



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ

ถึง ผจก.กฟอ.ภข.

เลขที่ ฉ.3 ภข.(บห.) 1100

วันที่ 7 เม.ย. 2560

เรื่อง ขออนุมัติแนวปฏิบัติ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” กฟอ.ภูเก็ต และ
แผนการดำเนินงาน ประจำปี 2560

เรียน ผจก.กฟอ.ภข.

ตามคำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอภูเก็ตที่ ภข.๑๑๕/๒๕๖๐ สว. ๓๑ มี.ค. 2560 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ของ กฟอ.ภูเก็ต เพื่อวางแผน จัดทำมาตรฐาน กำหนดแนวทางการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส กำกับดูแลการบริหารจัดการ กำหนดขั้นตอนการทำงาน ติดตามและประเมินผลของ กฟอ.ภข. และ กฟฟ.ในสังกัด พร้อมสรุปรายงานผลตามกรอบแนวทางที่ กฟน.๓ กำหนด นั้น

คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางที่วางไว้ สร้างความยั่งยืนและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ กฟภ. จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

1. อนุมัติใช้แนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส กฟอ.ภูเก็ต โดยให้ กฟอ.ภข. และ กฟฟ.ในสังกัด นำไปปฏิบัติดำเนินการให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้
2. อนุมัติตามแผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” กฟอ.ภข.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติประกาศใช้แนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” กฟอ.ภข. ต่อไป


(นายจักรพรรดิ กำลังเหลือ)

วศก.๖ ผกส.ภข.

เลขานุการคณะกรรมการ “การไฟฟ้าโปร่งใส 2.0”

อนุมัติตามเสนอ



(นายกิตติศักดิ์ โสดาลี)

ผจก.กฟอ.ภข.

ที่ ฉ.3 ราช.(บท.) 1099 - 7 ๓๑. 2560
เรียน ราช.(ท), ราช.(บ), ราช.กณ., ราช.คส, ราช.บท.
คณะกรรมการไฟฟ้าโปร่งใส
เพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป



(นายกิตติศักดิ์ โสดาลี)

ราช.กฟอ.ราช.

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” ปี 2560

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา
1	ประกาศนโยบาย/แต่งตั้งคณะทำงาน	มี.ค. 2560
2.	เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง	เม.ย. 2560
3.	ขออนุมัติแนวปฏิบัติและประกาศใช้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” กฟอ.ภูเก็ต ปี 2560	เม.ย. 2560
4	ประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และลงนามประกาศเจตจำนงข้อตกลงคุณธรรม	เม.ย.- พ.ค. 2560
5	- ดำเนินการตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0” กฟอ.ภูเก็ต และ กฟฟ.ในสังกัด - Update ข้อมูล Website internet, intranet และศูนย์ฯพ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟอ.ภูเก็ต	เม.ย. 2560 เป็นต้นไป
6.	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟภ.โปร่งใส ระดับ กฟฟ. เข้าตรวจ กฟส. และ กฟย. ในสังกัด	มิ.ย. 2560
7.	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟภ.โปร่งใส ระดับ เขต เข้าตรวจ กฟภ. และ กฟส. ทุกแห่ง	ก.ค. 2560
8.	คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟภ.โปร่งใส ระดับภาค เข้าตรวจ กฟฉ.3 และ กฟภ.	ส.ค. 2560
9	รักษามาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”	ม.ค. 2560

หมายเหตุ

- ระยะเวลาและการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” ปี 2560

กฟอ.อุเชียว

ที่	กิจกรรม	กรอบระยะเวลา ปี 2560												ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1	ประกาศนโยบาย/แต่งตั้งคณิศงาน	แผน												คณะกรรมการบริหารฯ
2	เชิญส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจง	ผล												
3	ขออนุมัติแนวปฏิบัติและประกาศใช้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” กฟอ.อุเชียว ปี 2560	แผน												คณะกรรมการบริหารฯ
4	ประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และลงนามประกาศเจตจำนงข้อตกลงคุณธรรม	ผล												
5	ดำเนินการตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0” กฟอ.อุเชียว และ กฟพ.ในสังกัด พร้อมUpdate ข้อมูล Website internet, intranet และศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟอ.อุเชียว	แผน												คณะกรรมการฯ และ คณะทำงาน
6	คณะกรรมการตรวจสอบประเมิน กฟภ.โปร่งใส ระดับ กฟพ. เข้าตรวจ กฟส. และ กฟย. ในสังกัด	ผล												
7	คณะกรรมการตรวจสอบประเมิน กฟภ.โปร่งใส ระดับ เขต เข้าตรวจ กฟภ. และ กฟส.	แผน												คณะกรรมการตรวจฯ
8	คณะกรรมการตรวจสอบประเมิน กฟภ.โปร่งใส ระดับภาค เข้าตรวจ กฟอ.3 และ กฟภ.	ผล												
9	รักษามาตรฐาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”	แผน												กฟอ.ภข. และ กฟพ. ในสังกัด
		ผล												
		ผล												กฟอ.ภข. และ กฟพ. ในสังกัด
		ผล												

หมายเหตุ

- ระยะเวลาและการดำเนินงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอภูเขียว

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ -นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของพวก.	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของ พวก.จำนวน 2 ช่องทางประกอบด้วย 1) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ 2) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน - ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ	ภายใน มี.ค. 2560	คณะทำงานมติที่ 1
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ	- แต่งตั้งคณะทำงาน จำนวน 2 ชุดประกอบด้วย 1) คณะทำงานบริหารจัดการ โดยมี - ผจก.ภข เป็นประธาน - - รจก.(ท).,(บ) เป็นรองประธานฯ - ผจก.กฟส.,กฟย.,นบท. ,ผชน.หผ.กฟฟ.,กฟส.,วศก 2) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบแต่ละมติ ประกอบด้วย มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ภายใน มี.ค. 2560	คณะทำงาน มติที่ 1. คณะทำงาน มติที่ 1.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน มติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ทั้งนี้ให้ประธานแต่งตั้งอนุกรรมการเพิ่มเติมตามความเหมาะสม		
	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจประเมิน	- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - รจก.(ท) เป็นประธาน - ผู้เกี่ยวข้อง (หน.,ชผ.,วศก.,พนักงานลูกจ้าง กพอ.ภข)	ภายใน มี.ค. 2560	คณะกรรมการ มติที่ 1.
	1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส	- แผนปฏิบัติการ ปี 2560 ให้ระบุ กิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบมีแผนที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) - แผนงานที่ 1(OC1) เรื่องการไฟฟ้าโปร่งใส - แผนงานที่ ๒ (OC1) แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ - แผนงานที่ ๓ (OC1) แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง - แผนงานที่ ๔ (OC2) การสานเสวนาผู้มีส่วน	ภายใน เม.ย. 2560	กรรมการ/คณะทำงาน แผนปฏิบัติฯ และเลขานุการ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		ได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 2 ด้านลูกค้า - แผนงานที่ 2 (CR1) งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า - แนวทางปฏิบัติ ให้นำกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ระบุให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละข้อ 3 ด้านกระบวนการภายใน 4 ด้านการเรียนรู้ 2.)การจัดทำแนวปฏิบัติให้สอดคล้องตามมาตรฐาน กฟผ.โดยคณะกรรมการบริหารจัดการ 3) ขออนุมัติแผนปฏิบัติ และแนวทางปฏิบัติ มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค“ ”2.0 โปร่งใสและจัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ	ภายใน เม.ย. 2560	กรรมการ/คณะทำงาน แผนปฏิบัติฯ และเลขาฯ
	1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟผ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	-ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 ช่องทางประกอบด้วย 1) การแจ้งเวียนและเซ็นทราบ 2) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	เม.ย.- พ.ค. 2560	ผบห.ผบค คณะทำงาน มิติที่ 1.
	1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส	- ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุย ความโปร่งใส)ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และอื่นๆ - การประกาศเจตนารมณ์/MOU - อื่นๆ ตามความเหมาะสม	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	รจก.(ท.).,(บ).,ผบห

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับทราบ	จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์/แผ่นพับ (ให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ของ อช./ผจก.ภข) 2.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 3.เว็บไซต์ ของ กฟอ.ภข. 4.หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ลูกค้า เป็นต้น	เป็นประจำ (เริ่ม มี.ค. 2560)	รจก.(บ)/ผบห./ผบค. คณะทำงาน มติที่ 1., มติที่ 4
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า /คู่ความร่วมมือ/ ลูกค้า	- จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟภ.ประกอบด้วย 1) คู่ค้าเช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ อุปกรณ์ ,, จ้างเหมาก่อสร้างระบบจำหน่าย, จ้างเหมาก่อสร้างสถานี,อุโมงค์มรดก, ปิมน้ำมัน เป็นต้น (ใช้ทะเบียนคู่ค้าในปี 2559 มาปรับปรุงและเพิ่มเติม) (แบบฟอร์มTP-PEA-01)	ภายใน เม.ย.2560	ทุกแผนก (ผบห.เป็นผู้รวบรวม)
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน	3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9	- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9	- เผยแพร่ข้อมูล	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.หรือมูมโปรงใสหรือมูมบริการประชาชน	ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	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> - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช้สัญญาสัมปทานตามมาตรา 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) - ผบป.,ผบง สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้าง วงเงินที่เกิน 100,000.-บาท ตามแบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผบห.กข หรือผู้ที่รับมอบหมาย โดยดึงข้อมูลจาก Intranet ขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8) (รายงานไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน) - สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์	มาตรา 7 และมาตรา 9 ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1/2560 -Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง , ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1	พรบ. และแผนที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ศูนย์ พรบ. และแผนที่เกี่ยวข้อง ผบป.,ผบง และเลขานุการ มติที่ 1 ผบห.,ผบง.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโปรงใส หรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร (ศูนย์กายภาพ) ตามแบบฟอร์ม (แบบฟอร์ม TP-PEA-02) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้.- -นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส ๒.๐ - คู่มือประชาชน (จำนวน ๔ เล่ม) - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อ จัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วยประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบสขร.๑ - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง และรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา	ไตรมาส 1	คณะทำงานมิติที่ 4 กฟส.กณ, กฟย.คส. และ กฟย.บท.
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	21 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย 1) นโยบายโปรงใส 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมิน 3) ภารกิจหลักของหน่วยงาน 4) โครงสร้างการบริหารจัดการ 5) แผนปฏิบัติ 6) ผลการดำเนินการแผนปฏิบัติ รายไตรมาส/รายปี 7) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโปรงใส	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วน ภายใน พ.ค. 2560 และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน	ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		และสรุปผลการดำเนินการฯ 8) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ 9) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 10) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1) 11) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน 12) เครือข่ายใสสะอาด 13) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน 14) ผลการดำเนินการ SLA เทียบกับในระบบ SAP 15) ควบคุมภายใน 16) การบริหารงานบุคคล 17) กระบวนการสอบสวน 18) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ 19) แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส 20) สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการไฟฟ้าโปร่งใส 21) ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ โดยให้ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ Update ข้อมูลผ่าน intranet ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน (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.) 1.1มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการP1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.กฟพ	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	รจก.(ท)/ผมต.(เลขาฯ SLA),ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.2จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P11(ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	รจก.(ท)/ผบค.ผบต. คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.3ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	ประกอบด้วย -กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3)ใบรับฝากเงิน - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181,ZDMR101 - ดูข้อมูลระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	รจก.(ท)/ผบค.,ผบต. ผบป. 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.ผบต.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และกฟส.) 1.5ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	1. ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-05) 2. เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP 3. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO) 4. ระบบการเบิกพัสดุ / คืนพัสดุรื้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อ 2-4 ดูจากระบบที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 5 ของ ทุกเดือน	รจก.(ท)/ผกป.,ผกส., ผบห.
2. การให้บริการตามคู่มือ บริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการ ดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้ง มิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือ บริการประชาชน(ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด : ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.) 1)มีอนุมัติของหน่วยงาน กำหนดขอบเขต การให้บริการเขตเมือง และนอกเขตเมือง ที่ ชัดเจน 2)มีผลการติดตั้งมิเตอร์ ในเขตเมือง 2 วัน ทำการ 3)มีผลการติดตั้งมิเตอร์ นอกเขตเมือง 5 วันทำการ	ภายในวันที่ 5 ของ ทุกเดือน	ผบค./ผमत.,ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจาก ระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ตามข้อ 2.1(การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละ ประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่ เกี่ยวข้องโดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และ อื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐาน ที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของ ทุกเดือน	ผบค./ผमत.,ผบต.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
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 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม	ไตรมาสที่ 1/2560	ผจก.กฟอ.ภข./ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอดูหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-06)	ไตรมาส 2/2560	นบท.9 (บ) ผบห. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล(IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับอย่างน้อยร้อยละ 80(แบบฟอร์มที่ กฟภ. หนด:IDP1) - มีผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)อย่างน้อยร้อยละ 20 (ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ.กำหนด :IDP2-4)	ไตรมาส 2/2560 ไตรมาส 3 -๔/ 2560	ทุกแผนก ผบห. เป็นผู้รวบรวม

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มี วงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไปในเว็บไซต์กฟผ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณ ราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/ รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่ เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตก ลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติ แก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไข สัญญา (ถ้ามี)	เป็นประจำ	ทุกแผนก ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3,กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม ประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจ ติดตาม -สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายใน พ.ค. 2560 สรุปผลการตรวจ ติดตาม ไตรมาสละ 1 ครั้ง	- ผจก.แต่งตั้ง คณะทำงาน - คณะทำงาน ที่ได้รับการแต่งตั้ง
6. รายงานผลการจัดซื้อ จัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงานสขร.1)	- ผบป.ภข.: ทวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กฟฟ.เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯของ กฟฟ.นั้นๆ โดยสรุป รายงานตามแบบ สขร.1 ทวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละหน่วยงาน - กฟส. : ทวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กฟฟ. ที่ กฟส.สังกัด เพื่อ พิจารณาและนำไปเผยแพร่ ผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ที่กฟอ.ภข. - นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติ ลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การ ไฟฟ้าโปร่งใส (v2.0)” ลำดับที่ 10. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบป,ผบง./ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสาร หรือผู้ที่ได้รับ การมอบหมาย
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัด จ้าง	- ในลักษณะร้อยละของจำนวน โครงการ และร้อยละของจำนวน งบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อ จัดจ้าง(แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	ทุก 6 เดือน (ครั้งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย.2560)	รจก.(บ)/ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง ข้อ/ผบท.เป็นผู้รวบรวม

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	- สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2(แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	รายปี	รจก.(บ)/ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง/ ผบห.เป็นผู้รวบรวม

มติที่ ๓ 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.,ผบต.,ผบท. ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง
	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. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ	เป็นประจำ	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/หนังสือปิดข้อ ร้องเรียน(แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการ ข้อร้องเรียน/ผบค., ผบต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1- 3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และ พิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่อง ร้องเรียน	- จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก., อช.ก.3 ตามลำดับ (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการ ข้อร้องเรียน/ผบค., ผบต.

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 กพภ. กำหนด	- ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่ กำหนดไว้ในข้อบังคับ กพภ. ว่าด้วยระเบียบ พนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1- 22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวน ของ กพภ. ปี 2552”	อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย /ผบห. เป็นผู้สรุปรายงาน
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่ กำหนด	- จัดทำทะเบียนควบคุมตั้งแต่ปี 2558 จนถึง ปัจจุบัน(ตามแบบฟอร์มTP-PEA-10)	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย/ผบห.
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้ง(เร่งรัดติดตาม อย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย/ผบห.
	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/ผบห.
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง	- จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และ สั่งการของผู้บริหาร	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผจก./ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย/ผบห.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	คณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	- กฟฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมครั้งแรก ไม่ควรน้อยกว่า 50 คน) - กฟส. และ กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ.ต้นสังกัดหรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโปรงใสในนามของ กฟส. ตามความเหมาะสม 1) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายในและภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-11) 2) เชิญชวนร่วม Group line ภายนอก ภายใต้อีเมล “PEAโปรงใส@นางรอง” หรือช่องทางอื่นๆ	ทุก 6 เดือน (ครั้งที่ 1 ภายใน มิ.ย. 2560)	คณะทำงานมิติ4
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความโปรงใส	- สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่างๆ จากเครือข่ายโปรงใส	ทุก 6 เดือน	คณะทำงานมิติ4

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด		ระยะเวลา	วิธีการติดตาม ประเมินผล
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุง การดำเนินงานด้านความ โปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้า อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการ ค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12) <u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - พนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของ พนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด(แบบฟอร์ม TP-PEA-13)และ ประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนัก อื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน(แบบฟอร์ม TP-PEA-13)และประเมินผ่าน Intranet ของหน่วยงาน - ลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำ ธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คนดูผลการ ประเมินผ่าน Customers' Smile Feedback โดยสุ่มกลับ ผู้ที่ประเมินต่ำกว่า 3 (ปานกลาง) เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-14) - ลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่าน แบบสอบถาม เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP- PEA-17) - ลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรง	ทุก 6 เดือน	คณะกรรมการนิติ 4 /ทุกแผนก
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุง การดำเนินงานด้านความ โปร่งใส	3.1 สำรวจความพึงพอใจและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ลูกค้าที่ใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรง		

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