



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก. เลขานุการ กฟฟ.โปรงใส กฟอ.สันป่าตอง ถึง. ผจก.กฟอ.สันป่าตอง
เลขที่ น.๑ สปต.(บค) /๒๕๖๐ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขออนุมัติจัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปรงใส ๒.๐ ของ
กฟอ.สันป่าตอง และ กฟฟ. ในสังกัด ปี ๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟอ.สันป่าตอง

ตามคำสั่งที่ สปต./พ๐๑๓/๒๕๖๐ ลว. ๔ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงาน กฟฟ.
โปรงใส ๒.๐ กฟอ.สันป่าตอง นั้น

เพื่อเป็น แนวทางการดำเนินงาน คณะทำงาน การไฟฟ้าโปรงใส กฟอ.สันป่าตอง จึงขอ
อนุมัติจัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปรงใส ๒.๐ ของ กฟอ.สันป่าตอง
และ กฟฟ. ในสังกัด ปี ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ได้แนบรายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายวิรินทร์ จันทรตา)

เลขานุการ กฟฟ.โปรงใส กฟอ.สันป่าตอง

ที่ น.๑ สปต.(บค) ๑๕๕๔/๒๕๖๐

เรียน รจก(ท), ชจก(บ), ผชน., ผจก.กฟส.อ.หต.

ผจก.กฟย.อ.มจ., ทผ.ทุกแผนก

คณะทำงาน กฟฟ.โปรงใส กฟอ.สปต.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายคณัย ทรัพย์เจริญ)

ผจก.กฟอ.สันป่าตอง

แผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติ

การดำเนินงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ 2.0 (ปี 2560)

สำหรับ กฟอ.สันป่าตอง และ กฟฟ.ในสังกัด

แผนปฏิบัติการดำเนินงาน “การไฟฟ้าโปร่งใส 2.0” ปี 2560 กฟอ.สันป่าตอง และ กฟฟ. ในสังกัด

ลำดับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	ม.ค 60	ผจก.กฟอ.สันป่าตอง
2	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลการไฟฟ้าโปร่งใส	ม.ค 60	ผจก.กฟอ.สันป่าตอง
3	สร้างรูปแบบวิธีดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส	พ.ค 60	คณะทำงานบริหารจัดการฯ / คณะทำงานมิติที่ 1-4
			กฟอ.สันป่าตอง.และกฟฟ.ในสังกัด
4	คณะทำงานนำแนวทางการไฟฟ้าภูมิภาคโปร่งใส 2.0ไปปฏิบัติ	พ.ค 60	คณะทำงานมิติที่ 1-4 กฟอ.สันป่าตอง.และ กฟฟ.ในสังกัด
5	ตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส (ภายใน,กฟอ.สันป่าตอง และ สังกัด)	พ.ค.,ส.ค.,พ.ย. 60	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ กฟอ.สันป่าตองและ กฟฟ.ในสังกัด
6	นำผลตรวจประเมินและข้อเสนอแนะไปแก้ไขปรับปรุง	พ.ค.- ธ.ค. 60	คณะทำงานมิติที่ 1-4 กฟอ.สันป่าตอง.และ กฟฟ.ในสังกัด
7	รับการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส ระดับเขต	ก.ค.-60	คณะทำงานมิติที่ 1-4 กฟอ.สันป่าตอง.และ กฟฟ.ในสังกัด
8	นำผลตรวจประเมินและข้อเสนอแนะไปแก้ไขปรับปรุง	ก.ค.-60	คณะทำงานมิติที่ 1-4 กฟอ.สันป่าตอง.และ กฟฟ.ในสังกัด
9	รับการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส ระดับภาค	ส.ค.-60	คณะทำงานมิติที่ 1-4 กฟอ.สันป่าตอง.และ กฟฟ.ในสังกัด
10	นำผลตรวจประเมินและข้อเสนอแนะไปแก้ไขปรับปรุง	ก.ย.-60	คณะทำงานมิติที่ 1-4 กฟอ.สันป่าตอง.และ กฟฟ.ในสังกัด
11	ประชุมชี้แจง ติดตามและสรุปผลการดำเนินการไฟฟ้าภูมิภาคโปร่งใส 2.0	พ.ค- ธ.ค. 60	คณะทำงานบริหารจัดการฯ / คณะทำงานมิติที่ 1-4
			กฟอ.สันป่าตอง.และ กฟฟ.ในสังกัด



(นายคนัย ทรัพย์เจริญ)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันป่าตอง

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

(9 ตัวชี้วัด)

แนวทางปฏิบัติการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 (ปี 2560)
สำหรับ กฟอ.สันป่าตอง และ กฟฟ. ในสังกัด

มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (9 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใสดังนี้ - นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการฯ และคณะกรรมการตรวจประเมินฯ	- ติดประกาศแจ้งเวียนและประชาสัมพันธ์นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. เมื่อวันที่ 23 ก.พ. 2560 จำนวน 3 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) intranet หน่วยงาน - แต่งตั้งคณะทำงานจำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย 1) <u>คณะทำงานบริหารจัดการฯ</u> โดยมี - ผจก.กฟอ.สันป่าตอง เป็นประธานคณะทำงาน - ผจก.กฟส.,กฟย.ในสังกัด และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม เป็นคณะทำงาน 2) <u>คณะกรรมการตรวจประเมินฯ</u> โดยมี - ผจก.กฟอ.สันป่าตอง เป็นประธานคณะกรรมการ - ผู้บริหาร กฟอ.สันป่าตอง และ กฟฟ. ในสังกัด และผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม เป็นคณะกรรมการ 3) <u>คณะทำงานมติที่ 1 – 4</u> ประกอบด้วย <u>มติที่ 1</u> การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล <u>มติที่ 2</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างจัดหาพัสดุ	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงาน บริหารจัดการฯ และ คณะทำงาน มติที่ 1 กฟอ.สปต และ กฟฟ. ในสังกัด
			ภายใน ม.ค. 2560	ผจก. กฟอ.สันป่าตอง และ คณะทำงาน บริหารจัดการฯ
			ภายใน ม.ค. 2560	คณะทำงาน บริหารจัดการฯ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสและสรุปรายงานผลรายไตรมาส ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ. ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน” และ “นโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต”	มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต - จัดทำแผนปฏิบัติฯ ปี 2560 โดยระบุกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ - จัดทำแนวทางปฏิบัติ โดยนำกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ระบุให้ชัดเจนตามมาตรฐานฯ แต่ละข้อ - จัดทำสรุปรายงานผลรายไตรมาส - ติดประกาศแจ้งเวียนและประชาสัมพันธ์จำนวน 4 ช่องทางประกอบด้วย 1) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 2) Group Line หน่วยงาน 3) intranet หน่วยงาน 4) การแจ้งเวียนและลงนามรับทราบ 5) อื่นๆ ตามความเหมาะสม (การประกาศเจตจำนง/MOU)	ภายใน ม.ค. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงาน บริหารจัดการฯ คณะทำงาน บริหารจัดการฯ และ คณะทำงาน มิติที่ 1 – 4 กฟอ.สันป่าตอง และ กฟฟ. ในสังกัด คณะทำงาน บริหารจัดการฯ คณะทำงาน มิติที่ 1 กฟอ.สันป่าตอง และ กฟฟ. ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.4 ส่งเสริมกิจกรรมมีส่วนร่วมปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส	- ผู้บริหารเป็นประธานหรือมีส่วนร่วม ในการประชุมหรือกิจกรรมสร้างความโปร่งใสทุกครั้ง - จัดกิจกรรม Transparency Talk (พูดคุยความโปร่งใส) ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง	เดือนละ 1 ครั้ง ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงานบริหารจัดการฯ กฟอ.สันป่าตอง และ กฟส. ในสังกัด
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบายแผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับทราบ	มีการสื่อสารอย่างน้อย จำนวน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1. เว็บไซต์ ของ กฟฟ. 2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 3. บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ 4. หนังสือถึงหน่วยงานภายนอก	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงานบริหารจัดการฯ คณะทำงานมิติตี่ 1 กฟอ.สันป่าตอง และ กฟส. ในสังกัด
	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น หน่วยงานกำกับ คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ / ลูกค้า	- จัดทำทะเบียนฯ สถานะ ตั้งแต่ ม.ค. 2559 ถึงปัจจุบัน เฉพาะรายที่ยังทำธุรกรรมหรือติดต่ออยู่กับ กฟฟ.ประกอบด้วย 1) คู่ค้า เช่น จัดซื้อจัดจ้างพัสดุ , จัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน, จ้างเหมาก่อสร้างระบบจำหน่าย, จ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลง, จ้างเหมาตัดต้นไม้, ซ่อมรถ, ป้อน้ำมัน, อื่นๆ เป็นต้น 2) ลูกค้าเช่นลูกค้ารายใหญ่ (BIC-SAP), หน่วยงานสายสื่อสาร , VSPP เป็นต้น 3) คู่ความร่วมมือ/หน่วยงานรัฐเช่นอำเภอ, เทศบาล, อบต. และอื่นๆ เป็นต้น	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงานมิติตี่ 1 กฟอ.สันป่าตอง และ กฟส. ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. หรือ มุมโปร่งใส หรือ มุมบริการประชาชน	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	- จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดและให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ดังนี้ 1) มาตรา 9 (1) : ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง 2) มาตรา 9 (3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริตแผนปฏิบัติและงบประมาณของ กฟฟ. ปี 2560 3) มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 4 เล่ม) 4) สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช้สัญญาสัมปทาน ตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน” ในเว็บไซต์ ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟฟ. 5) ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และ สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ในเว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90) - ให้สรุปรายงานการจัดซื้อจัดจ้าง ทุกวงเงิน ตามแบบฟอร์ม สสร.1 โดยจัดส่งให้ ผบห. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ปรับปรุงข้อมูลให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์ พ.ร.บ. และแผนกที่เกี่ยวข้อง กฟอ.สันป่าตอง และ กฟส. ในสังกัด
	ตัวชี้วัด (กฟส. และ กฟย.) 3.2 จัดมุมโปร่งใส หรือมุมบริการประชาชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	จัดหาข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชน ดังนี้.- - นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติการไฟฟ้าโปร่งใส - คู่มือประชาชน (อย่างน้อย 4 เล่ม) - คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง (ถ้ามี) ประกอบด้วย ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, ผลการพิจารณาตามแบบ สสร.1 - สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างและรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา	ภายใน มิ.ย. 2560	เจ้าหน้าที่ ศูนย์ พ.ร.บ. และแผนกที่เกี่ยวข้อง กฟอ.สันป่าตอง และ กฟส. ในสังกัด

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์	ตัวชี้วัดรวม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 4.1 เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	<u>11 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย.-</u> 1) นโยบายโปร่งใส 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการและตรวจประเมิน 3) ภารกิจหลักของหน่วยงานและโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4) แผนงานสำคัญ 5) ผลการดำเนินงาน แผนงานที่สำคัญรายไตรมาส/รายปี 6) คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ เอกสารที่สำคัญ 7) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ 8) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบ สรุป สขร.1) 9) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน 10) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงาน 11) เครือข่ายโปร่งใส	ปรับปรุงข้อมูลให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบันทุกเดือน	คณะทำงานบริหารจัดการฯ คณะทำงานมิติที่ 1 กฟอ.สันป่าตอง และ กฟส. ในสังกัด

มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและ
การให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(12 ตัวชี้วัด)

และ ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างจัดหาพัสดุ

(5ตัวชี้วัด)

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 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก.และ อช.กฟข	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช.	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ 2 และ คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P1	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ 2 และ คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด	ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด ประกอบด้วย - กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ ZCSR181 (Y3) ใบรับฝากเงิน - กระบวนการ P3 T-code ZCSR181, ZDMR101 - ดูข้อมูลระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ 2 และ คณะทำงาน SLA

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	- วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP พร้อมหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ 2 และ คณะทำงาน SLA
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 1.5 ตรวจสอบระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	- เปรียบเทียบการดำเนินการจริงในระบบ SAP / ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ / ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ / ระบบการเบิกพัสดุ / คืบหน้าพัสดุหรือถอน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	คณะทำงานมิติที่ 2 และ คณะทำงาน SLA

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (การติดตั้งมิเตอร์)	- 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.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.2 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนดตามข้อ 2.1 (การติดตั้งมิเตอร์)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับคู่มือประชาชน ตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนด (เฉพาะมิเตอร์)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (ติดตั้ง หม้อแปลง)	- จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภท ในระบบ SAP หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ จำนวน ระยะเวลา และอื่นๆ เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด (เฉพาะติดตั้งหม้อแปลง)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบค./ผมต./ผปป./ผกส.
3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด เช่น มีการปฏิบัติตาม Work Manual, Work Flow, กฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	- มีการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ทุกไตรมาส	คณะทำงานควบคุมภายใน
4. การบริหารงานบุคคล	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ผจก. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสม	ไตรมาสที่ 1/2560	ผจก. / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) 4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้	- จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร - มีช่องทางให้พนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงสามารถขอดูหรือสอบถามได้ตามความเหมาะสม	ไตรมาส 2/2560	ผจก./ผบห. หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) 4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ อย่างน้อย ร้อยละ 80	ไตรมาส 2/2560	ทุกแผนก ผบห. เป็นผู้รวบรวม

มติที่2

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ

(5ตัวชี้วัด)

มติที่2

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. การประกาศ จัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดรวม (กพฟ.ชั้น 1-3, กพส. และกพย.) 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ในเว็บไซต์กพผ. และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เผยแพร่รายละเอียดทุกครั้งที่ทำเนิการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้ - วิธีการ การจัดซื้อ-จัดจ้าง - วงเงินงบประมาณ - กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง - ราคากลางและวิธีการคำนวณราคากลาง (ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.) - วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้าง(เกณฑ์การตัดสิน) - รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบสอบราคา และตกลงราคา - รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย - วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกราคาที่ตกลงจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผล - เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง - ไฟล์สัญญา ไฟล้อนุมัติการแก้ไขสัญญา(ถ้ามี)	เป็นประจำ	ผบห./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตาม - สรุปผลการตรวจติดตาม	ภายในไตรมาสที่ 2 , 4 2560 สรุปผล ไตรมาส 1 ครั้ง	ผู้ที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่ง
	ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม(ตามแบบรายงาน สขร.1)	- ผบห.กฟอ.สปต. สรุปทุกวงเงิน รายงาน ผจก.กฟฟ.เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ. ของ กฟอ.สันป่าตอง โดยสรุปรายงานตามแบบ ส.ข.ร.1 ทุกวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ - กฟส.หาดง สรุปวงเงิน รายงาน ผจก.กฟส.หาดง และการไฟฟ้าในสังกัด เพื่อพิจารณานำไปเผยแพร่ ผ่านศูนย์ พ.ร.บ. ที่สันป่าตอง - นำข้อมูลการรายงานตามแบบฟอร์ม ส.ข.ร.1 ที่ได้รับการอนุมัติ ลงใน Intranet ของหน่วยงาน เมนู"การ"ไฟฟ้าโปร่งใส(V2.0)"	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน	ผบห./ผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง	- สรุปผลในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ จำแนกตามวิธีการจัดซื้อ จัดจ้าง	ทุก 6 เดือน(ปี ละ 2 ครั้ง) -ม.ย. 2560 -ธ.ค. 2560	ผบห./ซจก.(บ)
	ตัวชี้วัดร่วม(กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.) 6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป	- สามารถรายงานข้อมูลพร้อมกับสรุปรายงานเชิงวิเคราะห์	รายปี	ผบห./ซจก.(บ)

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

(4 ตัวชี้วัด)

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (4 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. และ กฟย.)	ก. แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนระดับจุดรวมงาน (รวมถึง กฟส.และ กฟย.)	ภายในไตรมาศ 1/60	คณะทำงานฯ มิติที่ 3
	1.1 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558” (งานบริการ)	ข. ทบทวนคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟฟ.ชั้น 1-3 (ที่จัดทำในปี 2559) ให้ครอบคลุมเป็นคู่มือฯ ของระดับจุดรวมงาน (รวมถึง กฟส.) ดังนี้	ภายใน มิ.ย. 2560	คณะทำงานฯ มิติที่ 3
	1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) (ทุจริตประพฤติมิชอบ)	1) ทบทวนช่องทางรับข้อร้องเรียน ตัวอย่างเช่น - PEA Call Center - เว็บไซต์ PEA : www.pea.co.th - PEA Mobile App - ตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนที่สำนักงาน - รับเรื่องโดยตรงที่สำนักงาน - เบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร - สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี (สปน.) - ศูนย์ดำรงธรรม - สื่อมวลชน 2) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง		
		3) ปรับปรุงแผนผัง (Flow Chart) การบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั้งด้านงานบริการ และเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ในรูปแบบตาราง SIPOC		
		4) อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนทั้งด้านงานบริการ และเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ		
		5) คณะทำงานฯ ลงนามรับทราบคู่มือฯ		
		6) แนบคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ ในคู่มือฯ		
		7) แนบคู่มือ “ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปี 2558” และคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน		

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		การทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สปท. PEA) หมายเหตุ: ข้อ 5) - 7) แนบเป็นภาคผนวกด้านท้ายเล่ม ค. ขออนุมัติและแจ้งเวียนคู่มือฯ (ฉบับระดับจุลรวมงาน) ให้ทุกแผนกของแต่ละ กฟฟ. ทราบ ง. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางรับข้อร้องเรียน แผนผัง (Flow Chart) การบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ และคณะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น 1) แผ่นพับ (แจกให้คู่ค้าของจุลรวมงาน) 2) โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ 3) รูปภาพประชาสัมพันธ์ (สำหรับทางเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์) จ. ดำเนินการประชาสัมพันธ์สื่อตามข้อ ง. ดังนี้ (พร้อมบันทึกภาพการประชาสัมพันธ์) 1) แจกแผ่นพับให้ผู้มีส่วนได้เสีย (คู่ค้า) โดยส่งไปรษณีย์ร่วมกับเอกสารประชาสัมพันธ์ของมิติที่ 1 2) ติดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานของแต่ละ กฟฟ. 3) นำสื่อรูปภาพประชาสัมพันธ์ขึ้นทาง Facebook, Line Group ผู้บริหาร 4) นำสื่อรูปภาพประชาสัมพันธ์ขึ้นทางทาง Line Group การไฟฟ้าโปร่งใส, Line Group ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ 5) นำแผ่นพับวางข้างตู้รับข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. 2560 ภายใน มิ.ย. – ก.ค. 2560	คณะทำงานฯ มิติที่ 3 คณะทำงานฯ มิติที่ 3 คณะทำงานฯ มิติที่ 3 กพอ./กฟส./กฟย.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ												
มาตรฐานที่ 2 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 สรุปจำนวน ระยะเวลายุติข้อร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ e-One Portal และบันทึก/ หนังสือปิดข้อร้องเรียน 2.2 ระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และพิจารณาการดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน	ก.สรุปจำนวน รายละเอียด และระยะเวลายุติข้อร้องเรียนของแต่ละ กฟฟ. โดยเชื่อมโยงกับระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน e-One Portal ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รายเดือน) ข.สรุปภาพรวม จำนวน รายละเอียด และระยะเวลายุติข้อร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน e-One Portal ระดับจุดรวมงาน (รายไตรมาส) ก. สรุปรายงานวิเคราะห์ผลนำเสนอ ผจก. กฟฟ.ชั้น 1-3 ดังนี้ 1) วิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียนใน ปีที่ผ่านมา (แยกรายไตรมาสและภาพรวมทั้งปี) 2) วิเคราะห์ประเภทข้อร้องเรียน สาเหตุ วิธีการแก้ไข 3) วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (ระยะเวลาการตอบสนองข้อร้องเรียนได้ดีกว่าเป้าหมาย) - ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน คิดเป็นร้อยละ 100 <table><tr><th>ระดับคะแนน</th><th>เกณฑ์การประเมินผล หน่วย: วัน</th></tr><tr><td>1</td><td>≥ 7</td></tr><tr><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>3</td><td>5</td></tr><tr><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>3</td></tr></table> - ตอบชี้แจงผู้ใช้ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100 ของ ข้อร้องเรียนทั้งหมดภายใน 30 วัน หลังได้รับคำร้อง	ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมินผล หน่วย: วัน	1	≥ 7	2	6	3	5	4	4	5	3	ทุกเดือน (ไตรมาส 2) 3 ก.ค. 2560 (ไตรมาส 3-4) ภายใน 15 วัน หลังไตรมาส (ไตรมาส 2) 3 ก.ค. 2560 (ไตรมาส 3-4) ภายใน 15 วัน หลังไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมินผล หน่วย: วัน															
1	≥ 7															
2	6															
3	5															
4	4															
5	3															

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ												
		<table><tr><th>ระดับคะแนน</th><th>เกณฑ์การประเมินผล หน่วย: วัน</th></tr><tr><td>1</td><td>> 35</td></tr><tr><td>2</td><td>35</td></tr><tr><td>3</td><td>30</td></tr><tr><td>4</td><td>25</td></tr><tr><td>5</td><td>20</td></tr></table> 1) วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 2) ประสิทธิภาพของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผลสำรวจความนิยมของช่องทางรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเว็บไซต์ ทั้ง Internet และ Intranet 3) วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการจัดการข้อร้องเรียน และพิจารณาการดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน หมายเหตุ: เมื่อรายงานตามข้อ 2.1-2.2 แล้วเสร็จ แต่ละจุดรวมงาน จัดวางไฟล์ไว้ใน intra.pea.co.th -> มาตรฐานสายงาน -> การไฟฟ้า โปร่งใส (V.2)	ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมินผล หน่วย: วัน	1	> 35	2	35	3	30	4	25	5	20		
ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมินผล หน่วย: วัน															
1	> 35															
2	35															
3	30															
4	25															
5	20															

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

(10 ตัวชี้วัด)

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (10 ตัวชี้วัด)

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการสอบสวน (ทุจริตหรือประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง)	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กพฟ. กำหนด	- ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กพฟ. ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 1-22) และ คู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวน ของ กพฟ. ปี 2552”	รายไตรมาส	ผผ.บท.
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดชอบทางละเมิด ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	- จัดทำทะเบียนควบคุม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ตั้งแต่ปี 2558 จนถึง ปัจจุบัน	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ผผ.บท.
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้ทราบหรือสั่งการ	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ (เร่งรัดติดตามอย่างน้อย ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน)	ภายใน มี.ค. 2560 (ไตรมาสที่ 1)	ผผ.บท.
	ตัวชี้วัด (กพฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน 1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	- จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุมตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผผ.บท.

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
2. เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส	ตัวชี้วัด (กฟฟ.ชั้น 1-3) ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน 1.5 ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน มีการประชุมเร่งรัด ติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการ สอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	- จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตาม และ ส่งการ ของผู้บริหาร	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ทผ.บพ.
	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 2.1 จัดกิจกรรมเครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปรงใสร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในภายนอก	1) กฟฟ. ชั้น 1-3 มีเครือข่ายภายใน และภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรม ครั้งแรก ไม่ควรน้อยกว่า 50 คน) 2) กฟส. และ กฟย. เข้าร่วมกิจกรรมกับ กฟฟ. ต้นสังกัด หรือจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายโปรงใสในนาม ของ กฟส. ตามความเหมาะสม	ทุก 6 เดือน	คณะทำงาน มติ 4
	2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัด กิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความ โปรงใส	- สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ จากเครือข่ายโปรงใส	ทุก 6 เดือน	คณะทำงาน มติ 4

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3. การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส	ตัวชี้วัดร่วม (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>ด้านการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของคู่ค้าที่ทำธุรกรรมทางการค้าปี 2559 ถึง ปัจจุบัน <u>ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก</u> - ให้งานประเมินกระบวนการให้บริการภายในของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. อย่างน้อยร้อยละ 80 ของพนักงาน, ลูกจ้าง ทั้งหมด - ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟฟ./สายงาน/สำนักอื่นๆ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน - ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่นๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่นๆ อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อขอติดตั้งมิเตอร์ , ขยายเขตแรงต่ำ , ติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย และอื่น ๆ ประเมินผ่านแบบสอบถาม อย่างน้อย 100 คน - ลูกค้าที่แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระบบงาน P2 ประเมินผ่านแบบสอบถาม อย่างน้อย 100 คน <u>ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)</u> - ประเมินด้วยแบบสอบถาม หรือ อื่น ๆ ตามความเหมาะสม ครบ 100%	ทุก 6 เดือน	ชจก.(บ) คณะทำงานมิติ 4

มาตรฐานที่	ตัวชี้วัด	แนวปฏิบัติ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดร่วม (กพฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.) 3.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป	- สรุปผลสำรวจความพึงพอใจทุก 6 เดือน และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย. 2560 (ควรดำเนินการก่อนการตรวจประเมินของคณะกรรมการระดับเขต หรือ ระดับสายงาน) - จัดทำผลการดำเนินการพร้อมแผนและผลการปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม	ทุก 6 เดือน ทุก 6 เดือน	ชจก.(บ) คณะทำงานมิติ 4 ชจก.(บ) คณะทำงานมิติ 4