การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโพธิ์ทอง

โปร่งใส 2.0

คู่มือ

แผนและแนวทางปฏิบัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส ๒.๐

จัดทำโดย

คณะทำงาน กฟส.โพธิ์ทอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโพธิ์ทอง

โปร่งใส 2.0

คำนำ

ตามนโยบาย ผวก.ปี ๒๕๖๐ ให้ขยายผลการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร เพื่อมุ่งเน้นให้ กฟภ. เป็นองค์ที่ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

กฟส.โพธิ์ทอง จึงได้จัดทำคู่มือ แผนและแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ขึ้นมา โดยอ้างอิงมาจากแผนของ กฟภ. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

คณะทำงาน กฟส.โพธิ์ทอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโพธิ์ทอง

โปร่งใส 2.0

สารบัญ

แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐"	
แนวทางปฏิบัติ "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐"	
มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	
๑. บทบาทของผู้บริหารและพนักงาน ในการขับเคลื่อน	๑
๒. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	๕
๓. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟภ. หรือมุมโปร่งใส บริการประชาชน	๕
๔. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	๗
มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๑. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	๙
๒. การให้บริการตามคู่มือประชาชน	๑๐
๓. คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)	๑๑
๔. การบริหารงานบุคคล	๑๑
๕. การประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง	๑๒
๖. รายงานผลการจัดซื้อ จัดจ้าง	๑๓
มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน	
๑. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๔
๒. รายงานผลการจัดการขอร้องเรียน	๑๔
มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต	
๑. กระบวนการสอบสวน	๑๖
๒. เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส	๑๗
๓. การสำรวจ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	๑๘

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” ปี ๒๕๖๐
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโพธิ์ทอง

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา
๑	แต่งตั้งคณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐	มี.ค.๒๕๖๐
๒	ประกาศนโยบาย	มี.ค.๒๕๖๐
๓	ประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และลงนามประกาศเจตจำนงข้อตกลงคุณธรรมแต่งตั้งคณะทำงาน	มี.ค.๒๕๖๐
๔	เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง	มี.ค.๒๕๖๐
๕	ขออนุมัติแนวปฏิบัติและประกาศใช้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ปี ๒๕๖๐	มี.ค.๒๕๖๐
๖	คณะกรรมการดำเนินการและส่งเสริมให้ความรู้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส่ ๒.๐”	มี.ค.–พ.ค.๒๕๖๐
๗	- ดำเนินการตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐” กฟฟ.ชั้น ๑-๓,กฟส. และ กฟย. ปี ๒๕๖๐ - Update ข้อมูล Website internet, intraner และศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟฟ.ชั้น ๑-๓,กฟส. และ กฟย. ปี ๒๕๖๐	มี.ค.๒๕๖๐ เป็นต้นไป
๘	ตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ โดยคณะทำงานตรวจประเมิน กฟส.โพธิ์ทอง	เม.ย.-พ.ค.๒๕๖๐
๙	ตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน กฟจ.อ่างทอง	เม.ย.-พ.ค.๒๕๖๐
๑๐	ตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน กฟก.๑	พ.ค.-มิ.ย.๒๕๖๐
๑๑	ตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน ภ.๓	ก.ค.-ส.ค. ๒๕๖๐
๑๒	รักษามาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”	มี.ค. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

หมายเหตุ ระยะเวลาและการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
กฟส.โพธิ์ทอง

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	**ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ - นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0 ของ ผวก.	- ประชาสัมพันธ์ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0 ของ ผวก. ประกาศเมื่อวันที่ 23 ก.พ. 2560 จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ 2) แจ้งผ่าน Group Line ของหน่วยงาน 3) Intranet ของหน่วยงาน Link การไฟฟ้าโปร่งใส 2.0 4) แจ้งเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็คทรอนิกส์ โดยมีผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ ครบ 100 %	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงานมิติที่ 1/ งานธุรการ
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานบริหารจัดการ	- แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน 3 ชุด ประกอบด้วย **1)** คณะกรรมการบริหารจัดการ โดยมี - ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง เป็นประธาน - ผจก.กฟย.แสวงหา เป็นรองประธาน - หผ.กฟส.โพธิ์ทอง ทุกแผนก เป็นกรรมการ - นบช.6 ผบง.กฟส.โพธิ์ทอง เป็นกรรมการและเลขา	ภายใน มี.ค.2560	นบช.6 ผบง.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		2) คณะทำงานขับเคลื่อนการดำเนินงาน มิติที่ 1 – มิติที่ 4 ของ กฟส.โพธิ์ทอง โดยมี ผจก.และ ผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม	ภายใน มี.ค.2560	งานธุรการ
		3) คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟส.โพธิ์ทอง โดยมี ผจก. เป็นประธาน และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม	ภายใน มี.ค.2560	นทน.6 ผบต.
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานตรวจประเมิน	- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินของ กฟส.โพธิ์ทอง โดยมี ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง เป็นประธาน และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม	ภายใน มี.ค.2560	นทน.6 ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส - แผนปฏิบัติการ	- จัดทำแผนปฏิบัติการปี 2560 ตามแนวทาง กฟก.1 แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Emviroment) - กลยุทธ์ OC1 แผนงานที่ 1 การไฟฟ้าโปร่งใส - กลยุทธ์ OC1 แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ - กลยุทธ์ OC1 แผนงานที่ 3 สร้างเสริมค่านิยม และวัฒนธรรม - กลยุทธ์ OC1 แผนงานที่ 4 แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	ภายใน ก.พ.60	คณะกรรมการแผนปฏิบัติ/ คณะทำงานมิติที่ 1/ พบค.6 งานธุรการ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- แนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	2) ด้านลูกค้า (Customer) - กลยุทธ์ CR1 แผนงานที่ 2 งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า - กลยุทธ์ CR2 แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร - กลยุทธ์ CR2 แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ แนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ให้ระบุ กิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจนโดย - จัดทำแผนปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติ กฟก.1 และมาตรฐาน กฟภ. - ขออนุมัติแผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนผู้เกี่ยวข้อง - จัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานจัดทำแนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560) ของ กฟส.โพธิ์ทอง และ กฟย.แสวงหา ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560) สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส. และ กฟย.	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงานมิติที่ 1/ พบค.6 งานธุรการ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	- ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ 2) แจ้งผ่าน Group Line 3) Intranet ของหน่วยงาน Link การไฟฟ้าโปร่งใส 2.0	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงานมิติที่ 1

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม **(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเกี่ยวกับความโปร่งใส	กำหนดกิจกรรมอย่างน้อย 5 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารเป็นประธาน หรือมีส่วนร่วมในการประชุม หรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง 2) จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส) ให้กับ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง คนงาน 3) มีการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสภายในหน่วยงาน 4) จัดตั้ง/ขยายเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส 5) จัดพิธีลงนามประกาศเจตจำนง	 เดือนละ 1 ครั้ง เดือนละ 1 ครั้ง ปีละ 2 ครั้ง ภายใน มี.ค.60 ภายใน มี.ค.60	 คณะทำงานมิติที่ 1-4 คณะทำงานมิติที่ 1-4 คณะทำงานตรวจฯ คณะทำงานมิติที่ 4 คณะทำงานมิติที่ 1
	ตัวชี้วัดร่วม **(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกรับทราบ	สื่อสารนโยบาย แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย 1) Intrenet เว็บไซต์ของ กฟส.โพธิ์ทอง 2) แจ้งเวียนระบบสารบรรณอิเล็คทรอนิกส์ 3) ติดประกาศบอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ 4) หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก 5) แจ้งผ่าน Group Line	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงานมิติที่ 1

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	**ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 2.1 จัดทำหรือทบทวน ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า /คู่ความร่วมมือ / ลูกค้า	- จัดทำทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานะตั้งแต่ ม.ค.2559 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่อกับ กฟภ. ประกอบด้วย 1) คู่ค้า เช่น ผู้ขายพัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้า , ผู้ขายวัสดุอุปกรณ์-สำนักงาน , ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง , ผู้รับจ้างงานมิเตอร์ , ผู้รับจ้างจดหน่วย , ผู้รับจ้างงดจ่ายไฟ , ผู้รับจ้างตัดต้นไม้, อู่ซ่อมรถ , ปั๊มน้ำมัน และ อื่นๆ 2) คู่ความร่วมมือ เช่น ส่วนราชการ , รัฐวิสาหกิจ , อบต. , เทศบาล และอื่นๆ 3) ลูกค้า เช่น ลูกค้ารายใหญ่ , VSPP และอื่นๆ (แบบฟอร์ม TP-PEA-01)	ภายใน ไตรมาสที่ 1/60 และUpdate ให้เป็นปัจจุบัน ทุกเดือน	ผบง.กฟส.โพธิ์ทอง
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของกฟภ. หรือมุมโปร่งใสบริการประชาชน	**ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	เผยแพร่ข้อมูลตาม มาตรา 7 และ มาตรา 9 ลงในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 1) มาตรา 9 (1) : ผลการพิจารณา การจัดซื้อจัดจ้าง 2) มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณรายจ่าย ของ กฟส.โพธิ์ทอง ปี 2560 3) มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน 4 เล่ม และคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด	-ลงข้อมูลมาตรา 7 มาตรา 9 ให้ครบถ้วนภายใน ไตรมาสที่ 1/60 -Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	คณะทำงาน ศูนย์ พ.ร.บ.ฯ/ ผบต.กฟส.โพธิ์ทอง

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		4) สัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ไม่ใช่สัญญาสัมปทานตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ“เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร 5) ข้อมูล มาตรา 9(8) ต้องมีข้อมูลอย่างน้อย 2 เรื่องหลัก - ผลประกาศ การจัดซื้อจัดจ้าง - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ตามแบบ สขร.1 6) ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) และ 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90) 7) สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างตามแบบ สขร.1 ทุกวงเงิน (งานธุรการ นำส่งรายงาน สขร.1 ให้ ผบห.อ่างทอง) 8) มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร (แบบฟอร์ม TP-PEA-02)	ทุกเดือน ทุกไตรมาส	งานธุรการ คณะทำงานศูนย์ พ.ร.บ.
	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโปร่งใสบริการประชาชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสารด้านความโปร่งใสที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชน มีดังนี้ - นโยบายและแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโปร่งใส - คู่มือบริการประชาชน 4 เล่ม (Update อย่างสม่ำเสมอ) - คู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กฟภ.(ศปท.PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง ตามแบบ สขร.1 - สัญญา/รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา	ภายในไตรมาสที่ 1/60 และ Update ให้เป็นปัจจุบันทุกไตรมาส	ทุกแผนก/คณะทำงานศูนย์ พ.ร.บ.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	**ตัวชี้วัดร่วม** **(กพฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 4.1 เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงาน	- เผยแพร่ข้อมูล 18 หัวข้อหลัก ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประกอบด้วย (หัวข้อหลักที่ 19, 20, 21 เป็นผู้ดำเนินการ) 1) นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมิน 3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน 4) โครงสร้างการบริหารจัดการ 5) แผนงานสำคัญ/แผนปฏิบัติ 6) ผลการดำเนินงาน แผนงานที่สำคัญ/แผนปฏิบัติรายไตรมาส 7) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และสรุปผลการดำเนินงาน 8) คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ เอกสารสำคัญ 9) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 10) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1) 11) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน 12) สรุปข้อเสนอแนะจากเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส 13) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน 14) ผลการดำเนินการ SLA (P1 - P11) เทียบกับในระบบ SAP 15) ระบบควบคุมภายใน 16) การบริหารงานบุคคล	จัดให้มีข้อมูลครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1/60 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน/ทุกไตรมาส	คณะทำงานมิติที่ 1-มิติที่ 4/ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ Update ข้อมูลผ่านระบบ Intranet

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		17) กระบวนการสอบสวน 18) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ 19) แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส 20) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส 21) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร - ให้ผู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล 21 หัวข้อหลัก ดังกล่าว ดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้อง/สรุปรายงาน ส่งให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน Intranet ของหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน และ update ให้เป็นปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-03)		**กฟก.1** **กฟก.1** **กฟก.1**

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	**ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)** 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงานP1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก./ อข.	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อข.ก.1	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คุณพิเชษฐ/ คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนงาน P1-P11 (แบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คุณพิเชษฐ/ คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด	ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ประกอบด้วย - กระบวนงาน P2 ใช้ T-Code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) - กระบวนงาน P3 T-Code ZCSR181, ZDMR101 - ระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด (แบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คุณสุเทพ ผกป. คุณพิเชษฐ ผบต. คุณสุเทพ ผกป.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- นำผลจากข้อ 1.2 มาวิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP พร้อมให้ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (แบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คณะทำงานSLA/ **ผบต.**

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม **(กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)** 1.5 ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	- จัดทำทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง (สัญญาที่มี PO) - เทียบกับการดำเนินงานจริง ในระบบงานที่เกี่ยวข้อง 1) ระบบ SAP 2) ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (PO) 3) ระบบการเบิกพัสดุ 4) คืนพัสดุรื้อถอน 5) อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (แบบฟอร์ม TP-PEA05)	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	ผกป. กฟส.โพธิ์ทอง
2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	**ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.และ กฟย.)** 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน โดยมีมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ดังนี้ 1) มีอนุมัติกำหนดขอบเขตการให้บริการในเขตเมือง นอกเขตเมือง และเขตพื้นที่บริการ OTS ที่ชัดเจน 2) มาตรฐานการติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง 2 วันทำการ 3) มาตรฐานการติดตั้งมิเตอร์นอกเขตเมือง 5 วันทำการ (แบบฟอร์มมาตรฐานคุณภาพบริการ)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบต. กฟส.โพธิ์ทอง
	ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.และ กฟย.) 2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์)	1) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับ คู่มือบริการประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (แบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบต. กฟส.โพธ์ทอง

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.และ กฟย.) 2.3 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด (ติดตั้งหม้อแปลง)	1) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง) (แบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบต. กฟส.โพธิ์ทอง
3. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	**ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3)** 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual,Work Flow,กฎ ระเบียบข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	1) มีการประชุมติดตามการดำเนินงาน และตรวจประเมินระบบควบคุมภายใน 2) มีการสรุปผลการนำคู่มือ (Work Manual) ไปใช้งาน	ไตรมาสละ 1 ครั้ง ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะทำงานควบคุมภายใน/ แผนกที่เกี่ยวข้อง
4. การบริหารงานบุคคล	**ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3)** 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่งและการประเมินผลการปฏิบัติงาน	1) ผจก.มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง 2) ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ปีละ 2 ครั้ง	ไตรมาสที่ 1/60 ครั้งที่ 1 (เม.ย.60) ครั้งที่ 2 (ต.ค. 60)	ผจก. หผ.ทุกแผนก
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	1) มีการจัดทำฐานข้อมูลบุคลากร ของ กฟส.โพธิ์ทอง และ กฟย.แสวงหา 2) มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอดูหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม (แบบฟอร์ม TP-PEA-06)	ไตรมาสที่ 1/60 ไตรมาสที่ 1/60	งานธุรการ งานธุรการ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	1) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างทุกระดับ อย่างน้อยร้อยละ 80 (แบบฟอร์ม IDP1) 2) มีผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) (แบบฟอร์ม IDP2-4)	ไตรมาสที่ 1/60 ไตรมาสที่ 2/60	หผ.ทุกแผนกงานธุรการรวบรวม
5. การประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง	**ตัวชี้วัดร่วม(กพฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** **5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟภ. และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง**	1) ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้าง ในเว็บไซต์ กฟภ. และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง ดังนี้ - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณราคากลาง(แบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย - วันที่อนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตกลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และวันที่อนุมัติแก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี)	ทุกครั้งที่มีการจัดซื้อจัดจ้างที่เข้าหลักเกณฑ์	งานธุรการ/ผกป.

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	1) มีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม 2) สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายใน มี.ค. 60 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	**ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.)** 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)	1) กฟส.โพธิ์ทอง : สรุปรายงานตามแบบ สขร.1 ทุกวงเงินรายงาน ผจก.โพธิ์ทอง และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ของ กฟส.โพธิ์ทอง 2) นำข้อมูลรายงานแบบ สขร.1 ขึ้นระบบ Intranet ของหน่วยงาน Link การไฟฟ้าโปร่งใส 2.0	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	งานธุรการ/คณะทำงานศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ผู้ที่ได้รับมอบหมายนำขึ้นข้อมูลฯ
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	1) สรุปรายงานและวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ โดยจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	ปีละ 2 ครั้ง ไตรมาสที่ 2/60 ไตรมาสที่ 4/60	งานธุรการ คณะทำงานมิติที่ 2/นทน.6 ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป	1) ดำเนินการพร้อมกับการสรุปรายงานและวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ในข้อ 6.2 (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	ปีละ 1 ครั้ง ไตรมาสที่ 4/60	งานธุรการ คณะทำงานมิติที่ 2/นทน.6 ผบต.

มิติที่ 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) ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” ปี 2558 และระบบสารสนเทศ “e-One Portal” 2) มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนงานบริการ - คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม - คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน 3) มีการกำหนดช่องทางร้องเรียน ช่องทางประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ 4) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนทุกราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-15)	เป็นประจำ ภายใน มี.ค. 60 “------“ เป็นประจำ เป็นประจำ	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ)	1) ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)” 2) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบกรณีพบการปฏิบัติงานที่ไม่โปร่งใส	เป็นประจำ ภายใน มี.ค. 60	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบต.
2. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	**ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบ e-One Portal	1) สรุปรายงานโดยเทียบในระบบสารสนเทศ e-One Portal กับบันทึก/หนังสือปิดข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบต.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม **(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียน	1) ผบต.กฟส.โพธิ์ทอง จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน นำเสนอ ผจก.โพธิ์ทอง (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน**/ผบต.**

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.กระบวนการสอบสวน	**ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน** 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวนให้มีความคืนหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟภ.กำหนด	1) ติดตามกระบวนการสอบสวนทางวินัย/ความผิดละเมิดตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ใน - ข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1-22) - คู่มือ"วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟภ.ปี 2552"	เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	ผจก./หผ.บง.
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือความรับผิดทางละเมิดตามแบบแบบฟอร์มที่กำหนด	1) จัดทำทะเบียนควบคุมตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-10)	ภายในไตรมาสที่ 1/60	หผ.บง.
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตามและรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ	1) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน (เร่งรัดติดตามอย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)	ภายในไตรมาสที่ 1/60	ผจก./คณะทำงานเร่งรัด ติดตามฯ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	1) จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุม ตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	เดือนละ 1 ครั้ง	คณะทำงานเร่งรัดติดตามฯ/หผ.บง.
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	1) จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และข้อสั่งการของผู้บริหาร	อย่างน้อย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	คณะทำงานเร่งรัดติดตามฯ/หผ.บง.
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	**ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	1) ประชาสัมพันธ์ เชิญชวนบุคคลภายใน/ภายนอก เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และเข้าร่วม Group Line (แบบฟอร์ม TP-PEA-11) 2) พนักงาน กฟย.แสวงหา ทุกคน เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟส.โพธิ์ทอง 3) จัดตั้งเครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ในนามของ กฟส. 4) มีการจัดประชุมเครือข่าย/จัดกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใส อย่างสม่ำเสมอ (ครั้งที่ 1 ปี 2560 ไม่ควรน้อยกว่า 50 คน)	ไตรมาสที่ 1/60 ไตรมาสที่ 1/60 ทุก 6 เดือน (ครั้งที่ 1 ภายใน เม.ย.60)	คณะทำงานมิติที่ 4/ นบช.6 ผบง.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม **(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำพัฒนางานด้านความโปร่งใส	1) สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่างๆ จากเครือข่ายโปร่งใส นำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน และแจ้งกลับมาที่เครือข่ายโปร่งใส	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมิติที่ 4/ นบช.6 ผบง.
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	**ตัวชี้วัดร่วม** **(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) <u>ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี 2559 ถึงปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12) 2) <u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - ให้พนักงานประเมินกระบวนงานให้บริการภายในของ กฟส.โพธิ์ทอง และ กฟย.แสวงหา อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนักอื่นๆ ที่มาใช้บริการ/ติดต่อประสานงาน กับ กฟส.พท., อย่างน้อย 50 คน (หากมีน้อยกว่า50 คน ควรทำแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 80(แบบ TP-PEA-13) - ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ สนง. เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินหรืออื่นๆ ประเมิน~~ผ่าน Smile Box หรือ~~แบบสอบถามอย่างน้อย 100 คน โดยสุ่มกลับที่ผู้ประเมินต่ำกว่า 3 เดือนละอย่างน้อย 10 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-14)	ดำเนินการทุกเดือน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของจำนวนเป้าหมายต่อ 6 เดือน	คณะทำงานมิติที่ 4/ แผนกที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- ลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อขอติดตั้งมิเตอร์,ขยายเขตแรงต่ำ ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม อย่างน้อย 100 คน (แบบสอบถามข้อมูลลูกค้าหลังจากได้รับบริการ PEA) - ลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อขอติดตั้งมิเตอร์,ขยายเขตแรงต่ำ ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่านไปรษณีย์ตอบรับ อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม ของ กบล.ก.1) - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 ประเมินผ่านแบบสอบถาม อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม P2-TP-02) (แบบฟอร์ม P2-SA-01) 3) <u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)</u> ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ 100 % (ทุกราย) (แบบฟอร์ม TP-PEA-15) 4) ด้านอื่นๆ - ผู้ใช้บริการด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างน้อยร้อยละ 80 ของหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-16) - ลูกค้าที่ใช้บริการส่งข้อความผ่าน SMS ประเมินผ่านแบบสอบถามอย่างน้อย 100 คน		

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม **(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครั้งแรก ภายใน 30 มิ.ย. 2560 (ดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมิติที่ 4
	ตัวชี้วัดร่วม **(กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. และ กฟย.)** 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานในปีถัดไป	1) จัดทำผลการดำเนินการพร้อมแผนการปรับปรุง และผลการปรับปรุงให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยนำผลการสำรวจจาก ข้อ 3.2 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนการปรับปรุงแก้ไขในถัดไป หรือ ไตรมาสที่ 3	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมิติที่ 4/แผนกที่เกี่ยวข้อง