

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0

(ปี 2560)

ของ กฟอ.จะนะ

และการไฟฟ้าในสังกัด

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ (ปี ๒๕๖๐)

สำหรับ กฟอ.จะนะ

มติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (๙ ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ (ปี ๒๕๖๐)
สำหรับ กฟอ.จะนะ และ กฟส.ในสังกัด

มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (๙ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของผู้บริหาร และพนักงานในการ ขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสาร ด้าน ความโปร่งใส ดังนี้ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ	ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก.ลว.23 ก.พ.60 จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) GroupLine หน่วยงาน 3) intranet หน่วยงาน 4) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ - ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ 1.หนังสือแจ้งเวียน โดยมีผู้ลงนามรับทราบ 100% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง - แต่งตั้งคณะกรรมการ จำนวน 3 ชุดประกอบด้วย 1) คณะกรรมการบริหารจัดการ โดยมี - ผจก.กฟอ.จะนะ เป็นประธาน - ผจก.กฟส. เป็นกรรมการ - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม	ภายใน มี.ค 2560	มิติที่ 1 / ผบห.
			มี.ค. 60	มิติที่ 1 /ผบห.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือ คณะกรรมการตรวจประเมิน	๒. คณะกรรมการบริหารจัดการของ กฟส. โดยมี ผจก.กฟส. เป็นประธาน(กฟส. เป็นผู้แต่งตั้ง) 3. คณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบแต่ละมิติ ประกอบด้วย - มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล - มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ - มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน - มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วย โดยมี - รจก.(ท) กฟอ.จะนะ เป็นประธาน - ผู้เกี่ยวข้องของ กฟส.จะนะ. เป็นกรรมการ - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม (กฟฟ.จุดรวมงาน เป็นผู้แต่งตั้ง) 1) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟอ.จะนะ	ภายใน มี.ค. ๒๕๖๐	กฟส.ในสังกัด คณะกรรมการ มิติที่ ๑/ สบท คณะกรรมการ มิติที่ ๑ สบท.กฟอ.จะนะ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส.และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทาง ปฏิบัติการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส	-จัดทำแผนปฏิบัติฯ ปี 2560 โดยกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ - จัดทำแผนดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0 กฟอ.จะนะ และ กพฟ.ในสังกัด - จัดทำแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0 โดยระบุ ให้ชัดเจนตามมาตรฐานแต่ละข้อ - สรุปลผลการดำเนินการ ตามแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานทุกไตรมาส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0 - นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0 เผยแพร่ใน website ของหน่วยงาน	ภายใน มี.ค. ๒๕๖๐ ทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ ๑ คณะทำงานมิติที่ ๑

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศ เจตจำนง “สุจริต ตามรอยพ่อ กฟผ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต - ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตน เป็นแบบอย่าง ที่เกี่ยวกับความโปร่งใส -ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสาร นโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก	ติดประกาศ แจ้งเรียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) Website ของหน่วยงาน 4) การแจ้งเรียนและเซ็นทราบ - ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการ ประชุม หรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุย ความโปร่งใส) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง -ลงนาม บันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยกา ดำเนินการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส บริการดี คุณธรรมจำนวน 7 ช่องทาง ประกอบด้วย -จำนวน 7 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.เว็บไซต์ ของ กฟอ.จะนะ www.pea.co.th/s3/chana 2 หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก 3. บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ (ให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ของ อช.ต.3/ ผจก.กฟอ.จะนะ 4.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 5. ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร กฟอ.จะนะ www. Oic.go.th/inforcenter6/695 6. Group Line	ภายใน มี.ค.๒๕๖๐ เดือนละ ๑ ครั้ง เดือนละ ๑ ครั้ง ภายใน พ.ค. ๒๕๖๐ เป็นประจำ	คณะกรรมการมิตีที่ ๑/ ผบห./ผบค. คณะกรรมการ มิตีที่ ๑ คณะกรรมการมิตีที่ ๑ คณะกรรมการมิตีที่ ๑/ ผบห./ผบค.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	- ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า / คู่ความร่วมมือตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)	7. พนักงานรับทราบ - จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึง ปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่อ อยู่กับ กฟผ. ประกอบด้วย 1) คู่ค้า เช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ,จัดซื้อจัด จ้าง อุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบ จำหน่าย, จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้าง เหมาดัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ปั่นน้ำมัน, อื่นๆ เป็น ต้น 2) ลูกค้า เช่น ลูกค้ารายใหญ่ (BIC-SAP), คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐ เช่น อำเภอบ, เทศบาล, อบต. และอื่นๆ	- ภายใน มี.ค.60	คณะทำงานมิติที่ ๑ ผบห.
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟผ. หรือมุมโปร่งใส หรือมุมบริการประชาชน	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันมือ / ลูกค้า	- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของ ราชการ กำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ดังนี้ 1) มาตรา 9 (1) : ผลการพิจารณาการจัดซื้อ จัดจ้าง มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ ความโปร่งใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและ งบประมาณ ของ กฟฟ. ปี 2560 เป็นต้น (แบบฟอร์ม TP-PEA-01)	เผยแพร่ข้อมูล มาตรา 7 และ มาตรา 9 ให้ ครบถ้วน ภายใน ไตรมาสที่ 1/2560 Update ข้อมูล ให้ เป็นปัจจุบัน ภายใน วันที่ 10 ของทุกเดือน มี.ค ๒๕๖๐	คณะทำงานมิติที่ ๑ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ คณะทำงานทุกมิติ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		3) มาตรา 9 (4) :คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 5 เล่ม) เพิ่มคู่มือมาตรฐาน มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญาสัมปทาน ตาม มาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสาร อื่นๆ ที่ต้อง รายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยง กับ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องมี ความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่า ร้อยละ 90) - ผบห. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงิน ตาม แบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผจก. และนำข้อมูล รายงาน สขร.1 ของ กฟผ. ในสังกัด โดยดึงข้อมูลจาก Intranet ขึ้น เว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8) (รายงานไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสาร ตามแบบฟอร์ม (แบบฟอร์ม TP-PEA-02)	อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง, ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1	

	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโปร่งใสหรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร -ในส่วนของ กฟส.ในสังกัด กฟอ.จะนะ จัดมุม ศูนย์ พ.ร.บ ข้อมูลข่าวสารของราชการ	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมี ดังนี้- - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโปร่งใส - คู่มือประชาชน (จำนวน 4 เล่ม) - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.!, สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียด การจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยวิธีตกลงราคา กฟฟ.จตุรรมงาน จัดให้มีศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูล ข่าวสารของราชการกำหนด และให้มีข้อมูลตาม มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0	ภายในไตรมาส 1/2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกไตรมาส	คณะกรรมการ มติที่ 1 และเจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ.
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน เว็บไซต์	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	21 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย 1) นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการและคณะกรรมการตรวจประเมิน 3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน 4) โครงสร้างการบริหารจัดการ 5) แผนงานสำคัญ (แผนปฏิบัติและอื่นๆ) 6) ผลการดำเนินการ แผนงานที่สำคัญ/แผนปฏิบัติ รายไตรมาสและรายปี 7) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และสรุปผลการดำเนินการฯ 8) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ 9) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วน ภายใน มี.ค. 2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน	คณะกรรมการทุกมติ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

		10 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป-สข.ร.) 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 ข่าวสาร การไฟฟ้าโปร่งใส 20) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ ข้อมูล ข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส 21) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ ข้อมูลข่าวสารฯ โดยให้ผู้รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (แบบฟอร์ม TP-PEA-03)		
--	--	--	--	--

มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๑๒ ตัวชี้วัด) และ
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (๕ ตัวชี้วัด)

มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (ServiceLevel Agreement: SLA)	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุป รายงานภาพรวม ผลการดำเนินงาน ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ P1-P11 ตาม แบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช..กฟช.	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผล การดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำ เสนอ ผจก. และ อช..	ภายในวันที่ ๑๐ ของ ทุกเดือน	คณะทำงานมติที่ 2 ด้านมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับ ข้อมูลในระบบ SAP	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และ อื่นๆ เทียบกับการดำเนินการใน กระบวนการ P1-P1 (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะกรรมการ มติที่ 2 ด้านมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการ ให้บริการลูกค้าจาก ระบบ SAP เป็นไปตาม มาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด	ประกอบด้วย - กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลใน ระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) ใบรับฝากเงิน - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181, ZDMR101	-ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะทำงานมติที่ 2 ด้านมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน, ผบค.กฟอ.จะนะ

		- คู่มือระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของ ผู้ใช้ไฟทุกขนาด - (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)		
--	--	---	--	--

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2.การให้บริการตามคู่มือ บริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบ กับข้อมูลในระบบ SAP	วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริง กับ ระบบ SAP พร้อมหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ ๒ ด้าน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ผบค.กฟอ.จะนะ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.5 ตรวจเช็คระยะเวลาในการ ควบคุมผู้รับเหมา	1. ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-05) 2. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP 3. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (P0) 4. ระบบการเบิกพัสดุ / คืนพัสดุรื้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อ 2-4 ดูจากระบบที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ ๒ ด้านมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุป รายงานผลการ ดำเนินงานตามคู่มือ บริการประชาชน (การติดตั้ง มิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือ บริการประชาชน (ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด : ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.) 1. มีอนุมัติของหน่วยงาน กำหนดขอบเขต การให้บริการเขตเมือง และนอกเขตเมือง ที่ชัดเจน 2. มีผลการติดตั้งมิเตอร์ ในเขตเมือง 2 วัน ทำการ มีผลการติดตั้งมิเตอร์ นอกเขตเมือง 5 วัน ทำการ	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ ๒ ด้านมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน, ผบค.กฟอ.จะนะ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจาก ระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด ตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละ ประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และ อื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตาม มาตรฐาน ที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ ๒ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน, ผบค.กฟอ.จะนะ
	ร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจาก ระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการ ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้ง หม้อแปลง)	จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละ ประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และ อื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ ๒ ด้านการปฏิบัติงาน , ผกส.กฟอ.จะนะ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3 คู่มือการปฏิบัติงาน (WorkManual)	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไป ตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	- มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะทำงานมิติที่ 2, ด้านการปฏิบัติงาน, คณะทำงานควบคุมภายใน
4. การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อน ระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการ ประเมินผล การปฏิบัติงาน	- ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม	ไตรมาสที่ 1/2560	ผจก.กฟอ.จะนะ ผบ.บ.กฟอ.จะนะ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้ เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากรอย่าง โปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอดูหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-06)	ไตรมาส ๒/๒๕๖๐	ผจก./ผบห./ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ อย่างน้อยร้อยละ 80 (แบบฟอร์มที่ กพท.กำหนด : 1 DPI)	ไตรมาส ๒/๒๕๖๐	ทุกแผนก ผบห.เป็นผู้รวบรวม

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มี วงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟผ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้ง ที่ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณ ราคา กลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อ จัด จ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/ รับ แบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อ ผู้เสนอราคาและราคาที่ เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตก ลง จัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติ แก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไขสัญญา(ถ้ามี)	เป็นประจำ	คณะทำงานมิติที่ ๒ ด้านบริหารจัดการฯ, น.ส.ลักขมณ ไหมคง ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6. รายงานผลการจัดซื้อ จัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. และ กฟย.) ๕.๒ กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม ประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม - สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายใน ก.พ..๒๕๖๐ สรุปผลตรวจติดตาม ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการมติที่ ๒ ด้านบริหารจัดการ, นายมนทล นกหมุด ได้รับการแต่งตั้ง
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)	- ผบห.กฟอ.จะนะ. : ทูลวงเงินให้ สรุป รายงาน ผจก.กฟฟ. เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.๑ ของ กฟฟ. นั้นๆ โดยสรุปรายงานตาม แบบ สขร.1 ทูลวงเงิน และแจ้ง ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละ หน่วยงาน - กฟส. : ทูลวงเงินให้สรุป รายงาน ผจก.กฟฟ. ที่ กฟส.สังกัด เพื่อพิจารณาและนำไปเผยแพร่ ผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ.๑ ที่ กฟอ.ทมก. - นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติ ลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าโปร่งใส (version 2.0)” ลำดับที่10. - สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)	ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน	คณะกรรมการมติที่ ๒ ด้าน บริหารจัดการฯ, ๐นาย อิติสรณ์ สังข์แก้ว และ นายพัฒนรัฐบุษบงค์/ ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ ได้รับการมอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.2 สรุปรายงานผล เเชิงวิเคราะห์ผล การจัดซื้อจัด จ้าง ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไข ปัญหาและ อุปสรรคในการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีถัดไป	- ในลักษณะร้อยละของจำนวน โครงการ และร้อยละของจำนวน งบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อ จัดจ้าง (แบบฟอร์ม TP-PEA-07) - สามารถรายงานข้อมูลพร้อมับสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2 (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	ทุก ๖ เดือน (ครั้งแรก ภายในวันที่ ๓๐ มิ.ย.๒๕๖๐ รายปี	คณะทำงานมิตที่ ๒ ด้าน บริหารจัดการ, นายมนทล นกหมุด คณะทำงานมิตที่ ๒ ด้านบริหารจัดการ, ผชน.๙ ,เลขาฯ

มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (๔ ตัวชี้วัด)

มติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (๔ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียน” (งานบริการ)	1. ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal 2. ดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียน” 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย ทุกประเภท (แบบฟอร์ม TP-PEA-15)	เป็นประจำ	คณะทำงานมติที่ ๓ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน / ผบค.กฟอ.จะนะ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ)	มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 1. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ) 2. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อ 1.1 กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป็นประจำ	คณะทำงานมติที่ ๓ ผจก./ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. รายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดย เชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal	- สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับ บันทึก/หนังสือปิดข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส (ม.ค. – มี.ค.๖๐)	คณะทำงานมิติที่ ๓ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน / ผบค.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวน เรื่องร้องเรียน	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก., อช.ต..3 ตามลำดับ (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส (ม.ค. – มี.ค.๖๐)	คณะทำงานมิติที่ ๓ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ ผบค.

มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (๑๐ ตัวชี้วัด)

มติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (๑๐ ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการสอบสวน (ทุจริตหรือประพฤติชั่ว อย่างร้ายแรง)	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่กพฟ. กำหนด	- ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่ กำหนดไว้ในข้อบังคับ กพฟ. ว่าด้วยระเบียบ พ้นงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 122) และคู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของกพฟ. ปี 2552”	อย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการมติที่ ๔ ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดชอบทางละเมิดตามแบบฟอร์มที่ กำหนด	จัดทำทะเบียนควบคุม ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-10)	ภายใน มี.ค. ๒๕๖๐ (ไตรมาสที่ ๑)	คณะกรรมการมติที่ ๔, ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตามพร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ (เร่งรัดติดตาม อย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)	ภายใน มี.ค. ๒๕๖๐ (ไตรมาสที่ ๑)	คณะกรรมการมติที่ ๔ ผจก./ ผู้ได้รับมอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.4จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน	จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุม ตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการนิติที่ ๔, ผจก./ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัด ติดตามการสอบสวนของ คณะกรรมการ สอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และ สั่งการ ของผู้บริหาร	ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	คณะกรรมการนิติที่ ๔, ผจก./ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กพย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโป่งใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ภายในภายนอก	- กฟฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และ ภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัด กิจกรรมครั้งแรก ไม่ควรน้อยกว่า 50 คน) - กฟส. และ กพย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ. ต้นสังกัดหรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโป่งใส ในนาม ของ กฟส. ตามความเหมาะสม 1) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายใน และ ภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-11) เชิญชวนร่วม Group line ภายนอก ภายใต้ชื่อ “เครือข่ายมือใสสะอาด” หรือ ช่องทางอื่นๆ	ทุก ๖ เดือน (ครั้งที่ ๑ ภายใน มี.ค. ๒๕๖๐)	คณะทำงานมิติที่ ๔
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กพย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการ จัด กิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้าน ความ โป่งใส	สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ จากเครือข่ายโป่งใส	ทุก ๖ เดือน	คณะทำงานมิติ ๔

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุง การดำเนินงานด้านความ โปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ จากผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อ จัดจ้าง - คู่ค้า อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ ทำธุรกรรม ทางการค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12) ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก - พนักงานประเมินกระบวนการ ให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของ พนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และ ประเมิน ผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนัก อื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) และประเมิน ผ่าน Intranet ของ หน่วยงาน - ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำ ธุรกรรมทางการเงิน หรือ อื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่าน ระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน ดูผล การ ประเมินผ่าน Customers' Smile	ทุก ๖ เดือน	คณะทำงานมิติที่ ๔

		Feedback โดยสุ่มกลับ ผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-14) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-17) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ - ไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA : P2-SA-01,02) - ด้านการให้บริการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า) ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ 100% (แบบฟอร์ม TP-PEA-15) - อื่นๆ ผู้ให้บริการด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-16)		
--	--	---	--	--

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงาน ครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อน การ ตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก ๖ เดือน	คณะกรรมการมิติที่ ๔
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผน ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป	ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการ ปรับปรุงให้เป็น รูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจ ประเมิน ของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก ๖ เดือน	คณะกรรมการมิติที่ ๔ ทุกแผนก กฟอ.จะนะ กฟส.ในสังกัด