



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชม.๒

ถึง รจก,กฟส.อ.ดอยสะเก็ด,ผชน.๙,นบช.๙
ทผ.ทุกแผนก,นตก,พคค,นทน.

เลขที่ น.๑ ชม.(บท) ๓๑๒๙/๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง นำส่งแผนปฏิบัติการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งไส ๒.๐ ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน รจก.(ท,บ),ผจก.กฟส.อ.ดอยสะเก็ด,ผชน.๙,นบช.๙

ทผ.ทุกแผนก,นตก,พคค,นทน.

กฟจ.เชียงใหม่ ๒ ขอนำส่งแผนการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งไส ๒.๐ ประจำปี ๒๕๖๐ ของ กฟจ.เชียงใหม่ ๒ ให้ทุกส่วนทราบและดำเนินการ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสุรัชย์ ส่องไพบูลย์)

ผจก.กฟจ.เชียงใหม่ ๒

๑ มี.ค.๒๕๖๐

ผบท.กฟจ.ชม.๒

ดาวเทียม ๑๔๑๒๐

แผนปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ของ กฟจ.เชียงใหม่ 2
ประจำปี 2560

ลำดับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	ประกาศนโยบาย,แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการ, คณะทำงานและคณะทำงานตรวจประเมิน	เดือน มีนาคม 2560	ผู้บริหาร กฟจ.ชม.2	
2	เชิญประชุมคณะทำงาน	เดือน มีนาคม 2560	เลขาคณะทำงานบริหารจัดการฯ	
3	ดำเนินการตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส 2.0	เดือน มีนาคม 2560 ถึง เดือน มิถุนายน 2560	คณะทำงานบริหารจัดการและคณะ ทำงานการไฟฟ้าโปร่งใส	
4	ตรวจประเมินตนเอง	เดือน มิถุนายน 2560	คณะทำงานบริหารจัดการ และคณะ ทำงานตรวจประเมิน	
5	สรุปผลนำเสนอ ประธานคณะทำงานบริหารจัดการฯ กฟจ.เชียงใหม่ 2	เดือน มิถุนายน 2560	คณะทำงานตรวจประเมิน	
6	รับการตรวจประเมิน กรรมการระดับ เขต	เดือน กรกฎาคม 2560	คณะทำงานบริหารจัดการ,คณะทำงาน และคณะทำงานตรวจประเมิน	
7	รับการตรวจประเมิน กรรมการระดับ ภาค	เดือน สิงหาคม 2560	คณะทำงานบริหารจัดการ,คณะทำงาน และคณะทำงานตรวจประเมิน	


(นายสุรชัย อ่องไพบุลย์)

ประธานคณะทำงานบริหารจัดการ กฟจ.ชม.2

๑ ส.ค. ๒๕๖๐

แผนการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ของ กฟอ.เชียงใหม่ 2
ประจำปี 2560

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2560										ผู้รับผิดชอบ
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ต.ค.	ธ.ค.	
1. ประกาศนโยบาย, แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการ, คณะทำงานและคณะทำงานตรวจประเมิน	↔										ผจก. / ผบห.กฟอ.เชียงใหม่ 2
2. ประชุมคณะทำงาน	↔										คณะทำงานบริหารจัดการฯ
3. ดำเนินการตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0	←									→	คณะทำงานบริหารจัดการฯ / คณะทำงานการไฟฟ้าโปร่งใส
4. คณะทำงานตรวจประเมิน กฟอ.เชียงใหม่ 2 และ กฟฟ.ในสังกัด				↔							คณะทำงานบริหารจัดการฯ / คณะทำงานการไฟฟ้าโปร่งใส
5. สรุปผลนำเสนอ ประธานคณะทำงานบริหารจัดการฯ กฟอ.เชียงใหม่ 2				↔							คณะทำงานตรวจประเมิน
6. คณะกรรมการตรวจประเมิน กฟน.1					↔						คณะทำงานบริหารจัดการฯ / คณะทำงานการไฟฟ้าโปร่งใส
7. คณะกรรมการตรวจประเมิน ภาค 1						↔					คณะทำงานบริหารจัดการฯ / คณะทำงานการไฟฟ้าโปร่งใส
8. รักษามาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	←									→	กฟอ.เชียงใหม่2 และ กฟฟ. ในสังกัด

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและ
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)

สำหรับ กฟจ.เชียงใหม่ 2

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของ ผู้บริหาร และ พนักงานในการ ขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส ดังนี้ 1.1.1 นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. - ตัดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของ ผวก. จำนวน 3 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2.) Group Line หน่วยงาน 3.) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเซ็นทราบ (ผู้บริหารพนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบ)	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงาน/ผบห.
	1.1.2 กำหนดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ โดยแต่งตั้งคณะทำงาน ดังนี้ 1) คณะทำงานบริหารจัดการ โดยมี - ผกก.กฟจ.ชม.2 เป็นประธาน - รจก. เป็นคณะทำงาน - ผกก.กฟฟ.ในสังกัด เป็นคณะทำงาน - และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม (กฟฟ.จุดรวมงานเป็นผู้แต่งตั้ง) 2) คณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบแต่ละมติประกอบด้วย <u>มติที่ 1</u> การกับการดูแลความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล <u>มติที่ 2</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>มติที่ 3</u> การจัดการเรื่องร้องเรียน <u>มติที่ 4</u> การต่อต้าน และป้องปรามการทุจริต	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงาน/ผบห.

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	1.1.3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบประเมิน โดยแต่งตั้งคณะทำงานดังนี้ 1.) คณะกรรมการตรวจสอบประเมิน โดยมี - ผจก.กฟจ.ชม.2 เป็นประธาน - รจก. เป็นคณะทำงาน - ผจก.กฟฟ.ในสังกัด เป็นคณะทำงาน - ผู้เกี่ยวข้องของ กฟฟ.ในสังกัดร่วมเป็น คณะทำงาน และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงาน/ผบห.
	1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส และสรุปรายงานผลรายไตรมาส - จัดทำแผนปฏิบัติฯ ปี 2560 ให้ระบุกิจกรรม ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ - จัดทำแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส โดยระบุสิ่งที่ควรดำเนินการตามมาตรฐานการไฟฟ้า โปร่งใส 2.0 ในแต่ละมิติ โดยระบุระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ - ดัดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2.) Group Line หน่วยงาน 3.) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเซ็นทราบ ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.)	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงาน
	1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟผ. ขอบำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต - ดัดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2.) Group Line หน่วยงาน 3.) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเซ็นทราบ	ภายใน มี.ค.2560	คณะทำงาน

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเกี่ยวกับความโปร่งใส - ผู้บริหารเป็นประธาน หรือมีส่วนร่วม - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า และอื่น ๆ ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติแนวทางปฏิบัติและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกรับทราบ ประชาสัมพันธ์ จำนวน 7 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) เว็บไซต์ www.pea.co.th/ 2) บอร์ดประชาสัมพันธ์ (ให้ระบุเบอร์ โทรศัพท์ของ อช.น.๑/ผจก.กฟจ.ชม.2/รจก.) 2.1 สนง. กฟจ.ชม.2 2.2 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ 2.3 Pea Shop Central Festival 3) แผ่นพับ 3.1 สนง. กฟจ.ชม.2 3.2 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ 3.3 Pea Shop Central Festival 4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 5) ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร http://www.oic.go.th/infocenter7/778/ 6) หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก 7) Group Line หน่วยงาน	ไตรมาสละ 1 ครั้ง ภายใน พ.ค 60	คณะทำงาน ผู้บริหาร/คณะทำงาน/ผบห.

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คู่ค้า /คู่ความร่วมมือ/ลูกค้า - จัดทำทะเบียนฯ สถานะตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรม หรือติดต่ออยู่กับ กฟผ. ประกอบด้วย 1.) คู่ค้า เช่น จัดซื้อจัดจ้างวัสดุ,จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบจำหน่าย,จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้างเหมาตัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ป้อนน้ำมัน, อื่น ๆ เป็นต้น 2.) คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐ เช่น อำเภอบ. เทศบาล, อบต. และอื่น ๆ เป็นต้น (แบบฟอร์ม TP-PEA-๐1)	สรุปข้อมูลเดือนละ 1 ครั้ง	ผบห.
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. หรือมุมโปรงใสหรือมุมบริการประชาชน	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 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด และให้มีข้อมูลตาม มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส 2.0 ดังนี้ - มาตรา 9 (1) : ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง - มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปรงใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริตแผนปฏิบัติและงบประมาณของ กฟฟ. ปี 2560 - มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (จำนวน ๕ เล่ม) เพิ่มคู่มือมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. กำหนด - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญาสัมปทานตาม มาตรา 9 (6) ให้ จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่น ๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ศูนย์พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. - ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9(1) มาตรา 9 (8) และ สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อ จัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90)	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วน และ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน (ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป)	เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารและส่วนที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน เว็บไซต์	- ผบห.สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกวงเงิน ตามแบบฟอร์ม สขร.1 ให้ ผจก. และนำข้อมูลรายงานสขร.1 ขึ้นเว็บไซต์ ศูนย์ พ.ร.บ. มาตรา 9(8) (รายงานไม่เกินวันที่ 5 ของทุกเดือน) - สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสาร ตามแบบฟอร์ม (แบบฟอร์ม TP-PEA-02) ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโป่งใสหรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชนมีดังนี้ - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโป่งใส - คู่มือประชาชน (จำนวน 5 เล่ม) เพิ่มคู่มือมาตรฐานคุณภาพ บริการที่ กฟภ. กำหนด - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สปท. PEA) - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วยประกาศจัดซื้อ จัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.๑ สัญญาการจัดซื้อจัด จ้างและรายละเอียด การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคาจัดทำ ให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ กำหนดและให้มี ข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าโป่งใส 2.0 ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ประกอบด้วย 31 หัวข้อหลัก ดังนี้ 1.) นโยบายโป่งใส 2.) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ และตรวจประเมิน 3.) ภารกิจหลักของหน่วยงาน 4.) โครงสร้างการบริหารจัดการ 5.) แผนปฏิบัติ 6.) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติรายไตรมาส 7.) แนวปฏิบัติ/มาตรฐานการไฟฟ้าโป่งใส และสรุปผลการ ดำเนินงาน	จัดให้มีข้อมูลให้ ครบถ้วน และ Update ข้อมูลให้ เป็นปัจจุบันทุก เดือน (ภายใน วันที่ 5 ของเดือน ถัดไป) ภายใน มิ.ย 60	เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร และส่วน ที่เกี่ยวข้อง มิติที่ 1- มิติที่ 4, กฟฟ. ในสังกัด คณะทำงาน

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	8.) คู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารสำคัญ 9.) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 10.)สรุปรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน (รายไตรมาส) * ดำเนินการเฉพาะ กฟฟ.จุลรวมงาน 11.)สรุปรายงานวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียน (รายไตรมาส) * ดำเนินการเฉพาะ กฟฟ.จุลรวมงาน 12.) เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 13.)สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความ ไปรษณีย์ ใน การดำเนินงาน 14.)ผลการดำเนินการ SLA (P1-P11) เทียบกับในระบบ SAP 15.)ควบคุมภายใน 16.)การบริหารงานบุคคล 17.)กระบวนการสอบสวน 18.)รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ 19.) แบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการ ไฟฟ้าไปรษณีย์ 20.)สถิติแบบสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการ ไฟฟ้าไปรษณีย์ (อย่างน้อย 80% ของพนักงาน/ลูกจ้าง) 21.)ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ 22.)การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ผจก./ผู้บริหาร/พนักงาน/ ลูกจ้าง และอื่นๆ 23.)การสร้างระบบตัดตอน 24) รายงานการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียด จัดซื้อ /จัดจ้าง 25) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบ รายงาน สขร.1) 26.)สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและ รายงานผล การปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการ จัดซื้อจัดจ้าง 27.)รายงานการตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา (มิติที่ 2 มาตรฐานที่ 1.5) 28.)แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน 29.)คู่มือบริหารจัดการซื้อร้องเรียน 30.)การประชาสัมพันธ์ด้านการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน 31.)สรุปรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน (รายเดือน)		

มติ ที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12 ตัวชี้วัด) และด้านบริหารจัดการ
และเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)

สำหรับ กฟอ.เชียงใหม่ 2

มิติที่ 2 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (12 ตัวชี้วัด)

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลง ระดับการให้บริการกระบวนการงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.น.1 - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผล การดำเนินงานตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.น.1	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	วศก.ผบค., ทุกแผนก
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1- P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการงาน P1-P1 (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	วศก.ผบค., คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตาม มาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ประกอบด้วย -กระบวนการงาน P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลใน ระบบ OMS ระบบ SAP -ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) ใ้รับฝากเงิน - กระบวนการงาน P3 T-code ZCSR181, ZDMR101 - ดูข้อมูล ระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของ ผู้ใช้ไฟทุกขนาด (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	วศก.ผ.ค., คณะทำงาน SLA

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. การให้บริการตาม คู่มือ บริการ ประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP - วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริง กับระบบ SAP พร้อมหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	วศก.ผบค., คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.5 ตรวจเช็คระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา 1.) ทะเบียนควบคุมผู้รับเหมา/ผู้รับจ้าง (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-05) 2.) เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP 3.) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ (PO) 4.) ระบบการเบิกพัสดุ / คั้นพัสดุรื้อถอน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อ 2-4 ดูจากระบบที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผกส./ผบท.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์) - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือ บริการประชาชน (ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด: ตามมาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟภ.) 1.) มีอนุมัติของหน่วยงาน กำหนดขอบเขต การให้บริการเขตเมือง และนอกเขตเมือง ที่ชัดเจน 2.) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ ในเขตเมือง 2 วันทำการ 3.) มีผลการติดตั้งมิเตอร์ นอกเขตเมือง 5 วันทำการ	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจเช็คระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตาม มาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด ตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์) - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละ ประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวนระยะเวลา และ อื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐาน ที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต.

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับ ระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพ บริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้งหม้อแปลง) - จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละ ประเภท ใน ระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และ อื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด(เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง) (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-04)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต./ผปป./ผกส.
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบ การควบคุมภายใน ที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้ เป็นไปตามระบบการ ควบคุมภายใน อย่าง เหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะทำงานควบคุม ภายใน
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/ การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน - ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา เลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตาม ความ เหมาะสม	ไตรมาสที่ 1/2560	ผจก.กฟจ.ชม.2
4. การบริหารงาน บุคคล	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็น หลักฐาน ประกอบการ พิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อน ตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และ เปิดเผยได้ - จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง สามารถขอคู่มือหรือสอบถามได้ตามความ เหมาะสม (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-06)	ไตรมาสที่ 2/2560	ผจก./ผบห.หรือผู้ที่ ได้รับมอบหมาย

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้าง ในทุกระดับ - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ อย่างน้อย ร้อยละ 80 (แบบฟอร์มที่ กฟผ.กำหนด : IDP1) - มีผลการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) อย่างน้อยร้อยละ 20 (ตามแบบฟอร์มที่ กฟผ.กำหนด :IDP 2 - 4)	ไตรมาสที่ 1/2560	ทุกแผนก, คบห. เป็นผู้รวบรวม

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (5 ตัวชี้วัด)

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟผ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการการจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณ ราคากลาง (ตามแบบฟอร์มป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/ รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่ เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตก ลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติ แก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไข สัญญา (ถ้ามี) ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อ จัดจ้าง - แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจ ติดตาม - สรุปผลการตรวจติดตาม	ทุกครั้งที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง ไตรมาส 1/2560 สรุปผลการตรวจติดตามไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผบห./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.ฯ คณะทำงาน
6. รายงานผลการจัดซื้อ จัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1) - ผบห.กฟจ.ชม.2 : ทุกวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กฟจ.ชม.2 เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ของ กฟฟ.นั้นๆ โดยสรุปรายงานตามแบบ สขร.1 ทุกวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. ของแต่ละหน่วยงาน	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบห./เจ้าหน้าที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ได้รับการมอบหมาย

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- นำข้อมูลการรายงานตาม แบบฟอร์ม สขร.1 ที่ได้รับการอนุมัติ ลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู “การไฟฟ้าปริมังคล (v2.0)” ลำดับที่ 10. สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1) ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัด จ้าง - ในลักษณะร้อยละของจำนวน โครงการ และร้อยละของจำนวน งบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อ จัดจ้าง (แบบฟอร์ม TP-PEA-07) ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป - สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุป รายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2 (แบบฟอร์ม TP-PEA-07)	ทุก 6 เดือน(ครึ่งแรก ภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560) รายปี	สบท. และนบท. สบท. และนบท.

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)

สำหรับ กฟจ.เชียงใหม่ 2

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียน” (งานบริการ) 1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal 2. ดำเนินการตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียน” 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการ ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบ 5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ ร้องเรียนทุกราย ทุกประเภท (แบบฟอร์ม TP-PEA-15)	เป็นประจำ	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบค.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพตติมิชอบ) 1. มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน ระบบสารสนเทศ E-one Portal หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. ดำเนินการตามคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพตติมิชอบ) 3. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน ตามข้อ 1.1 4. กำหนดช่องทางการร้องเรียนและการ ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบ	เป็นประจำ	ผจก./คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. รายงานผลการจัดการ ขัอร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดย เชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal - สรุปรายงาน โดยเทียบในระบบสารสนเทศ E-one Portal กับบันทึก/หนังสือปิดข้อ ร้องเรียน (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบค.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวน เรื่องร้องเรียน - จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก., อช.น.1 ตามลำดับ (แบบฟอร์ม TP-PEA-09)	รายไตรมาส	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน/ผบค.

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

แนวปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)

สำหรับ กฟจ.เชียงใหม่ 2

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการ สอบสวน	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มี ความคืบหน้า และมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด - ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่ กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยระเบียบ พ้นกงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1- 22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวน ของ กฟภ. ปี 2552”	ไตรมาส ละ 1 ครั้ง	ผบห.
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด - จัดทำทะเบียนควบคุม ตั้งแต่ปี 2558 จนถึง ปัจจุบัน (ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-10	มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ผบห.
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ - แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ (เร่งรัดติดตาม อย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปัจจุบัน)	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ผบห.
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มี อำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน - จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุม ตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผบห.

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปรงใส	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัด ติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง - จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และสั่งการของผู้บริหาร	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผจก.กฟจ.ชม.2 คณะกรรมการสอบสวน และ ผบพ.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปรงใส ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ภายในภายนอก - กฟฟ.ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และ ภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัด กิจกรรมครั้งแรก ไม่ควรน้อยกว่า 50 คน) - กฟส. และ กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ. ดันสังกัดหรือ จัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโปรงใสในนาม ของ กฟส. ตามความเหมาะสม 1) จัดทำใบสมัครเครือข่ายภายในและ ภายนอก (แบบฟอร์ม TP-PEA-11) 2)	ภายในเดือน มิ.ย 2560	เลขามิติที่ 4
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัด กิจกรรม เพื่อนำมา พัฒนางานด้านความ โปร่งใส - สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะ ต่างๆ จากเครือข่ายโปรงใส	ภายในเดือน มิ.ย 2560	เลขามิติที่ 4
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุง การดำเนินงานด้านความ โปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟภ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้า/คู่ความวัดมือ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรม ทางการค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน (แบบฟอร์ม TP-PEA-12)	ภายใน 23 มิ.ย 2560	เลขามิติที่ 4

มาตรฐาน	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	<u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - ให้งานพนักงานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของ พนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนัก อื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่าง น้อย 50 คน (แบบฟอร์ม TP-PEA-13) - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์, ขยายเขตแรงต่ำ, ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และอื่นๆ ประเมินผ่าน แบบสอบถาม เดือนละอย่างน้อย 10 ราย (แบบฟอร์ม TP-PEA-17) - ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน/Pea Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 อย่างน้อย 100 คน (แบบฟอร์ม SQA : P2-SA-01,02) <u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)</u> - ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ 100% (แบบฟอร์ม TP-PEA-15) อื่นๆ - ผู้ใช้บริการด้านสายสื่อสารโทรคมนาคม อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของหน่วยงานที่ใช้บริการทั้งหมด (แบบฟอร์ม TP-PEA-16) ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงาน ครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อน การตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับ สายงาน) ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป - ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ภายใน 23 มิ.ย 2560	เลขามิติที่ 4
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงาน ครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อน การตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับ สายงาน) ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป - ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ภายในเดือน มิ.ย 2560	เลขามิติที่ 4
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงาน ครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อน การตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับ สายงาน) ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป - ผลการดำเนินการพร้อมแผน และผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรมอย่างน้อย 1 ครั้ง (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน)	ภายในเดือน มิ.ย 2560	เลขามิติที่ 4

