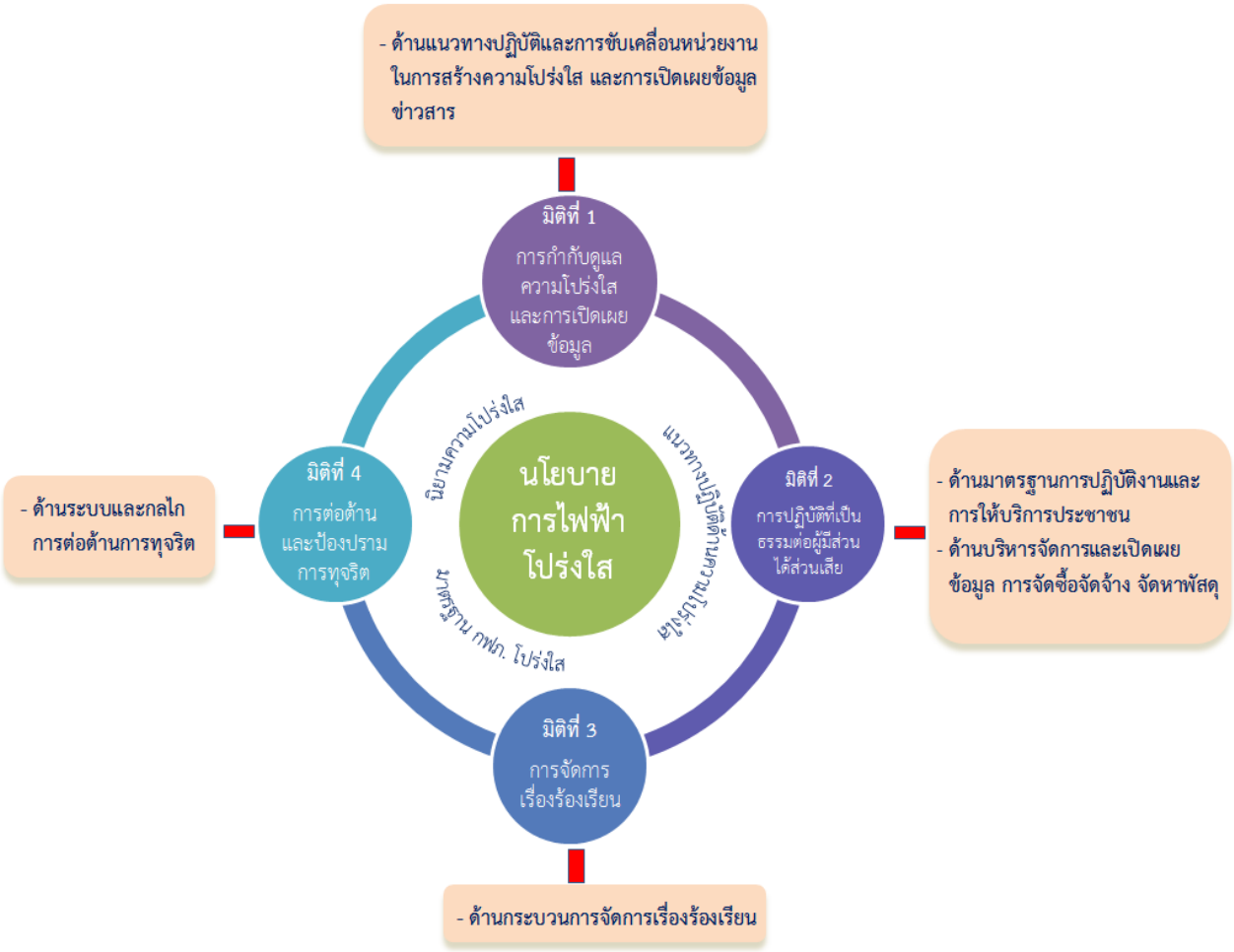
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค



คำนำ

ความโปร่งใส หมายถึง การมองเห็นภาพโดยตลอดปราศจากประเด็นแอบแฝงซ่อนเร้น มีข้อมูลชัดเจนละเอียด ประกอบการประสานงาน การร่วมมือร่วมใจ และการตัดสินใจ โดยความหมายของคำว่าความโปร่งใสในองค์กร (Corporate Transparency) จะเน้นขจัดอุปสรรค และการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน เข้าสู่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร กฎหมาย กฎระเบียบ และกระบวนการทำงานโดยสะดวก จากคำจำกัดความดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า ความโปร่งใสที่ใช้ในการบริหารงานจะหมายถึง การสร้างความเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายใน และภายนอกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ มีการสื่อสาร การแสดงความ-รับผิดชอบ พร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้งมีกระบวนการในการติดตาม และประเมินผลที่ได้รับการยอมรับว่าเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

ตามที่ได้มอบนโยบายการบริหาร และพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้กับผู้บริหารหัวข้อ S4 Sustainable ข้อ 1 Excellence Governance มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต คอร์รัปชั่น มีมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใส และขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ได้ดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” ตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ยึดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่นในทุกรูปแบบ และเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ขอขอบคุณคณะกรรมการ และคณะทำงานจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และขอให้นำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสดังกล่าว ไปใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดาเนินงาน	2
- กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดาเนินงานด้านความโปร่งใส ของ กฟภ.	2
- นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.	3
- นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	3
- มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส	3
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	4
- ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สานักงานใหญ่)	4
- ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)	6
วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	8
- เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน	8
- การรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	8
แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	9
มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค	20
แผนดำเนินงาน “การไฟฟ้าโปร่งใส” ปี 2559 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค	33

<u>ภาคผนวก</u>

ภาคผนวก 1 : คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

ภาคผนวก 2 : นโยบายการบริหาร และพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก 3 : นโยบายการการไฟฟ้าโปร่งใส ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก 4 : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

ภาคผนวก 5 : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาค 3

ภาคผนวก 6 : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

ภาคผนวก 7 : แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส

- o แบบฟอร์มกำหนดการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส (กกท.ITO-01)
- o แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (กกท.ITO-02)
- o แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส (กกท.ITO-03)
- o ใบรับแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (กกท.ITO-04)

ภาคผนวก 8 : แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจ

- แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)
- แบบฟอร์มสอบถามติดตามข้อมูลลูกค้าหลังจากการให้บริการ PEA (ลูกค้า)
- แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจบริการขอใช้ไฟฟ้า (ไปรษณีย์ตอบรับ)
- แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- แบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

การไฟฟ้าโปร่งใส

ความเป็นมา

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล เช่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการมหาดไทยใสสะอาด และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นต้น

ในปี 2558 ผู้ว่าการ กฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้ กฟภ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่นมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการ กฟภ. จึงได้ร่วมกันจัดทำ“การไฟฟ้าโปร่งใส”เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2559

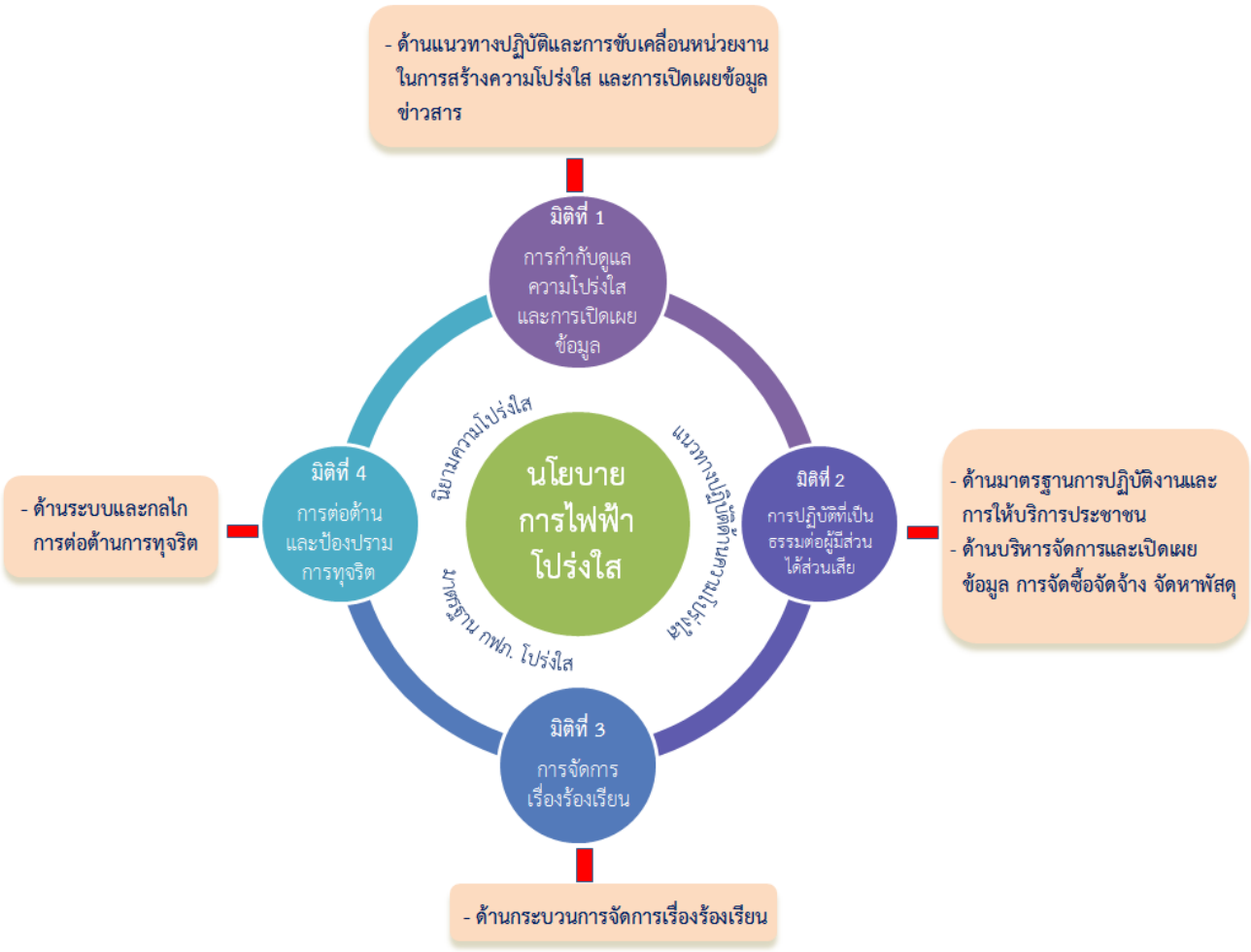
วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติอำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั่วถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตามตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
5. เพื่อให้ กฟภ. พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

<u>กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.</u>

กฟภ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟภ. คือ “การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟภ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม

3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชั่น

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน ดังนี้

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

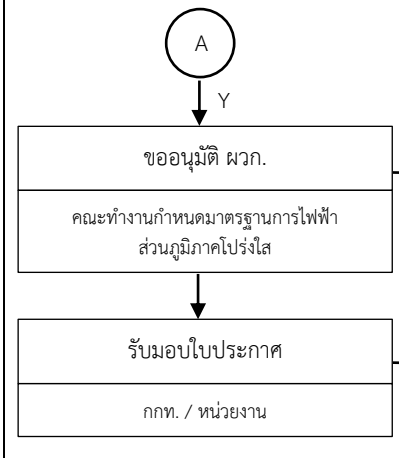
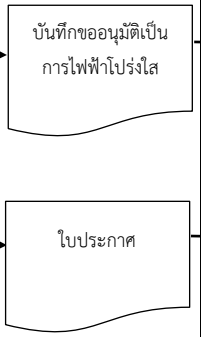
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

เพื่อให้การพัฒนาเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ จึงได้มีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่) และขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค) ขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

<u>ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)</u>

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
1. ขั้นตอนดำเนินการ	กำหนดหน่วยงาน/บุคคล รับผิดชอบหลัก หน่วยงาน ↓ ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน ระดับสายงาน รผก.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ		
	↓ ตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับสายงาน และส่วนกลาง รผก. / กกท.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ		
	↓ หน่วยงาน/กฟฟ. ศึกษาข้อมูลและดำเนินการตามคู่มือ หน่วยงาน			
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน	แจ้งพร้อมรับการตรวจประเมิน หน่วยงาน	บันทึกแจ้งสายงานพร้อมรับการตรวจประเมิน		
	↓ ตรวจประเมินตามคู่มือมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับสายงาน) คณะกรรมการตรวจประเมินระดับสายงาน N	ผลการตรวจประเมิน	คณะกรรมการตรวจประเมินส่วนกลาง	ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง
	Y ↓ ตรวจประเมินตามคู่มือมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ส่วนกลาง) คณะกรรมการตรวจประเมินส่วนกลาง N	ผลการตรวจประเมิน (หน่วยงานที่ได้รับคะแนนการประเมินมากกว่า ร้อยละ 90)	คณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน
	Y ↓ A			

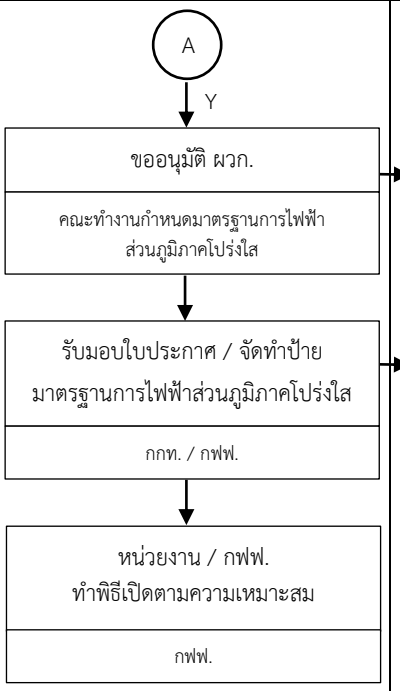
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)				ภายใน 7 วัน หลังประชุมคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
1. ขั้นตอนดำเนินการ	กำหนดหน่วยงาน/บุคคล รับผิดชอบหลัก กฟฟ. / หน่วยงาน ↓ ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน ระดับเขต กฟข. ↓ ตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับเขต และระดับภาค กฟข. / รผก. ↓ หน่วยงาน/กฟฟ. ศึกษาข้อมูล และดำเนินการตามคู่มือ กฟฟ. / หน่วยงาน	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ		
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน	แจ้งพร้อมรับการตรวจประเมิน กฟฟ. / หน่วยงาน ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับเขต) คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับเขต N → (กลับ) Y ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับภาค) คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับภาค N → (กลับ) Y ↓ A	บันทึกแจ้งเขตพร้อมรับการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน (กฟฟ. ที่ได้รับคะแนนการประเมินมากกว่า ร้อยละ 90)	คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับภาค คณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)		บันทึกขออนุมัติเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ใบประกาศ / ป้ายมาตรฐานฯ	กกท. กฟฟ.	ภายใน 7 วัน หลังประชุมคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็น 60 ตัวชี้วัดย่อย มีคะแนนรวม 120 คะแนน ดังนี้

มิติที่ 1 ประกอบด้วย 18 ตัวชี้วัดย่อย 36 คะแนน
มิติที่ 2 ประกอบด้วย 20 ตัวชี้วัดย่อย 40 คะแนน
มิติที่ 3 ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัดย่อย 18 คะแนน
มิติที่ 4 ประกอบด้วย 13 ตัวชี้วัดย่อย 26 คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัด จะพิจารณาจากความก้าวหน้าของงานและระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ตัวชี้วัดหนึ่งประกอบด้วยระดับคะแนน 0 – 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

0 = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่มีการดำเนินการในข้อนั้นๆ
1 = หมายถึงหน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร / ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา
2 = หมายถึงหน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร / ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

การรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

หน่วยงานใดจะได้รับการรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส จะต้องได้รับผลการประเมิน ดังนี้

- ได้คะแนนการประเมินรวมในแต่ละมิติ (มิติที่ 1 - มิติที่ 4) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
- ได้คะแนนประเมินรวมทั้งหมด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

ระดับคะแนน	ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
108 – 120 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก
60 - 107 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
30 – 59 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
0 – 29 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ

แบบประเมิน
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

<u>มิติที่ 1</u> การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
(เต็ม 36 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส			
1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อข. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศนโยบายของ ผวก. อข. ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน 2) MOU ระหว่าง อข. กับ ผจก. ผจก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น			
1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประชุมชี้แจง การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น 3) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน			
2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส 2) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส			
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน			
2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 3</u> ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส			
3.1 มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆลงนามอนุมัติโดย หัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน 2) รายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ 1 ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สร้างระบบตัดตอน สำหรับคู่ค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้คู่ค้า และการสุ่มประเมินผลคู่ค้า) 2) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น 3) นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ เช่น PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน *Smile Box PEA One Touch Service* เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งจัดทำสรุปรายงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
3.3 มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีผลงาน/กระบวนการทำงาน ในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม			
<u>มาตรฐานที่ 4</u> ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส			
4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) เป็นประธานหรือมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในโอกาสต่างๆ 2) สรุปรายงานผลการดำเนินการตามข้อ 1) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนากระบวนงานให้มีความโปร่งใส			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 5</u> แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน			
5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน 2) สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง			
5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร 2) แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ			
<u>มาตรฐานที่ 6</u> จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน			
6.1 แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
6.2 จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
6.3 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกรับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก			
6.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วน ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ตามมาตรา 9(4) ได้แก่ 1) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย 2) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม 3) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม 4) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน 5) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม 6) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน 7) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสภาวะน้ำท่วม 8) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด 9) การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและการใช้สายดิน 10) คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.			
6.5 จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			
6.6 สำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			

หมายเหตุ : มิติที่ 1 มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

<u>มิติที่ 2</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม 14 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน			
1.1 กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็วสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน 1.การขอใช้ไฟ 2.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ 3.การขอขยายเขตแรงต่ำ 4.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ) 5.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) 6.การเปรียบเทียบมิเตอร์ 7.การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด 8.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด) 9.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) 10.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ 11.ขอแก้ไฟเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) 12.การเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า 13.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) 14.การเบิกค่ารักษาพยาบาล 2) ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าให้บริการ กรอบเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม	dki		
1.2 มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) คู่มือประชาชาชน 2) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนงาน (P1-P11)			
1.3 มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนงาน (P1-P11) เทียบกับระบบ SAP			
2.1 ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน 3) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 4) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน			

หมายเหตุ : มิติที่ 2 มาตรฐานที่ 1 และ 2 สำหรับหน่วยงาน Back Office ให้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและการตรวจติดตามตามคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และ SLA ของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อข. (รายเดือน) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนงาน P1-P11 เทียบกับระบบงาน P1-P11 ในระบบ SAP 2) สรุปรายงานผลทุก อข. เดือนละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) 3) วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ 1 ครั้ง			
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด 2) สรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. กำหนดเช่น *PEA One Touch Service* เป็นต้น 3) วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟภ.กำหนด			
2.4 มีการตรวจติดตามโดยนำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี)			

<u>มิติที่ 2</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์			
1.1 เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
1.2 ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
1.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ			
2.1 กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง			
2.2 เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ.(www.pea.co.th) และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
2.3 ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ.			
<u>มาตรฐานที่ 3</u> มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ			
3.1 ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : วงเงินเกิน 100,000.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 4</u> มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ			
4.1 ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ 5</u> มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง			
5.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.1/รายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน (สตง.)			
5.2 เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย 2 ช่องทาง (วงเงินเกิน 100,000.-บาท ขึ้นไป) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ 6</u> มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
6.1 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
6.2 เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ 7</u> มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			
7.1 นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			

<u>มิติที่ 3</u> การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เต็ม 18 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก			
1.1 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟภ.กำหนด			
1.2 มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย 2 ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ช่องทางการสื่อสาร มากกว่า 2 ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน			
2.1 กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง			
2.2 สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ 1.2 (มิติที่ 3 มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.2)			
<u>มาตรฐานที่ 3</u> บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟภ. กำหนด			
3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ตามมิติที่ 1 มาตรฐานที่ 2 ข้อ 2.1			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 4</u> จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข			
4.1 **จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)** สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 5</u> วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน			
5.1 นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.2 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3 ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง			

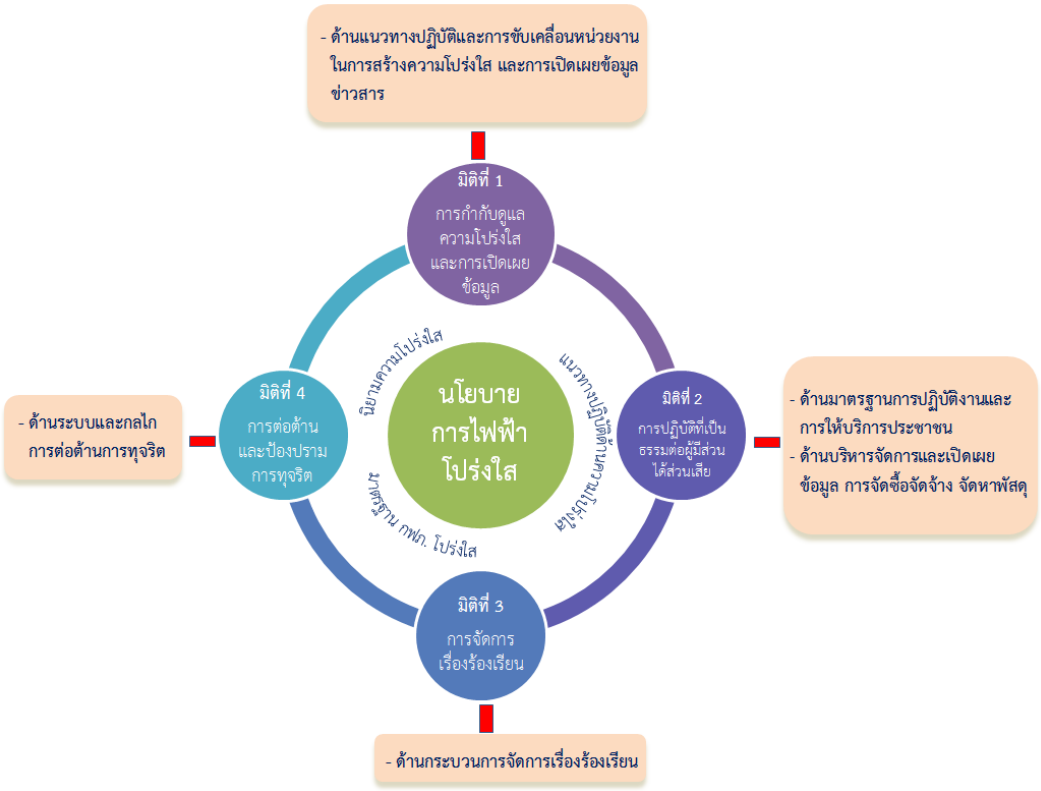
<u>มิติที่ 4</u> การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน			
1.1 แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2			
1.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน			
2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 3</u> จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต			
3.1 ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต			
3.2 นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานเพื่อลดความผิดพลาด สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 4</u> สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนงาน			
4.1 สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สำรวจความพึงพอใจ จากคู่ค้า และ ลูกค้า 2) สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) 3) สำรวจความโปร่งใสจากการให้บริการและกระบวนงานของ กฟภ.			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
4.2 สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ 4.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
4.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 4.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			
<u>มาตรฐานที่ 5</u> สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน			
5.1 ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม			
5.2 กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 5.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค



มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

<u>มิติที่ 1</u> การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
(มีตัวชี้วัด 18 ข้อ คะแนนเต็ม 36 คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส
1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อข. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบาย การไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. **มาตรฐานการดำเนินการ :** 1.มีการประกาศนโยบายของ ผวก. อข.ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน 1.1 ผ่านการแจ้งเวียน และลงนามรับทราบ 1.2 ปิดประกาศภายในสำนักงาน (บอร์ดประชาสัมพันธ์) 1.3 ผ่านกลุ่มไลน์ของ กฟอ.หนองแค 2.มีการลงนาม MOU ระหว่าง อข.กับ ผจก. และ ผจก.กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น 2.1 มีการลงนาม MOU ระหว่าง อข.ก.1 กับ ผจก.กฟอ.หนองแค 2.2 มีการลงนาม MOU ระหว่าง ผจก. กับ ผู้บริหารของ กฟอ.หนองแค 2.3 มีการลงนาม MOU ระหว่าง หผ. กับ พนักงานในแผนกทุกแผนกของ กฟอ.หนองแค
1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง **มาตรฐานการดำเนินการ :** 1.มีการประชุมชี้แจงและติดตามผลการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส และประชาสัมพันธ์สื่อสารให้พนักงานรับทราบเกี่ยวกับโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส และการดำเนินงานรับทราบ เดือนละ 1 ครั้ง 2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน 6 ช่องทาง ได้แก่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ , เว็บไซต์ ,ไลน์กลุ่มเครือข่ายภายใน เสื้อสัญลักษณ์ไฟฟ้าโปร่งใส ,แผ่นพับ และป้ายรณรงค์ 3.มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสและแจ้งเวียนคู่มือให้พนักงานและลูกจ้างรับทราบ พร้อมให้พนักงานทุกคนลงนามรับทราบ
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน
2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส **มาตรฐานการดำเนินการ :** 1.คณะกรรมการบริหาร จัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส โดยมี ผจก.กฟอ.หนองแค เป็นประธานฯ 2.คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส โดยมี ผู้บริหารระดับ 9 กฟอ.หนองแค ขึ้นไป เป็นประธานฯ กำหนดการตรวจประเมิน ไตรมาสละ 1 ครั้ง 3.คณะกรรมการจัดทำมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส ภายในหน่วยงาน หรือระบุหน้าที่ไว้ในคณะกรรมการ ชุดที่ 1
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน (ระบุไว้ท้ายคำสั่ง)
2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ **มาตรฐานการดำเนินการ :** ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
๓.๑ มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน ๒. รายละเอียดของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ ๑ ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง ๓. สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
๓.๒ ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ดำเนินการ ๓ เรื่อง ดังนี้ ๑.)มีการสร้างระบบตัดจอนสำหรับคู่ค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้คู่ค้าและการสุ่มประเมินผลคู่ค้า) จำนวน ๑๓ ประเภท ได้แก่ ๑.ผู้รับจ้างงานด้านมิเตอร์ ๒.ผู้รับจ้างจัดซื้อพัสดุ ๓.ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง ๔.ผู้รับจ้างจดหน่วย ๕.ผู้รับจ้างงดจ่ายไฟ ๖.ปั๊มน้ำมัน ๗.อู่ซ่อมรถยนต์ ๘.ผู้รับจ้างตัดต้นไม้ ๙.ทำป้ายโฆษณา ๑๐.ผู้รับจ้างติดตั้ง Snake Guard ๑๑.ขายไฟโซลาร์รูฟท็อป ๑๒.ผู้รับจ้างเหมาทำความสะอาด ๑๓.ผู้รับจ้างรักษาความปลอดภัย รวม ๑๙ ราย ๒.) มีการสร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า ติดป้ายการต่อต้านการทุจริตและแจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร อข.ก.๑ ,ผจก.กฟอ.นงค., ชจก.(ท) กฟอ.นงค ติดไว้ที่บริเวณหน้าสำนักงานและภายในอาคารสำนักงานหน้าเคาร์เตอร์บริการลูกค้า และโดยการสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ ๓.) การนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงาน ดังนี้ ๑.PEA MAP OTS ๒.Smile Box Test ๓.กล้อง CCTV ๔.ระบบ SMS ๕.ระบบ BPM
๓.๓ มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม **มาตรฐานการดำเนินการ :** มีการติดตาม รายงานผล และวิเคราะห์ผล ตามข้อ ๓.๒ อย่างน้อย ไตรมาส ละ ๑ ครั้ง
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส
๔.๑ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑.เป็นประธาน/ส่วนร่วม การประชุม การไฟฟ้าโปร่งใส ในโอกาสต่างๆ ๑.๑ ผู้จัดการ เป็นประธาน/ส่วนร่วม การประชุม การไฟฟ้าโปร่งใส ในโอกาสต่างๆ ๑.๒ มีส่วนร่วมกิจกรรม KYT Safety Talk เน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ๑.๓ เข้าเป็นสมาชิกกลุ่มไลน์เครือข่ายใสสะอาด ทั้งภายในและภายนอก ในการตรวจสอบและแจ้งเบาะแสต่างๆ ๑.๔ มีส่วนร่วมในการทำงาน อาสาสมัครเครือข่ายใสสะอาด ๑.๕ มีบันทึกสอบถาม การทุจริตไปยัง กฟก.๑ ๑.๖ มีการแต่งตั้งคณะกรรรมการตรวจประเมินความโปร่งใสในหน่วยงาน ๒.มีผลการดำเนินการตามข้อ ๑-๓ พร้อมสรุปรายงานผล เดือนละ ๑ ครั้ง

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
๔.๒ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑.จัดให้มีระบบการตรวจสอบความโปร่งใส เช่น การสอบถาม ลูกค้า คู่ค้า ๒.มีการสอบถามการทุจริตไปที่ กฟก.๑ ๓.เชิญบุคคลภายนอกเข้าร่วมเครือข่ายใสสะอาด ๔.มีการตรวจประเมินจากกรรมการภายใน ๕.มีกรรมการพิจารณาการแต่งตั้งโยกย้าย ๖.มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น KYT ,ประชุมอาสาสมัครเครือข่ายใสสะอาด
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน
๕.๑ จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑ การประกาศเจตนารมณ์ ระหว่าง ผู้จัดการ กับ ผู้บริหารของ กฟอ.หนองแค และหัวหน้าแผนก กับ พนักงานประจำแผนกต่างๆ ๒ สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้ ๒.๑ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ๒.๒ เว็บไซต์ของ กฟอ.หนองแค ๒.๓ ไลน์กลุ่ม ๒.๔ เสื้อสัญลักษณ์การไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๕ แผ่นพับการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๖ ป้ายรณรงค์
๕.๒ จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ๒ แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ผ่านระบบตัดตอน (ไปรษณีย์ตอบรับ) หากมีเพิ่มจะแจ้งเป็นระยะต่อไป ๒.๑ ป้ายรณรงค์ ๒.๒ หนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก ๒.๓ ป้ายแสดงช่องทางติดต่อผู้บริหาร ๒.๔ Facebook ๒.๕ www.pea.co.th
<u>มาตรฐานที่ ๖</u> จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๙ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน
๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร **มาตรฐานการดำเนินการ :** ชุดที่ ๑ คณะทำงานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟอ.หนองแค ชุดที่ ๒ คณะทำงานรับผิดชอบประจำศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟอ.หนองแค

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
๖.๒ จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร - บริเวณอาคารสำนักงาน ชั้น ๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค
๖.๓ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกรับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. บอร์ดประชาสัมพันธ์ ๒.หนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก ๓.ป้ายบ่งชี้บอกทาง ๔. Facebook กฟอ.หนองแค ๕.เว็บไซต์ กฟอ.หนองแค
๖.๔ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๙ ครบถ้วน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ตามมาตรา ๙(๔) ได้แก่ ๑. คู่มือ ผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย ๒. คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม ๓. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๔. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน ๕. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๖. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน ๗. คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสภาวะน้ำท่วม ๘. คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด ๙. คู่มือการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า และการใช้สายดิน ๑๐. คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.
๖.๕ จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร **มาตรฐานการดำเนินการ :** อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ได้แก่ ๑.ข้อมูลสถิติจากเว็บไซต์ สขร. ๒. ข้อมูลสถิติจากศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร
๖.๖ สำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร **มาตรฐานการดำเนินการ :** อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๑.สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทางเว็บไซต์ สขร. ๒.สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทางศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร

หมายเหตุ : มิติที่ ๑ มาตรฐานที่ ๖ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงานที่มี Front Office

<u>มิติที่ ๒</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
(มีตัวชี้วัด ๗ ข้อ คะแนนเต็ม ๑๔ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน
๑.๑ กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็วสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน ๑๔ กระบวนงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน ๑.การขอใช้ไฟ ๒.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ๓.การขอขยายเขตแรงต่ำ ๔.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ) ๕.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) ๖.การเปรียบเทียบมิเตอร์ ๗.การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด ๘.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด) ๙.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) ๑๐.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ ๑๑.ขอแก้ไฟเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) ๑๒.การเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า ๑๓.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) ๑๔.การเบิกค่ารักษาพยาบาล ๒. ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าให้บริการ กรอบเวลา ณ แผนกบริการลูกค้า และ แผนกบัญชีและประมวลผล
๑.๒ มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและ การปฏิบัติงานภายใน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. คู่มือประชาชน ๒. คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนงาน (P๑-P๑๑)
๑.๓มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑.คู่มือสำหรับประชาชน ๒. เว็บไซต์ สขร. http://www.oic.go.th/infocenter๕/๕๒๐ ๓.เว็บไซต์ PEA หนองแค

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนงาน (P๑-P๑๑) เทียบกับระบบ SAP
๒.๑ ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน ๒) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน ๓) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๔) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนงาน
๒.๒ มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P๑-P๑๑ ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อข. (รายเดือน) **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนงาน P๑-P๑๑ เทียบกับระบบงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP ๒. สรุปรายงานผล กฟก.๑ ทุกเดือนละ ๑ ครั้ง (ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน) ๓. วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ ๑ ครั้ง
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. สรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด ๒. สรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับ ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. กำหนดเช่น *PEA One Touch Service* เป็นต้น ๓. วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ ๑ ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟภ.กำหนด
๒.๔ มีการตรวจติดตามโดยนำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

หมายเหตุ : มิติที่ ๒ มาตรฐานที่ ๑ และ ๒ สำหรับหน่วยงาน Back Office ให้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและการตรวจติดตามตามคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และ SLA ของแต่ละหน่วยงาน

<u>มิติที่ ๒</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ
(มีตัวชี้วัด ๑๓ ข้อ คะแนนเต็ม ๒๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์
๑.๑ เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ จำนวน ๓ ช่องทาง ดังนี้ **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารและ เว็บไซต์ สขร. http://www.oic.go.th/infocenter๕/๕๒๐ ๓.เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) ๔. เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)
๑.๒ ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง **มาตรฐานการดำเนินการ :** มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๑.๓ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ
๒.๑ กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการที่ชัดเจน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง
๒.๒ เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ จำนวน ๓ ช่องทาง ดังนี้ **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓. เว็บไซต์ กฟภ.(www.pea.co.th)
๒.๓ ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ จำนวน ๓ ช่องทาง **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓. เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) ๔. เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ
๓.๑ ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ **มาตรฐานการดำเนินการ :** วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ๑.ประกาศผ่านเว็บไซต์ กฟภ.(www.pea.co.th) ๒. เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ
๔.๑ ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓. เว็บไซต์ กฟภ.(www.pea.co.th) ๔.เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง
๕.๑ สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** แบบฟอร์ม สขร.๑ /รายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน (สตง.)
๕.๒ เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย ๒ ช่องทาง (วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ขึ้นไป) **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. ติดประกาศ ๒. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร และเว็บไซต์ สขร. http://www.oic.go.th/infocenter๕/๕๒๐
<u>มาตรฐานที่ ๖</u> มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง
๖.๑ จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง
๖.๒ เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา อย่างน้อย ๒ ช่องทาง **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. ติดประกาศ ๒. เว็บไซต์ กฟอ.หนองแค (www.pea.co.th/sites/c๑/nok)
<u>มาตรฐานที่ ๗</u> มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป
๗.๑ นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป

<u>มิติที่ ๓</u> การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

(มีตัวชี้วัด ๙ ข้อ คะแนนเต็ม ๑๘ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก
๑.๑ กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี **มาตรฐานการดำเนินการ :** มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟภ.กำหนด
๑.๒ มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center ๑๑๒๙) **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑) ช่องทางการสื่อสาร จำนวน ๙ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.ป้ายแสดงช่องทางติดต่อผู้บริหาร ๒.เว็บไซต์ www.pea.co.th (ระบบ e-one portal) ๓.กล่องรับความคิดเห็น ๔.เว็บไซต์ กฟอ.หนองแค ๕.Facebook กฟอ.หนองแค ๖.ทำหนังสือถึง ผจก.กฟอ.หนองแค ๗.เครือข่ายใสสะอาด ๘.ข้อร้องเรียนผ่าน กฟก.๑ ๙.ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ๒) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๑.หนังสือประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานภายนอก ๒.ป้ายแสดงช่องทางติดต่อผู้บริหาร ๓.Facebook กฟอ.หนองแค ๔.เว็บไซต์ กฟอ.หนองแค
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
๒.๑ กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ **มาตรฐานการดำเนินการ** : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง
๒.๒ สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน / ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน **มาตรฐานการดำเนินการ :** ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ ๑.๒ (มิติที่ ๓ มาตรฐานที่ ๑ ข้อ ๑.๒)
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟภ. กำหนด
๓.๑ จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด **มาตรฐานการดำเนินการ :** แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ตามมิติที่ ๑ มาตรฐานที่ ๒ ข้อ ๒.๑

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข
๔.๑ **จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)** **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑. คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๒. ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทาง กฟข./ผ่านเครือข่ายใสสะอาด และช่องทางอื่นๆ ให้มีการสอบถามและสรุปผล
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน
๕.๑ นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๕.๒ ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๕.๓ ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด **มาตรฐานการดำเนินการ :** คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

<u>มิติที่ ๔</u> การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

(มีตัวชี้วัด ๑๓ ข้อ คะแนนเต็ม ๒๖ คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน
๑.๑แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC๒
๑.๒การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริต นำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
๒.๑ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
๒.๒ ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน **มาตรฐานการดำเนินการ :** มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานไว้ในท้ายคำสั่งตามข้อ ๒.๑ (มิติที่ ๔ มาตรฐานที่ ๒ ข้อ ๒.๑)
๒.๓ คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ **มาตรฐานการดำเนินการ :** ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต
๓.๑ ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต **มาตรฐานการดำเนินการ :** ๑.แต่งตั้งคณะกรรมการจัดวางระบบควบคุมภายในของ กฟอ.หนองแค
๓.๒ นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานเพื่อลดความผิดพลาด **มาตรฐานการดำเนินการ :** มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนงาน
<u>๔.๑ สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน</u> **<u>มาตรฐานการดำเนินการ</u>** ๑. สำรวจความพึงพอใจ จากคู่ค้า (คู่ค้ารวม ๑๓ ประเภท ตามระบบตัดตอน) ๒. สำรวจความพึงพอใจ จากลูกค้า (ลูกค้า ๓ ประเภทหลัก มิเตอร์ , ขยายเขตแรงต่ำ , หม้อแปลงเฉพาะราย) ๓. สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box Test ๔. สำรวจความพึงพอใจ จาก กระบวนงานแก้ไฟ P๒ ๕. สำรวจความพึงพอใจ จาก SMS ๖. สำรวจความพึงพอใจ จาก การจัดการข้อร้องเรียน ๗. ความพึงพอใจของลูกค้าจาก ไปรษณีย์ตอบรับ หมายเหตุ ๑. ระดับการประเมินผล ๑.๐๐ - ๑.๘๐ ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด ๑.๘๑ - ๒.๖๐ ความพึงพอใจ ระดับ น้อย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ ความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ ความพึงพอใจ ระดับ มาก ๔.๒๑ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
๔.๒ สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ **มาตรฐานการดำเนินการ :** : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ ๔.๑ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๔.๓ นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานในปีถัดไป **มาตรฐานการดำเนินการ :** นำผลตามข้อ ๔.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
๕.๑ ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส **มาตรฐานการดำเนินการ :** สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ๑.ทำหนังสือเชิญเข้าร่วมเครือข่ายใสสะอาด ๒.เชิญให้สมัครทาง Facebook ๓.ประกาศทางบอร์ดประชาสัมพันธ์
๕.๒ กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ **มาตรฐานการดำเนินการ :** : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง
๕.๓ สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน **มาตรฐานการดำเนินการ :** นำผลตามข้อ ๕.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม

กฟอ.หนองแค

แผนการดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใส ปี ๒๕๕๙

ลำดับที่	กิจกรรม	ปี ๒๕๕๘			ปี ๒๕๕๙												ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาสที่ ๔			ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑	แต่งตั้งคณะทำงาน คณะตรวจติดตาม ประชุมชี้แจงโครงการไฟฟ้าโปร่งใส				↔												ผจก./ผบห.
๒	เชิญชวน ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง สมัครเข้าร่วมโครงการ				↔												คณะทำงานฯ
๓	ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ร่วมประกาศเจตนารมณ์ ผู้บริหารลงนาม MOU					↔											ผจก./คณะทำงานฯ
๔	จัดประชุมชี้แจงโครงการ ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง					↔											คณะทำงานฯ
๕	จัดมาตรฐานการปฏิบัติงานคู่มือบริการประชาชน					↔											ผบค./คณะทำงานฯ
๖	จัดทำและประกาศใช้คู่มือการไฟฟ้าโปร่งใส					↔											คณะทำงานฯ
๗	จัดทำศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสารและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง			↔	→												ผบค./คณะทำงานฯ
๘	ดำเนินการตามกรอบแนวทางตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ๔ มิติ ๕ ด้าน					←	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	คณะทำงานฯ/ทุกแผนก
๙	จัดให้มีระเบียบการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาเบิกจ่ายพัสดุ					↔											ชจก.(บ)/คณะทำงานฯ
๑๐	ดำเนินการการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุ ตรวจรับพัสดุ เบิก-จ่ายตามระเบียบ	←	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	ผบห./พนักงานที่เกี่ยวข้อง
๑๑	จัดระเบียบ หลักเกณฑ์การร้องเรียนให้เป็นไปตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน				↔												ชจก.(ท)/ผบค./ผบห.
๑๒	จัดช่องทางร้องเรียน มาตรฐานการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม ช่องทางการเสนอแนะ				↔												ชจก.(ท)/ผบค./ผบห.
๑๓	แต่งตั้งคณะทำงานโครงการอาสาสมัครเป็นเครือข่ายใสสะอาด					↔											คณะทำงานฯ/ผบค.
๑๔	จัดประชุมชี้แจงโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส ภายในหน่วยงาน							↔			↔			↔			คณะทำงานฯ
๑๕	จัดประชุมชี้แจงโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส ภายนอกหน่วยงาน											↔				↔	คณะทำงานฯ
๑๖	ดำเนินการตรวจติดตามประเมินความโปร่งใสของ กฟอ.หนองแค										↔						คณะกรรมการฯ กฟอ.หนองแค
๑๗	ดำเนินการตรวจติดตามประเมินความโปร่งใสของ ของ กฟก.๑										↔	→	→	→	→	→	คณะกรรมการฯ กฟก.๑
๑๘	ดำเนินการตรวจติดตามประเมินความโปร่งใสของ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ภ.๓)											↔	→	→	→	→	คณะกรรมการฯ การไฟฟ้า(ภ.๓)

อนุมัติ ดำเนินการต่อไป

(นายกัมพล ดำเนินศิลป์)
ผจก.กฟอ.หนองแค
25 พ.ย. 2558

รายละเอียดแผนงาน ดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใส กฟอ.หนองแค

มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านนโยบายและการขับเคลื่อนของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
๑	ประกาศนโยบาย กฟฟ.โปร่งใส	ม.ค. ๒๕๕๙	ผจก.	
๒	แต่งตั้งคณะทำงาน	ม.ค. ๒๕๕๙	ผบห./ผจก.	
๓	ประชุมชี้แจงโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส/ผู้บริหาร/คณะทำงาน	ก.พ. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ	
๔	ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง สมัครเข้าร่วม กฟฟ.โปร่งใส	ม.ค. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ	
๕	ลงนาม MOU กฟอ.หนองแค และ กฟส.วิหารแดง	ก.พ. ๒๕๕๙	ผจก.	
๖	ผจก. และพนักงานทุกระดับ/ลูกจ้าง ร่วมประกาศเจตนารมณ์	ก.พ. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ พนักงานทุกคน	
๗	ประชุมชี้แจง/ทำความเข้าใจกับผู้บริหาร/พนักงานทุกระดับ/ลูกจ้าง/เชิญชวน/จูงใจ ผ่านช่องทางต่างๆ และประกาศใช้คู่มือการไฟฟ้าโปร่งใส	ก.พ. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ/พนักงานทุกคน	
๘	ประชุมชี้แจงโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส ภายในหน่วยงาน	ทุกไตรมาส	คณะทำงานฯ	๕,๐๐๐ บาท
๙	ประชุมชี้แจงโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส ภายนอกหน่วยงาน	ส.ค./ธ.ค.๒๕๕๙	คณะทำงาน	๕,๐๐๐ บาท
๑๐	แจ้งนโยบายให้ผู้ร่วมค้ารับทราบ -ทำหนังสือ มท./ป้ายบ่งชี้ในจุดที่มองเห็นเด่นชัด	ก.พ. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ	๑,๕๐๐.- บาท

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ประชน

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
๑	จัดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน/คู่มือในการให้บริการไว้ ณ จุดบริการที่ สามารถดูได้ เช่น - มาตรฐาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานของ PEA - กรอบเวลาในการบริการกับลูกค้า - คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน - คู่มือการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยทั้งภายนอก และภายใน - ป้ายหรือบอร์ด หรือ อื่นๆ เกี่ยวกับการขออนุญาตการขอใช้ไฟฟ้าแสดงอย่างชัดเจน - อื่นๆ	ก.พ. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ ผบค.	๒,๕๐๐.- บาท
๒	สร้างระบบตัดตอน สร้างขบวนงาน กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรอบเวลา ค่าใช้จ่ายทั้ง ๑๔ กระบวนงาน ๑.) การขอใช้ไฟ ๒.) การขอเพิ่มมิเตอร์ ๓.) การขอขยายเขตแรงต่ำ ๔.) การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการเอง) ๕.) การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) ๖.) การเปรียบเทียบมิเตอร์ ๗.) การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด ๘.) ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด-ละเมิด) ๙.) การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย) ๑๐.) การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ ๑๑.) ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) ๑๒.) การเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า ๑๓.) คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) ๑๔.) การเบิกค่ารักษาพยาบาล	ก.พ. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ ผบค.	๑,๐๐๐.- บาท
๓	แต่งตั้งคณะทำงาน จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนงาน (SLA)	๕ ม.ค. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ ผบค.	

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านการบริหาร และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อ

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
๑	จัดให้มีระเบียบ การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ การเบิกจ่ายพัสดุ และระเบียบว่าด้วยการเงินที่เกี่ยวข้อง	ก.พ. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ ชจก.(บ)	
๒	ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุ ตรวจรับพัสดุ และการเบิก-จ่าย พัสดุอุปกรณ์ให้เป็นไปตามระเบียบฯ โดยเคร่งครัด	ทุกครั้งที่ดำเนินการ	ผู้เกี่ยวข้อง	

มิติที่ ๓ การจัดการข้อร้องเรียน
ด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ที่	การดำเนินการ	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
๑	จัดให้มีระเบียบ หลักเกณฑ์ การร้องเรียนของลูกค้าและพนักงาน รวมทั้งกรอบเวลาในการตอบข้อร้องเรียน ต่างๆ	ม.ค. ๒๕๕๙	ชจก.(ท)	
๒	จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียน การเรียกรับผลประโยชน์ การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานข้อตกลง/มาตรฐานการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม ช่องทางในการเสนอแนะ ช่องทางรับข้อมูล ข่าสาร หรืออื่นๆ เช่นตู้รับข้อร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม ๑๑๒๙ ป้ายบ่งชี้ระบุเบอร์โทรศัพท์ของผู้บริหาร กฟฟ. และ อข.ก.๑ และอื่นๆ อย่างเปิดเผย	ม.ค. ๒๕๕๙	ชจก.(ท) ผบค.	
๓	มีการลงระบบควบคุม ในการร้องเรียนลูกค้าไว้ในการร้องเรียนของลูกค้าทุกประเภท ไว้ในระบบ e – one portal	ทุกครั้ง	พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผบค.	
๔	ตอบข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหาในการร้องเรียนอย่างเหมาะสม ตามกรอบเวลาที่กำหนด พร้อมปิดข้อร้องเรียนในระบบ e –one portal	ทุกครั้ง	พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผบค.	

มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

ที่	**การดำเนินการ**	**กรอบเวลา**	**ผู้รับผิดชอบ**	**งบประมาณ**
๑	แต่งตั้งคณะทำงาน และคณะทำงานตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.หนองแค	ก.พ. ๒๕๕๙	ผจก.	
๒	กำหนดขอบเขต/มาตรฐาน/รายละเอียดในการตรวจ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ม.ค. ๒๕๕๙ เป็นต้นไป	คณะทำงานฯ	
๓	โครงการอาสาสมัครเป็นเครือข่ายใสสะอาด	ม.ค. ๒๕๕๙	คณะทำงานฯ/ผบค.	

ภาคผนวก 1

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค
ที่ ก.๑ นงค.(บห) ๑๑ / ๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการและกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.หนองแค

เพื่อให้การบริหารจัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค เป็นไปด้วยเป็นธรรมและโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไร้การทุจริต ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงขอยกเลิกคณะกรรมการชุดเดิมที่ ก.๑ นงค.(บห) ๐๒/๒๕๕๙ ลว. ๔ ม.ค.๒๕๕๙ และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ดังต่อไปนี้

๑.	นายกัมพล ดำเนินศิลป์	ผจก.กฟอ.หนองแค	ประธานกรรมการ
๒.	นางอุดมลักษณ์ มั่นคง	ชจก.(บ) กฟอ.หนองแค	รองประธานกรรมการ
๓.	นายบุญเลิศ สิริมาลัยวรวงศ์	ผชน.๙ กฟอ.หนองแค	กรรมการ
๔.	นายสมชาย ลอยศักดิ์	หผ.มต.	กรรมการ
๕.	นายสุทธินันท์ ดวงเงิน	หผ.ปบ.	กรรมการ
๖.	นายไพบูลย์ พิทักษ์สงคราม	หผ.กส.	กรรมการ
๗.	นางมลฤดี พงษ์เพ็ง	หผ.บป.	กรรมการ
๘.	นางอำนวย ทวีสุข	หผ.บห.	กรรมการ
๙.	นางอรพรรณ แกล้วกล้า	ชผ.บห.กฟอ.หนองแค	กรรมการ/เลขานุการ
๑๐.	นายวินิต ขุนศรีวิชัย	วศก.๔ ผบค.กฟอ.หนองแค	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑.	นายรัตนโชติ ตลับนาค	พคค.๕ กฟอ.หนองแค	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม วินัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต

๒. สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใสกับผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

๓. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และสรุปผลรายงานผลการปฏิบัติงาน

๕. จัดทำคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส และกำหนดแนวทางขั้นตอนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค และกำกับดูแลการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ม.ค. ๒๕๕๙

(นายกัมพล ดำเนินศิลป์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค
ที่ ก.๑ นงค.(บห) ๓๗ / ๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำเอกสารมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส

เพื่อให้การดำเนินงานด้านเอกสารมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องครบถ้วน เพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับเขต และคณะกรรมการตรวจประเมินระดับภาค จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำเอกสารมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ดังนี้

มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล

๑. นางอำนวย ทวีสุข	หผ.บห.
๒. นางสาวชลธิชา สิทธิวงศ์	นกง.๕ ผบป.
๓. นายรัตนโชติ ตลับนาค	พคค.๕
๔. นางสังวาลย์ พึงประสงค์	ลบค.ผบห.

มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

๑. นายสมเดช ธีระสาสน์	ผชน.๙
๒. นางอรพรรณ แกล้วกล้า	ชผ.บห.
๓. นางสาวพิมพ์ชนก เพชรคุ้มพล	พบค.๓ ผบห.

มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน

๑. นายจิรพงษ์ กิจวรวุฒิ	หผ.บค.
๒. นายมานพ เกตุทอง	ชผ.บค.
๓. นายวินิต ขุนศรีวิชัย	วศก.๔ ผบค.
๔. นายธีรศานต์ ทองอยู่ยง	ลชง. ผบค.

มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

๑. นายบุญเลิศ สิริมาลัยวรวงศ์	ผชน.๙
๒. นายวิศรุต อัศวฉัตรสกุล	วศก.๕ ผมต.
๓. นางสาวชนัญชิดา ช้างสุวัฒน์	พบช.๔ ผบห.

หน้าที่ความรับผิดชอบ - จัดทำ,รวบรวมเอกสาร มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อจัดทำแฟ้มในแต่ละมิติ เตรียมพร้อมรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบไฟฟ้าโปร่งใสระดับเขต และระดับภาค

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

(นายกัมพล ดำเนินศิลป์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค
ที่ ก.๑ นงค.(บห) ๑๕ /๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผล การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.หนองแค

ตามที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ได้ประกาศเจตนารมณ์เป็นการไฟฟ้าโปร่งใส มีหน้าที่ดำเนินการตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ประกอบด้วย ๔ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องข้อร้องเรียน
มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

เพื่อให้การบริหารจัดงานตามมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ถูกต้อง ครบถ้วน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินผล การไฟฟ้าโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ดังนี้

๑. ชจก.(ท) กฟอ.หนองแค	ประธานกรรมการ
๒. ผชน.๙ (บ) กฟอ.หนองแค	กรรมการ
๓. หผ.บค. กฟอ.หนองแค	กรรมการ
๔. วศก.๕ ผมต. กฟอ.หนองแค	กรรมการ
๕. นกง.๕ ผบป. กฟอ.หนองแค	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจติดตาม ประเมินผล ตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส
๒. เสนอแนะ แนวทางการแก้ไข ตามกรอบแนวทางที่ กฟภ. กำหนด
๓. สรุปผลการตรวจสอบ เสนอคณะกรรมการบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มิ.ค. ๒๕๕๙

(นายกัมพล ดำเนินศิลป์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

ภาคผนวก 2

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประกาศ

นโยบายกิจกรรมคุณภาพ

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตามนโยบายการบริหารและพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นสู่ความเป็นองค์กรทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาล มีขีดสมรรถนะสูง สร้างความสุขให้แก่พนักงานและลูกค้าอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการพัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี

กิจกรรมคุณภาพ เป็นกลไกหนึ่งที่สามารถขับเคลื่อนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บรรลุเป้าหมาย นำไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล รองรับมาตรฐานที่เป็นเลิศมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนงานให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนความยุ่งยากและลดระยะเวลาดำเนินการ

จึงขอกำหนดนโยบายกิจกรรมคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไว้ดังนี้

1. ให้ถือนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแนวทางในการทำกิจกรรมคุณภาพ โดยผู้บริหารทุกคนเป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรมคุณภาพให้บรรลุผลสำเร็จ
2. ให้ผู้บริหารทุกระดับชั้น ส่งเสริม โดยการพัฒนาทักษะพนักงานทุกคนสู่การทำงานอย่างมืออาชีพ สนับสนุนให้มีการทำกิจกรรมคุณภาพเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
3. ให้พนักงานทุกคนถือว่ากิจกรรมคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
4. ให้ทุกหน่วยงานมีคณะกรรมการกิจกรรมคุณภาพ ทำหน้าที่บริหารงาน ติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิดตามความเหมาะสมของกิจกรรมแต่ละประเภทในหน่วยงานให้สอดคล้องกับระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ
5. ให้ถือกิจกรรมคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานและนำมาตรฐานงานที่ได้ไปประกาศใช้ในองค์กร
6. ให้ทุกหน่วยงานนำกิจกรรมคุณภาพมาจัดทำเป็น Best Practice เพื่อขยายผลและประยุกต์ใช้งานอย่างแพร่หลาย

ประกาศ ณ วันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2559

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายต่อต้านการทุจริต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นมีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพและรักษาวัฒนธรรมขององค์กร "บริการดี มีคุณธรรม"

ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

๒. ให้มีการป้องปรามการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน

๓. ต้องไม่ยินยอมหรือยอมรับการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต

๔. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย

๕. กำหนดให้มีช่องทางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบพฤติกรรมการทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน

๖. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับในการป้องปรามการทุจริต ปลูกจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และรณรงค์ให้ยึดถือปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

๗. ส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงานหรือหน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

พลเอก

(นายสมพร ใช้บางยาง)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(วิโรจน์ ชัวจรูญ)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก ๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและ แนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงแข่งขัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2558

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

" การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูล และกระบวนการอย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง "

ที่ปรึกษา : คณะกรรมการบริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | ฝ่ายงานผู้ว่าการ | ออกแบบ/พิมพ์ที่ : กองการพิมพ์ ฝ่ายธุรการ

ภาคผนวก 4

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส
ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 3

สายงานการไฟฟ้าภาค 3 มีความมุ่งมั่นในการสนองตอบต่อนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพร้อมที่จะดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งเพื่อให้ปรากฏผลอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากตระหนักดีว่า "ความโปร่งใส" จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานทางด้านต่าง ๆ และสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืนด้วยภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และได้รับความเชื่อมั่นจากสาธารณชน ดังนั้น สายงานการไฟฟ้า ภาค 3 จึงกำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสให้หน่วยงานในสังกัดถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเป็นธรรม และมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยยึดถือระเบียบ/หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2. การดำเนินงานของ "ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร" ต้องเป็นไปเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจัดให้มีข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ

3. การจัดการข้อร้องเรียนนั้น นอกจากให้ปฏิบัติตามคู่มือ และระเบียบ/หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ. ปี 2558 และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

4. ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่จะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ ให้พิจารณาถึงความจำเป็น เหมาะสม และประโยชน์ของรัฐเป็นสำคัญ

5. ให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่นในทุกรูปแบบ

ประกาศ ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2558

(นายประกาญจน์ วงศ์พุฒิ)
รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 3

ภาคผนวก 5

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประกาศนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความมุ่งมั่นต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึกให้กับ ผู้บริหารและ พนักงาน กฟภ. ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานผู้ปฏิบัติ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อนและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชั่น

จึงขอกำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟภ.๑ ดังนี้

๑. ให้ผู้บริหารทุกระดับชั้น ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมและสนับสนุน การกำกับดูแลและกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ตามนโยบาย ผวก. S4 - 1 Excellence in Governance

๒. ให้ทุกหน่วยงานประกาศมาตรฐานการให้บริการตามที่หน่วยงานกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม

๓. ให้มีการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการและกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

๔. ให้พนักงานทุกคน ปฏิบัติงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ดูแลและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๘

(นายสมลักษณ์ กิ่งมาลา)
ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก 6

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

เรื่อง นโยบาย "PEA หนองแค ไฟฟ้าโปร่งใส ห่างไกลคอร์รัปชั่น"

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มุ่งเน้นให้ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลักสำคัญ สร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ดังนั้น จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน พึงยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

๑. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่สนับสนุน ร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใส เท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

๒. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค มุ่งมั่นปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส

๓. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค สนับสนุน ส่งเสริมกิจกรรมและสร้างจิตสำนึกถึงการปฏิบัติงานด้วยความสุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘

(นายกัมพล ดำเนินศิลป์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองแค

ภาคผนวก ๗

แบบฟอร์มกำหนดการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส
(ITO PROGRAM)

ติดตามและประเมินผลการดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟฟ. ..... ครั้งที่ ...../.....

วันที่ : .....เวลา : .....

เอกสารอ้างอิง : .....

(ถ้ามีเหตุขัดข้องหรือไม่สะดวก กรุณาแจ้งหัวหน้าทีมตรวจประเมินล่วงหน้าก่อนวันที่ทำการตรวจ)

วัตถุประสงค์ :	๑. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส
	๒. ให้การส่งเสริม สนับสนุน ปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการพัฒนาการไฟฟ้าโปร่งใส
	๓. สรุปผลการประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส พร้อมข้อเสนอแนะ
ขอบเขต :	เพื่อติดตามการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส โดยการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบ และสุ่มตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ทีมผู้ตรวจประเมิน :

ลำดับที่	**ชื่อ – นามสกุล**	**ตำแหน่ง/หน่วยงาน**	**หน้าที่ความรับผิดชอบ**
๑			**ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน**
๒			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๓			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๔			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๕			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๖			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๗			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๘			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๙			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**
๑๐			**คณะกรรมการตรวจประเมิน**

จัดทำโดย :	**.....**
(.....)	**(.....)**
ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน	**ผจก.กฟฟ. .....**

แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

หน่วยงาน ..... ติดตามครั้งที่ ..... ประจำปี .... วันที่ .....

<u>มิติที่ ๑</u> การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (เต็ม ๓๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส			
๑.๑ มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อข. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ประกาศนโยบายของ ผวก. อข. ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน ๒) MOU ระหว่าง อข. กับ ผจก. ผจก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น			
๑.๒ สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ประชุมชี้แจง การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส ๒) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น ๓) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ			
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน			
๒.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส ๒) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส			
๒.๒ ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน			
๒.๓ คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ ๑ ครั้ง			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส			
๓.๑ มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆลงนามอนุมัติโดย หัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน ๒) รายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ ๑ ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง ๓) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
๓.๒ ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) สร้างระบบตัดตอน สำหรับคู่ค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้คู่ค้า และการสุ่มประเมินผลคู่ค้า) ๒) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น ๓) นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ เช่น PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน *Smile Box PEA One Touch Service* เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งจัดทำสรุปรายงาน อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
๓.๓ มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีผลงาน/กระบวนการทำงาน ในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม			
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส			
๔.๑ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) เป็นประธานหรือมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในโอกาสต่างๆ ๒) สรุปรายงานผลการดำเนินการตามข้อ ๑) อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง			
๔.๒ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนากระบวนงานให้มีความโปร่งใส			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน			
๕.๑ จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน ๒) สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง			
๕.๒ จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ๒) แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ			
<u>มาตรฐานที่ ๖</u> จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๙ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน			
๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
๖.๒ จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
๖.๓ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกรับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก			
๖.๔ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗,๙ ครบถ้วน ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ตามมาตรา ๙(๔) ได้แก่ ๑. คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย ๒. คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม ๓. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๔. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน ๕. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม ๖. คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน ๗. คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสภาวะน้ำท่วม ๘. คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด ๙. การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและการใช้สายดิน ๑๐. คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.			
๖.๕ จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			
๖.๖ สำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			

หมายเหตุ : มิติที่ ๑ มาตรฐานที่ ๖ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

<u>มิติที่ ๒</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม ๑๔ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน			
๑.๑ กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็ว สำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน ๑๓ กระบวนงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน ๑.การขอใช้ไฟ ๒.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ๓.การขอขยายเขตแรงต่ำ ๔.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ) ๕.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) ๖.การเปรียบเทียบมิเตอร์ ๗. การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด ๘.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด) ๙.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) ๑๐.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ ๑๑.ขอแก้ไฟเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) ๑๒.การเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า ๑๓.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) ๒) ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าให้บริการ กรอบเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม			
๑.๒ มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) คู่มือประชาชาชน ๒) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนงาน (P๑-P๑๑)			
๑.๓ มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน			
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” ๑๑ กระบวนงาน (P๑-P๑๑) เทียบกับระบบ SAP			
๒.๑ ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน ๒) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน ๓) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง ๔) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนงาน			

หมายเหตุ : มิติที่ ๒ มาตรฐานที่ ๑ และ ๒ สำหรับหน่วยงาน Back Office ให้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและการตรวจติดตามตามคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และ SLA ของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
๒.๒ มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P๑-P๑๑ ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อข. (รายเดือน) สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนงาน P๑-P๑๑ เทียบกับระบบงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP ๒) สรุปรายงานผลทุก อข. เดือนละ ๑ ครั้ง (ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน) ๓) วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ ๑ ครั้ง			
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๓) สรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด ๒) สรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนงาน P๑-P๑๑ ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. กำหนดเช่น *PEA One Touch Service* เป็นต้น ๓) วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ ๑ ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟภ.กำหนด			
๒.๔ มีการตรวจติดตามโดยนำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี)			

<u>มิติที่ ๒</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เต็ม ๒๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์			
๑.๑ เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
๑.๒ ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๑.๓ วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง			
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ			
๒.๑ กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง			
๒.๒ เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
๒.๓ ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ			
๓.๑ ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ			
๔.๑ ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง			
๕.๑ สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.๑ /รายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน (สตง.)			
๕.๒ เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย ๒ ช่องทาง (วงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท ขึ้นไป) สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง ๒) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ๓) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ ๖</u> มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
๖.๑ จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
๖.๒ เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมาอย่างน้อย ๒ ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ติดประกาศ ๒) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ ๗</u> มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			
๗.๑ นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			

<u>มิติที่ ๓</u> การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เต็ม ๑๘ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก			
๑.๓ กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟภ.กำหนด			
๑.๔ มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย ๒ ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center ๑๑๒๙) สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) ช่องทางการสื่อสาร มากกว่า ๒ ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ๔) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น			
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง			
๒.๒ สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ ๑.๒ (มิติที่ ๓ มาตรฐานที่ ๑ ข้อ ๑.๒)			
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ ๑๕ วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟภ. กำหนด			
๓.๑ จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ตามมิติที่ ๑ มาตรฐานที่ ๒ ข้อ ๒.๑			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข			
๔.๑ **จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)** สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน			
๕.๑ นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๒ ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๓ ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			

<u>มิติที่ ๔</u> การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม ๒๖ คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๑</u> จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน			
๑.๓ แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC๒			
๑.๔ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ ๒</u> จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
๒.๑ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
๒.๒ ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน			
๒.๓ คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ ๓</u> จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต			
๓.๑ ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต			
๓.๒ นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานเพื่อลดความผิดพลาด สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ ๔</u> สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนงาน			
๔.๑ สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ๑) สำรวจความพึงพอใจ จากคู่ค้า และ ลูกค้า ๒) สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) ๓) สำรวจความโปร่งใสจากการให้บริการ และกระบวนงานของ กฟภ.			
๔.๒ สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ ๔.๑ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๔.๓ นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๔.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	๐	๑	๒
<u>มาตรฐานที่ ๕</u> สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน			
๕.๑ ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม			
๕.๒ กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง			
๕.๓ สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ ๕.๒ ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

ลงชื่อ : .....

( )

ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส
(ITO REPORT)

การติดตามและประเมินผลครั้งที่.....	วันที่สำรวจและประเมินผล.....

ผู้ติดตามและประเมินผล :

๑.		๖.	
๒.		๗.	
๓.		๘.	
๔.		๙.	
๕.		๑๐.	

หน่วยงานที่ได้รับการติดตามและประเมิน :

เอกสารที่ติดตามและประเมิน : เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส

สรุปผลคะแนนประเมิน :

มิติที่	ด้าน	คะแนนรวม
มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	
มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน	
	- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	
มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน	- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต	- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต	
	รวมคะแนนทั้งหมด	

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส
(ITO REPORT)

๑. ภาพรวมและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมิน

มิติที่	ด้าน	สรุปผลการติดตามและประเมิน
มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	
มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน	
	- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	
มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน	- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต	- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต	

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : .....
.....
.....

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส
(ITO REPORT)

๑. ข้อเสนอแนะจาก กฟฟ.

มิติที่	ด้าน	สรุปผลการติดตามและประเมิน
มิติที่ ๑ การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	
มิติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน	
	- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	
มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน	- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
มิติที่ ๔ การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต	- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต	

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : .....

.....

.....

ลงนาม : ..... วันที่ : .....

( )

ประธานคณะกรรมการการตรวจประเมิน

ลงนาม : ..... วันที่ : .....

( )

ประธานคณะกรรมการการตรวจประเมิน

ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ITO REQUEST)	**เลขที่ .....**

ประเด็นที่สำรวจพบ : _____

ผู้ออกใบแจ้ง : _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

ผู้อนุมัติ : _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

การวิเคราะห์สาเหตุ : _____

แนวทางการดำเนินการปรับปรุง : _____

กำหนดการปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายในวันที่ _____

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

ผู้ออกใบแจ้ง/อนุมัติ เห็นชอบ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

รายละเอียดการติดตามผล :

☐ สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามกำหนด

☐ ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามที่กำหนดไว้ เนื่องจาก _____

โดยนัดหมายตรวจติดตามการปรับปรุง ครั้งที่ ๒ วันที่

ผู้ออกใบแจ้ง : _____ วันที่ _____ ผู้รับใบแจ้ง _____ วันที่

ผู้อนุมัติ : _____ วันที่ _____

รายละเอียดการติดตามผลครั้งที่ ๒

☐ สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามกำหนด

☐ ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามที่กำหนดไว้ เนื่องจาก _____

ผู้ออกใบแจ้ง : _____ วันที่ _____ ผู้รับใบแจ้ง _____ วันที่

ผู้อนุมัติ : _____ วันที่ _____

ภาคผนวก ๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)

เลขที่ | | | | |
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน..... (ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์)จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครับ/ค่ะ ด้วยทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำการสอบถามเกี่ยวกับการความโปร่งใสของ PEA. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.) ชื่อลูกค้า/สถานที่ใช้ไฟ.....

๒.) ประเภทของหน่วยงานท่านกับการร่วมงานกับ PEA.

☐ ผู้รับจ้างงานด้านมิเตอร์ ☐ ผู้ซื้อขายพัสดุ ☐ ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง
☐ ผู้รับจ้างจดหน่วย ☐ ผู้รับจ้างงดจ่ายไฟ ☐ ปั๊มน้ำมัน
☐ อู่ซ่อมรถ ☐ ผู้รับจ้างตัดต้นไม้
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ถาม ๓.) ตามที่ท่านตกลงทำธุรกิจร่วมกับ PEA. **จึงขอเรียนสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ แจ้งชื่อและตำแหน่งของท่านด้วยครับ/ค่ะ**

๓.๑) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

☐ เจ้าของบ้าน/กิจการ ☐ ผู้รับมอบอำนาจ/ตัวแทน

ถาม ๔.) ขอทราบข้อมูลความพึงพอใจด้านความโปร่งใสของ PEA.

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความโปร่งใส่ด้านการให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง					
๒. ความโปร่งใสด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเบิกจ่าย เป็นต้น					
๓. ความโปร่งใสด้านการร้องเรียน เช่น การตอบสนองข้อ-ร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน เป็นต้น					
๔. ความโปร่งใสด้านการปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ					
๔. ความโปร่งใสในภาพรวมของ PEA.					

ถาม ๕. ท่านเคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส เพื่อให้บริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นหรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย

๖. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาให้สัมภาษณ์ ครับ/ค่ะ**

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบสอบถามติดตามข้อมูลของลูกค้าหลังจากได้รับบริการของ PEA

เลขที่ | | | | |
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน.....(ระบุชื่อผู้สัมภาษณ์).....จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครับ/ค่ะ ด้วยทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำการสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

๑.) ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

๑.๑) ชื่อลูกค้า/สถานที่ใช้ไฟ.....

๑.๒) กลุ่มลูกค้า ☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ พาณิชย์ ☐ อุตสาหกรรม ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๑.๓) ประเภทบริการ ☐ ขอใช้ไฟฟ้า ☐ ขอขยายไฟฟ้า ☐ บริการอื่น ๆ โปรดระบุ.....

๑.๔) พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้า.....

ถาม ๒.) ตามที่ลูกค้าของท่านได้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า หรือขอขยายเขตไฟฟ้า กับ กฟภ. นั้น กฟภ. จึงขอเรียนสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์แจ้งชื่อและตำแหน่งของท่านด้วย ครับ/ค่ะ

๒.๑) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

☐ เจ้าของบ้าน/กิจการ ☐ ผู้รับมอบอำนาจ

ถาม ๓.) ขอทราบระยะเวลาดำเนินการของ PEA.

๓.๑) ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ **(กรณีไม่มีการขยายเขต)**

☐ .....วัน ☐ .....

๓.๒) ระยะเวลาในการขอใช้บริการจนถึงจ่ายไฟ **(กรณีขยายเขตไฟฟ้า)**

☐ .....วัน ☐ .....

๓.๒.๑) ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้าภายในพื้นที่ของลูกค้า

☐ กฟภ.ดำเนินการ ☐ ลูกค้าดำเนินการเอง

๓.๓) มาติดต่อขอใช้บริการที่ PEA.

☐ .....ครั้ง

๓.๔) สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการ.....(ตามข้อ ๓.๒).....เนื่องจาก.....

ถาม ๔.) ขอทราบข้อมูลความพึงพอใจในการบริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าของ กฟภ.

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
๒. มารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน					
๓. คุณภาพของอุปกรณ์ เช่น มิเตอร์ เสา สาย หรืออุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ					
๔. มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ					
๔. ช่องทางให้บริการหลากหลาย / สะดวกในการติดต่อ					
๖. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ					

ถาม ๕. ท่านเคยพบเห็นการทุจริตไม่โปร่งใส เพื่อให้บริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นหรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย

๖. ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

** ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาให้สัมภาษณ์ ครับ/ค่ะ**

(สำหรับเจ้าหน้าที่)
เลขที่..... BP.....
กลุ่มลูกค้า
☐บ้านอยู่อาศัย ☐พาณิชย์ ☐อุตฯ ☐อื่นๆ
ประเภทบริการ
☐ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์
☐ขอขยายเขตไฟฟ้าแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์
☐ขอขยายเขตไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย

แบบประเมินความพึงพอใจบริการขอใช้ไฟฟ้า

เรียน ลูกค้ารายสำคัญ

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ PEA ในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของท่านต่อไป

หมายเหตุ กรุณาส่งกลับทางไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ หรือทางอีเมลล์ pea.surveyc1@gmail.com
(โปรดส่งกลับภายใน 7 วัน หลังจากที่เริ่มจ่ายกระแสไฟฟ้า)

ผู้ตอบสำรวจ ❍เจ้าของบ้าน/กิจการ ❍ผู้รับมอบอำนาจ
ชื่อ-สกุล ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....
สถานที่ใช้ไฟฟ้า .....

ขอใช้บริการจากการไฟฟ้า ..... (ระบุชื่อสาขาการไฟฟ้า)

วันที่เริ่มจ่ายไฟฟ้า .....

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน	❍	❍	❍	❍	❍
2. ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องจนมีไฟฟ้าใช้	❍	❍	❍	❍	❍
3. ช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อ	❍	❍	❍	❍	❍
4. มารยาท/การเอาใจใส่ของพนักงาน	❍	❍	❍	❍	❍
5. มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ	❍	❍	❍	❍	❍
6. คุณภาพไฟฟ้าที่ได้รับ ตั้งแต่เริ่มจ่ายไฟฟ้า	❍	❍	❍	❍	❍
7. ความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	❍	❍	❍	❍	❍
8. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพไฟฟ้า/อุปกรณ์ต่างๆ	❍	❍	❍	❍	❍
9. โดยรวมแล้วคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง	❍	❍	❍	❍	❍

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....

**** ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับ PEA ****
(กรุณาส่งกลับทางไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์)

P๒-SA-๐๑ แบบสอบถามสำหรับสำรวจความพึงพอใจ

PEA NO.....ชื่อ-สกุลผู้ใช้ไฟฟ้า.....วันที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ ...../ ...../ .....
ที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า.....
.....

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามสำหรับสำรวจความพึงพอใจ แล้วพิจารณาตามความเป็นจริงที่ทำให้ท่านพึงพอใจการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของ ท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ					
	ไม่สำคัญ (๐ คะแนน)	น้อยมาก (๑ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	มาก (๔ คะแนน)	มากที่สุด (๕ คะแนน)	ไม่พึงพอใจ (๐ คะแนน)	ต่ำมาก (๑ คะแนน)	ต่ำ (๒ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	สูง (๔ คะแนน)	สูงมาก (๕ คะแนน)
ความสะดวกในการแจ้ง/สอบถามข้อมูลปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ (E/O) ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
ความรวดเร็วในการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
คุณค่าโดยรวมในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเวลารอคอย											

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

.....
.....
.....
.....

แบบประเมินความพึงพอใจ “ศูนย์บริการ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร PEA” ประจำปี 2559

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25-34 ปี

( ) 35 – 44 ปี ( ) 45-54 ปี

( ) 55 – 60 ปี ( ) 61 ปีขึ้นไป

3.อาชีพ ( ) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ( ) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) พนักงานบริษัทเอกชน ( ) เจ้าของกิจการ.....

( ) พ่อบ้าน/ แม่บ้าน ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 15,001 - 25,000 บาท

( ) 25,001 – 35,000 บาท ( ) 35,001 – 45,000 บาท

( ) 45,001 – 55,000 บาท ( ) 55,001 – 75,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ศูนย์บริการ พ.ร.บ.ฯ ที่ท่านเคยใช้บริการ

( ) ส่วนกลาง ( ) ภูมิภาค

2. ท่านพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร

( ) มากที่สุด ( ) มาก ( ) ปานกลาง ( ) น้อย ( ) น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....