบค. คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	ประกอบด้วย - กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) ใ้รับฝากเงิน - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181, ZDMR101 - ดูข้อมูลระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	รจก.(ท)/ผบค. คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 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
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.5ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	1. ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-05) 2. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP 3. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO) 4. ระบบการเบิกพัสดุ / คินพัสดุรื้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อ 2-4 ดูจากระบบที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	รจก.(ท)/ผกส., ผบห.
2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3, 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 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต.
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนดตามข้อ 2.1(การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	เอกสารแนบ ๑ ผบค./ผมต.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้งหม้อแปลง)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด(เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต./ผปป./ ผกส.
3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัด(กฟฟ.ชั้น1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	- มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายในอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	รจก.(ท)/คณะทำงานควบคุมภายใน
4.การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม	ไตรมาส 2/2561	ผจก.กฟจ.ปน./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอคู่มือหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-06)	ไตรมาส 2/2561	ผจก.ปน./ผบห. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เอกสารแนบ ๑
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล(IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับอย่างน้อยละ80(แบบฟอร์มที่ กฟผ.กำหนด:IDP1)		กฟฟ.ไม่ต้องทำ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- มีผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) อย่างน้อยร้อยละ 20 (ตามแบบฟอร์มที่ กฟผ.กำหนด :IDP2-4)		

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไปในเว็บไซต์กฟผ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตก	เป็นประจำ	ผบห./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ เอกสารแนบ ๑

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติ แก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไข สัญญา (ถ้ามี)		
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3,กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม ประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจ ติดตาม -สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายใน มิ.ย. 2561 สรุปผลการตรวจ ติดตามไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะทำงาน ที่ได้รับการแต่งตั้ง
6. รายงานผลการจัดซื้อ จัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงานสขร.1)	- ผบห.กฟจ.ปน. : ทุกวงเงินให้สรุป รายงาน ผจก.กฟฟ.เพื่อเผยแพร่ผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ.ฯของ กฟฟ.นั้นๆ โดย สรุปรายงานตามแบบ สขร.1 ทุก วงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละหน่วยงาน - กฟส.,กฟย.: ทุกวงเงินให้สรุป รายงาน ผจก.กฟฟ. ที่ กฟส.สังกัด เพื่อพิจารณาและนำไปเผยแพร่ ผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ.ฯที่กฟจ.ปน. - นำข้อมูลการรายงานตาม แบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติ ลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าโปร่งใส(v2.0)” ลำดับที่ 10.สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบห./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ได้รับการ มอบหมาย เอกสารแนบ ๑
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.)	- ในลักษณะร้อยละของจำนวน	ทุก 6 เดือน	

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	โครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง(แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	(ครั้งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย.2561)	รจก.(บ)/ผบห/ผคบ.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	- สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุปรายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2(แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	รายปี	รจก.(บ)/ผบห.,ผคบ.

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน”(งานบริการ)	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนระบบสารสนเทศE-one Portal 2. ดำเนินการตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย ทุกประเภท(แบบฟอร์ม TP-PEA-15)	เป็นประจำ	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบค.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ)	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนระบบสารสนเทศE-one Portal หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง 2. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ) 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 1.1 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป็นประจำ	ผจก./คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ทราบ		
2. รายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดย เชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal	- สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศE- one Portal กับ บันทึก/หนังสือปิดข้อ ร้องเรียน (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการ ข้อร้องเรียน/ผบค.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และ พิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่อง ร้องเรียน	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก.ปณ.,อช.ต.3 ตามลำดับ (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการ ข้อร้องเรียน/ผบค.

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการสอบสวน (การทุจริตหรือประพฤติ ชั่วอย่างร้ายแรง)	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มี ความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กพฟ. กำหนด	- ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่ กำหนดไว้ในข้อบังคับ กพฟ. ว่าด้วยระเบียบ พนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1- 22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวน ของ กพฟ. ปี 2552”	อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่ กำหนด	- จัดทำทะเบียนควบคุมตั้งแต่ปี 2558 จนถึง ปัจจุบัน(ตามแบบฟอร์มTP-PEA-10)	ภายใน มิ.ย. 2561 (ไตรมาสที่ 1)	ผจก./ผบห.
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ(เร่งรัดติดตาม อย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)	ภายใน มิ.ย. 2561 (ไตรมาสที่ 1)	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มี อำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	- จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุม ตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัด ติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการ สอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	- จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และ สั่งการของผู้บริหาร	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโป่งใส	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโป่งใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ภายในภายนอก	- กพฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมครั้ง แรก ไม่น้อยกว่า 50 คน) - กพส. และ กพย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กพฟ.ต้น สังกัดหรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโป่งใสในนามของ กพส. ตามความเหมาะสม 1) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายในและ ภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-11) 2) เชิญชวนร่วม Group line ภายนอก ภายใต้ชื่อ “PEAโป่งใส @ปัตตานี” หรือ ช่องทางอื่นๆ	ทุก 6 เดือน (ครั้งที่ 1 ภายใน ตค.2561)	คณะทำงานมิติ4 เอกสาร
	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัด กิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความ โป่งใส	- สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะ ต่างๆ จากเครือข่ายโป่งใส	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมิติ4

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง - คู่ค้า อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12) ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนักอื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงาน/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) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA : P2-SA-01,02) <u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)</u> - ประเมินด้วยแบบสอบถามครบ 100%(แบบฟอร์ม TP-PEA-15) <u>อื่นๆ</u> - ผู้ใช้บริการด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างน้อยร้อยละ 80 ของหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งหมด(แบบฟอร์ม TP-PEA-16)	ทุก 6 เดือน	คณะกรรมการนิติ 4 /ทุกแผนก
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. 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