



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

6501

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขออนุมัติแนวปฏิบัติ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ลำปาง และแผนดำเนินงาน
ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.ลำปาง

ตามอนุมัติ ผจก.กฟจ.ลำปาง. ลว. ๓ พ.ค. ๒๕๖๐ อนุมัติให้ใช้คู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง” โดย กฟจ.ลำปาง ได้นำไปปฏิบัติรวมถึงได้ผ่านการตรวจประเมินรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ในปี ๒๕๕๙ แล้ว และ ผวก. ได้ประกาศนโยบายปี ๒๕๖๐ ยุทธศาสตร์การดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” เป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” นั้น

คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” โดยปรับลดเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ดำเนินการได้ดีแล้วสูงจนปกติ และให้เพิ่มเติมและคงไว้ซึ่งกระบวนการที่เป็นจุดอ่อน/จุดแข็ง อันจะมีโอกาส สามารถพัฒนาจากการตรวจติดตามประเมินผลในปี ๒๕๕๘-๒๕๕๙ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ สร้างความยั่งยืนและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ กฟผ. จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

๑. ประกาศใช้แนวปฏิบัติ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ลำปาง (เอกสารแนบ ๑) โดยใช้ กฟจ.ลำปาง และ กฟส.กฟฟ.ในสังกัด นำแนวทางปฏิบัติดังกล่าวไปดำเนินการให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒. ให้ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ลำปาง
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติประกาศใช้แนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐”ต่อไป

(นางชนิกา สิงห์คะ)

นบช

เลขานุการคณะกรรมการฯ

ที่ น.๑ ลป.(บพ.) ๗๕๔๘/๒๕๖๐

เรียน รจก.(ท), รจก.(บ), ผจก.กฟส.แจ้ห่ม, กฟส.จาว

คณะกรรมการไฟฟ้าโปร่งใส, ทผ.ทุกแผนก และส่วนที่เกี่ยวข้อง
เพื่อดำเนินการตามอนุมัติผจก. ลว ๓ พ.ค. ๒๕๖๐ ต่อไป

(นายอุดมศักดิ์ หิรัญยตระกูล)

ผจก.กฟจ.ลำปาง

๕ ๖ พ.ค. ๒๕๖๐

อนุมัติตามเสนอ

(นายอุดมศักดิ์ หิรัญยตระกูล)

ผจก.กฟจ.ลำปาง

๓ พ.ค.๒๕๖๐

Scan Full Size

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” ปี ๒๕๖๐
กฟจ.ลำปาง และ กฟฟ.ในสังกัด

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ประกาศนโยบาย/แต่งตั้งคณะทำงาน	พ.ค. ๒๕๖๐	คณะกรรมการไฟฟ้า โปร่งใส
๒	เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง	พ.ค. ๒๕๖๐	คณะกรรมการไฟฟ้า โปร่งใส
๓	ขออนุมัติแนวปฏิบัติและประกาศใช้มาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ลำปาง ปี ๒๕๖๐	พ.ค. ๒๕๖๐	คณะกรรมการมิติ ๑ -๔
๔	ประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และลงนามประกาศเจตจำนงข้อตกลงคุณธรรม	มิ.ย. ๒๕๖๐	คณะกรรมการ มิติที่ ๑ กฟจ.ลำปาง และ กฟส.
๕	-ดำเนินการตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ลำปาง -Update ข้อมูล Website intranet และศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟจ.ลำปาง,กฟส.และมุ่มโปร่งใส กฟย.	พ.ค. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป	กระทำงาน มิติที่ ๑ -๔ กฟจ.ลำปาง และ กฟฟ. ในสังกัด
๖	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟจ.ลำปาง ,กฟส.กฟย.ในสังกัด	มิ.ย. – ก.ค. ๒๕๖๐	คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟจ. ลำปาง
๗	คณะกรรมการตรวจประเมิน (กฟน.๑)	ก.ค. ๒๕๖๐	คณะกรรมการจาก กฟน.๑
๘	คณะกรรมการตรวจประเมิน (ภ.๑)	ส.ค. ๒๕๖๐	คณะกรรมการจาก (ภ.๑)
๙	รักษามาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”	พ.ค. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป	คณะกรรมการไฟฟ้า โปร่งใส กฟจ.ลำปาง และ กฟส.ในสังกัด

หมายเหตุ

- ระยะเวลาการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง ผจก.กฟจ.ลำปาง
เลขที่ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขออนุมัติแนวปฏิบัติ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ลำปาง
.....

เรียน ผจก.กฟจ.ลำปาง

ตามที่คณะกรรมการโปร่งใส ได้จัดทำแนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ (ปี ๒๕๖๐) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการจัดทำแล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจึงขอเสนอ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง รับทราบและดำเนินการต่อไป สามารถทวนโหลดได้ ที่ FTP://๑๗๒.๑๗.๑.๓๘/Intran๑/มาตรฐานสายงาน/การไฟฟ้าโปร่งใส V๒/๑๐)A๐๓๑ กฟจ.ลำปาง/ ๗) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และสรุปผลการดำเนินการฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติประกาศใช้แนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟจ.ลำปาง ต่อไป

(นางชนิกา สิงห์สะ)

นบช.๔.กฟจ.ลำปาง

เลขานุการคณะกรรมการ “การไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐”

อนุมัติตามเสนอ

(นายอุดมศักดิ์ หิรัณยตระกูล)

ผจก.กฟจ.ลำปาง

ที่ น.๑ ลป(บห) ๗๔๔๔/๒๕๖๐

เรียน รจก.(ท), รจก.(บ), วศก.๔, นบช.๔, คณะทำงาน
การไฟฟ้าโปร่งใส, ทผ.ทุกแผนก และส่วนที่เกี่ยวข้อง
เพื่อดำเนินการตามอนุมัติ ผจก.ลว ๓ พ.ค. ๒๕๖๐

(นายอุดมศักดิ์ หิรัณยตระกูล)

ผจก.กฟจ.ลำปาง

๓๖ พ.ค. ๒๕๖๐

๙๐๐๓ ๖๖/๕๖

วปฏิบัติกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงไล 2.0 (ปี 2
สำหรับ กฟจ.ลำปางและ กฟฟ.ในสังกัด



การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
และสมาชิกวุฒิสภา

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๒. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๒. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๓. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๔. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๕. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๖. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๗. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๘. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๙. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)
๑๐. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)

๑. คณะกรรมการการเลือกตั้ง
(กกต.)

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
สำหรับ กฟจ.ลำปาง และ กฟฟ.ในสังกัด

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ 1)นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก.	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0 ผวก. จำนวน 2 ช่องทางประกอบด้วย 1 บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ 100% ของจำนวนพนักงาน ลูกจ้าง - LINE - FACEBOOK	ภายใน พ.ค.2560	คณะทำงานมิติที่ 1 และ กฟส.ในสังกัด
	2)คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ	แต่งตั้งคณะทำงาน ดังนี้.- คณะทำงานบริหารจัดการ โดยมี - ผวก.กฟจ.ลำปาง เป็นประธาน - รจก.(ท),รจก.(บ)กฟจ.ลำปาง เป็นรองประธาน - ผวก.กฟฟ.ในสังกัด เป็นคณะทำงาน - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม (กฟฟ.จตุรรวมงานเป็นผู้แต่งตั้ง)	ภายใน พ.ค. 2560	คณะทำงานบริหาร จัดการ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	3)คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือ คณะทำงานตรวจประเมิน	แต่งตั้งคณะกรรมการ ดังนี้.- - รจก.(ท)กฟจ.ลำปางเป็นประธาน - รจก.(บ),ผจก.กฟส. เป็นรองประธาน - ผจก.กฟย.ทุกแห่ง เป็นคณะทำงาน -ผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมร่วมเป็น คณะทำงาน (กฟฟ.จตุรรวมงาน เป็นผู้แต่งตั้ง)	ภายใน พ.ศ. 2560	คณะทำงานบริหาร จัดการ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทาง ปฏิบัติการ ดำเนินงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปรงใส 2.0 และสรุปรายงานผลราย ไตรมาส	1. จัดทำแผนปฏิบัติฯ ปี 2560 ระบุ กิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ 2.จัดทำแนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส 2.0 โดยระบุ ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ แจ้งเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	พ.ศ.2560	คณะทำงานบริหาร จัดการและ คณะทำงานมิติที่ 1 -4
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริต ตามรอยพ่อ กฟภ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน”	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ช่องทางประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - LINE - FACEBOOK	พ.ศ. -มิ.ย. 2560	คณะทำงานมิติ ที่ 1กฟจ. ลำปาง และ กฟส.ใน สังกัด
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม ผู้บริหารมีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความ	- ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการ ประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุย ความโปร่งใส)	ไตรมาสละครั้ง	คณะทำงานบริหาร จัดการ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	โปร่งใส			
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบคัดกรองโดยการสื่อสารนโยบาย ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารพนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ	จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1. บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ 2. FACEBOOK 3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 4. หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการนิติที่ 1
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า /คู่ความร่วมมือ/ ลูกค้า	- จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายชื่อที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟผ.ประกอบด้วย 1) คู่ค้า 2) คู่ความร่วมมือ 3) หน่วยงานรัฐ 4) ลูกค้า	สรุปไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการนิติ ที่ 1 กฟผ.ลำปาง และ กฟส.ในสังกัด
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.หรือมุมโปร่งใสหรือมุมบริการประชาชน	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ดังนี้ 1) มาตรา 9(1) : ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง 2) มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสแผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณ ของ กฟฟ. ปี 2560 3) มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 4 เล่ม) - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญา	- - Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. และส่วนที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		สัมปทานตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90) - ผบห. สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงิน ตามแบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผจก. และนำข้อมูลรายงาน สขร.1 ขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8)(รายงานไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน) - สำนักรวบรวมพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ตามแบบฟอร์ม (แบบฟอร์มTP-PEA)		
	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2จัดมุมโป่งใส่หรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้- - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโป่งใส่ - คู่มือประชาชน (จำนวน4 เล่ม) - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วยประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1, - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา	ภายในไตรมาส 2 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกไตรมาส	กฟส. และ กฟย.ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	ประกอบด้วย 11 หัวข้อหลัก ดังนี้.- 1) นโยบายโปร่งใส 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการและตรวจประเมิน 3) ภารกิจหลักของหน่วยงานและโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4) แผนงานสำคัญ 5) ผลการดำเนินงาน แผนงานที่สำคัญรายไตรมาส/รายปี 6) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ 7) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 8) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1) 9) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน 10) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน 11) เครือข่ายโปร่งใส	Updateข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	แผนกที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการมิติที่ 1 – มิติ ที่ 4 กฟจ.ลำปาง และ กฟส. ในสังกัด

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

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
สำหรับ กฟจ.ลำปาง และ กฟฟ.ในสังกัด

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.น.1	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.น.1	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P11	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตาม มาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	ประกอบด้วย - กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181,ZDMR101 - ระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	คณะทำงาน มิติที่2/ คณะทำงาน SLA

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	คณะทำงาน มิติที่2/ คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.5ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	1. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP 2. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO) 3. ระบบการเบิกพัสดุ / คินพัสดุรื้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	แผนกที่เกี่ยวข้อง ผบท.
	2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	- 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/ผบท

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนดตามข้อ 2.1(การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต./ผบต
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้งหม้อแปลง)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด(เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต./ผบป./ ผกส./ผบต./ผกป.
3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัด(กฟฟ.ชั้น1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	- มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายในอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะทำงานควบคุมภายใน
4.การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม	ไตรมาสที่ 1/2560	ผจก./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอข้อมูลหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม	ไตรมาส 2/2560	ผจก./หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น1-3, กพส. และ กพย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไปในเว็บไซต์ 02 กพก. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตกลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติแก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี)	ทุกครั้งที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง	ผบ.ท./ ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ /คณะทำงานมติที่ 2
	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น1-3,กพส. และ กพย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม -สรุปผลการตรวจติดตาม	ไตรมาส 1/2560 สรุปผลการตรวจติดตาม ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะทำงานบริหารจัดการ/คณะทำงานมติที่ 2

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)	- ผบท.: ทุควงเงินสรุปรายงานเพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ของ กฟฟ.นั้นๆ โดยสรุปรายงานตามแบบ สขร.1 ทุควงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ของแต่ละหน่วยงาน - นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าโปร่งใส (v 2.0)” ลำดับที่ 22 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบท./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ได้รับการมอบหมาย/คณะทำงาน มิติที่ 2
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	- ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง	ทุก 6 เดือน (ครั้งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย.2560)	คณะทำงานมิติที่ 2/ผบท.
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	- สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุปรายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2	รายปี	คณะทำงานมิติที่ 2/ผบท.

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
สำหรับ กฟจ.ลำปาง และ กฟพ.ในสังกัด

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดรวม (กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน”(งานบริการ)	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal 2. ดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ 5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย ทุกประเภท	ม.ค. - ธ.ค. 2560	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผบค. ผบค.
	ตัวชี้วัดรวม (กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ)	1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal หรือ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ) 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ 1.1 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ	ม.ค. - ธ.ค. 2560	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน /ผบค. ,ผบค.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. รายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดย เชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal	- สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับ บันทึก/หนังสือปิดข้อ ร้องเรียน)	รายไตรมาส	คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน/ผบค., ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และ กพย.) 2.2 ระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และ พิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่อง ร้องเรียน	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก., อช.น.1 ตามลำดับ	รายไตรมาส	คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน/ผบค., ผบต.

ผูกพันกิจนิมนต์

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)

สำหรับ กฟจ.ลำปาง และ กฟพ.ในสังกัด

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการสอบสวน	ตัวชี้วัด (กฟพ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟพ. กำหนด	- ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟพ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟพ. ปี 2552”	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผบห.
	1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	- จัดทำทะเบียนควบคุมตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน	ไตรมาสที่ 2	ผบห.
	1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ(เร่งรัดติดตามอย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)	ไตรมาสที่ 2	ผู้บริหาร กฟจ. ลำปาง/ผบห.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	- จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุมตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผู้บริหาร กฟจ. ลำปาง/ผบห.
	1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	- จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และสั่งการของผู้บริหาร	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผจก.กฟจ.ลำปาง คณะกรรมการสอบสวน และ ผบห.
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใส	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	- กฟฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมครั้งแรก ไม่ควรมีน้อยกว่า 50 คน) - กฟส. และ .กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ. ต้นสังกัดหรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโป่งใสในนามของ กฟส.ตามความเหมาะสม จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายในและภายนอก	ภายใน 30 มิ.ย. 2560	คณะทำงานฯ มติที่ 4
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความโป่งใส	- สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่างๆ จากเครือข่ายโป่งใส	ภายใน 30 มิ.ย. 2560	คณะทำงานฯ มติที่ 4

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	ระยะเวลา	วิธีการติดตาม ประเมินผล
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุง การดำเนินงานด้านความ โปร่งใส	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้า /คู่ความร่วมมือ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน <u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนัก อื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน - ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน สุ่มกลับผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA :P 2-SA-01,02) <u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)</u> - ประเมินด้วยแบบสอบถามครบ 100%	ภายใน 30 มิ.ย. 2560	คณะทำงานฯ มิติที่ 4

	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่30 มิ.ย.2560 (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ภายในเดือน มิ.ย. 2560	คณะทำงานมิติที่ 4
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป	- ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง(ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ภายในเดือน มิ.ย. 2560	คณะทำงานมิติที่ 4