



คู่มือ

“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน”

จัดทำโดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
มีนาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน และ นิยามความโปร่งใส ของ กฟภ.	1
แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)	
- สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.	2
- สำหรับ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.	10
การตรวจประเมินผลการดำเนินงาน ปี 2561	17
แบบฟอร์มแผนการตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (แบบฟอร์ม ITO PROGRAM)	18
แบบฟอร์มใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแบบสอบถามการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (แบบฟอร์ม ITO REQUEST)	19
แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (แบบฟอร์ม ITO REPORT)	20
ภาคผนวก	
เป้าหมาย	23
กรอบแนวคิด	23
แนวทางการดำเนินงาน 3 แนวทาง	24
แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	
มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	
- แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมคู่ค้า	28
- แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมคู่ความร่วมมือ	29
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
- แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับระบบ SAP / Dashboard หรือ ระบบงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง (P2, P3, P5, P9 และ P10)	30
- แบบฟอร์มคุมประวัติงานจ้างเหมา	36
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรอบเดือน (แบบ สขร.1)	37
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน	
- แบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC 04)	38

มิตีที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

- แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ (พนักงาน/ลูกจ้าง) (แบบฟอร์ม PEA-QN01) 39
- แบบสอบถามความพึงพอใจและความโปร่งใสในการให้บริการ (แบบฟอร์ม PEA-QN02) 40
- แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า (Smile Box) (แบบฟอร์ม PEA-QN03) 42
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ (แบบฟอร์ม PEA-QN04) 43
- แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมการเร่งรัด ติดตาม งานสอบสวนทางวินัย/ละเมิด (แบบฟอร์ม TP-PEA-10) 44

อนุมัติและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- สรุปผลการดำเนินงานและขออนุมัติหลักการดำเนินงาน “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส” ปี 2561 46
- ขอความเห็นชอบแบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสกับการควบคุมภายในและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร 51
- ขออนุมัติแนวทางปฏิบัติ “เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” 53
- ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา 9 (8) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 61



นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน เพื่อรักษาและยกระดับการดำเนินงานด้านความโปร่งใส สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงาน พึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยพัฒนามาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ปลูกฝังวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน ควบคู่กับการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน
5. การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ให้พัฒนากลไกการตรวจสอบและระบบควบคุมภายในเป็นพื้นฐานและเครื่องมือที่สำคัญในการกำกับดูแลและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง
6. การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาสังคม ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ติดตามตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคม

ประกาศ ณ วันที่ 24 มกราคม 2561

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เป้าหมายโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“การปฏิบัติงานตามกฎหมายด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงกระบวนการการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ส่งผลให้สามารถติดตามและตรวจสอบพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคลากรในเขต และกระบวนการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ทันเวลา และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)

สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟช.

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช้		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
<u>มิติที่ 1</u> การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 1. <u>ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน</u> 1.1 พบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอก เช่น หน่วยงานกำกับ คู่ค้า/ คู่ความร่วมมือ/ ลูกค้า 2. <u>การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.</u> 2.1 (เฉพาะ กฟข.) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	ไตรมาส 1 - 2				
	- เผยแพร่ข้อมูลมาตรา 7 และมาตรา 9 ให้ครบถ้วน ภายในไตรมาสที่ 1-2 - Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช้		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์/Intranet ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 3.1 ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์/Intranet ของหน่วยงาน มีความถูกต้องและทันสมัย (Update) 10 หัวข้อหลัก ดังนี้ 1) นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน 2)ภารกิจหลักของหน่วยงาน 3) โครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความเสี่ยงและควบคุมภายใน หรือ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านควบคุมภายใน 5) ผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการ 6) เอกสารสำคัญ/คู่มือสำคัญ 7) แผนปฏิบัติการประจำปี 8) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 9) รูปถ่าย หรือ เอกสารประกอบอื่นๆ (ถ้ามี) 10) เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	จัดให้มีข้อมูลให้ครบถ้วนภายในไตรมาส 1 – 2 และ update ข้อมูลให้เป็นประจำทุกไตรมาส				
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) 4.1 ทบทวนและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) 4.2 รายงานผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) และการเทียบเคียง (Benchmarking)	ภายในเดือน ก.ค. ภายในเดือน ส.ค.				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
4.3 กำหนดแนวทางและแผนงานในการปรับปรุงกระบวนการงาน เพื่อยกระดับการทำงาน นำไปสู่ Process Innovation	ภายในเดือน ส.ค.				
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ 5. การประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง 5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดจ้างที่มีวงเงิน เกินกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟภ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เป็นประจำ				
6. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง 6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สสร.1)	สายงาน/สำนัก นำส่ง กสอ. ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน และ กสอ./กฟข. นำขึ้นเว็บไซต์ศูนย์ พร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟภ. ภายใน วันที่ 10 ของทุกเดือน				
6.2 สรุปรายงานผลการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างเทียบกับระบบ SAP และสรุปผลการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 : สถานะข้อมูล ม.ค. - มิ.ย. สรุปรายงานแล้วเสร็จภายใน ก.ค. ครั้งที่ 2 : สถานะข้อมูล ก.ค. - ธ.ค. สรุปรายงานแล้วเสร็จภายใน ม.ค. ปีถัดไป	ทุก 6 เดือน				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟช.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	รายปี				
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 7. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 7.1 มีการดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ.” (ครั้งที่ 1) (งานบริการ) และ คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพฤตินมิชอบ)	เป็นประจำ				
8. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน 8.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System ทุกไตรมาส 8.2 รายงานปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน (วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC 04) นำเสนอ รพท. แต่ละสายงาน/อช. แต่ละ กฟช.	รายไตรมาส รายไตรมาส				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์และโทรคมนาคม (ITO Checklist)
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟช.

มาตรฐาน/ตัววัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
2) ค่าของ กฟช. และ กฟฟ.ในสังกัดตามแบบฟอร์ม PEA-QN02 ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. (ร้อยละ 80 ของทะเบียนลูกค้าทั้งหมด) ครั้งที่ 2 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ก.ค. - ธ.ค. (ร้อยละ 80 ของทะเบียนลูกค้าทั้งหมด) สายงาน/สำนัก 1) พนักงาน, ลูกจ้าง ตามแบบฟอร์ม PEA-QN01 ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. (150 คน) ครั้งที่ 2 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ก.ค. - ธ.ค. (150 คน) 2) ค่า (เฉพาะที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง 100,000.- บาทขึ้นไป) ตามแบบฟอร์ม PEA-QN02 ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. (ร้อยละ 80 ของทะเบียนลูกค้าทั้งหมด) ครั้งที่ 2 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ก.ค. - ธ.ค. (ร้อยละ 80 ของทะเบียนลูกค้าทั้งหมด) 3) Smile box ตามแบบฟอร์ม PEA-QN03 (ถ้ามี) ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. (100 คน) ครั้งที่ 2 :สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ก.ค. - ธ.ค. (100 คน) *ทั้งนี้หากมีจำนวนไม่ถึงตามที่กำหนดให้คิดคำนวณตามหลักสถิติ					
10.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟช.จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งที่ 1 : สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2 : สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป	ทุก 6 เดือน				
10.3 นำผลการสำรวจไปวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน	ทุก 6 เดือน				

แบบสอบถามการดำเนินงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟช.

สรุป : การควบคุมงานของ สายงาน/สำนัก/กฟช.....	
ผลการสอบทาน	
.....	
.....	
.....	
.....	
ชื่อผู้ประเมิน.....	
(.....)	
ตำแหน่ง.....	
วันที่.....	

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)

สำหรับ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรั้งใส่อย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
 สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล ด้านแนวทงปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 1. ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน 1.1 ทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น หน่วยงานกับ คู่ค้า/ คู่ความร่วมมือ/ ลูกค้า 2. การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. 2.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	ไตรมาส 1 - 2				
	- เผยแพร่ข้อมูลมาตรา 7 และมาตรา 9 ให้ครบถ้วนภายในไตรมาสที่ 1-2 - Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน อาทิ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ไทย (ITO Checklist)
สำหรับ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช้		ไม่มี/ไม่ใช้	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์/Intranet ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 3.1 ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์/Intranet ของหน่วยงาน มีความถูกต้องและทันสมัย (Update) 9 หัวข้อหลัก ดังนี้ 1) นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไปรษณีย์ไทย 2)ภารกิจหลักของหน่วยงาน 3) โครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน 4) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านควบคุมภายใน 5) ผลการตรวจประเมินของคณะทำงาน 6) แผนปฏิบัติการประจำปี 7) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 8) รูปถ่ายหรือเอกสารประกอบอื่นๆ (ถ้ามี) 9) เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ไทย	จัดให้ข้อมูลให้ครบถ้วนภายในไตรมาส 1 - 2 และ update ข้อมูลให้เป็นประจำทุกไตรมาส				
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) 4.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ ผจก. และ อช. กฟย. 4.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (โดยเฉพาะ P2, P3, P5, P9 และ P10) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP / Dashboard หรือระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง 4.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP / Dashboard หรือระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
4.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (โดยเฉพาะ P2, P3, P5, P9 และ P10) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP / Dashboard หรือระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน				
4.5 ตรวจสอบระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	รายเดือน				
5. คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) 5.1 ทบทวนและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)	ภายในเดือน ก.ค.				
ด้านการจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ 6. การประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง 6.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงิน เกินกว่า 100,000.- บาทขึ้นไป ในเว็บไซต์ กฟผ. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	เป็นประจำ				
7. รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง 7.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สสร.1)	ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน				
7.2 สรุปรายงานผลการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างเทียบกับระบบ SAP และสรุปผลการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 : สถานะข้อมูล ม.ค. - มิ.ย. สรุปรายงานแล้วเสร็จภายใน ก.ค. ครั้งที่ 2 : สถานะข้อมูล ก.ค. - ธ.ค. สรุปรายงานแล้วเสร็จภายใน ม.ค. ปีถัดไป	ทุก 6 เดือน				
7.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีถัดไป	รายปี				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช้		ไม่มี/ไม่ใช้	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 8. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 8.1 มีการดำเนินการตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟผ.” (ปรับแก้ไข ครั้งที่ 1) (งานบริการ) และ คู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” (งานทุจริตประพฤติมิชอบ)	เป็นประจำ				
9. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน 9.1 สรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System ทุกไตรมาส 9.2 รายงานปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน (วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC 04) นำเสนอ ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่ กฟส. สังกัด	รายไตรมาส รายไตรมาส				
มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต 10. กระบวนการสอบสวน 10.1 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความรับผิดชอบละเมิด ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-10	ไตรมาส 1 - 2				

แบบสอบถามการดำเนินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน (ITO Checklist)
สำหรับ กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

มาตรฐาน/ตัวชี้วัด	กำหนดเวลา	มี/ใช่		ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
		ถูกต้อง	แก้ไข		
10.2 ติดตามกระบวนการทดสอบ ส่วนใหม่มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟผ. กำหนด	อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง				
10.3 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	ไตรมาสละ 1 ครั้ง				
11. การสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ. 11.1 สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กฟผ. ชั้น 1-3 : สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก (Smile Box) ตามแบบฟอร์ม PEA-QN03 ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 : สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. (100 คน) ครั้งที่ 2 : สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ก.ค. - ธ.ค. (100 คน)	ทุก 6 เดือน				
กฟส./กฟย. : สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก (แบบสอบถาม) ตามแบบฟอร์ม PEA-QN04 ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 : สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. (100 คน) ครั้งที่ 2 : สำรวจข้อมูล สถานะเดือน ก.ค. - ธ.ค. (100 คน) *ทั้งนี้หากมีจำนวนไม่ถึงตามที่กำหนดให้คิดคำนวณตามหลักสถิติ					
11.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ครั้งที่ 1 : สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2 : สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป	ทุก 6 เดือน				
11.3 นำผลการสำรวจไปวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน	ทุก 6 เดือน				

แบบสอบถามการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ไทย (ITO Checklist)
สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

สรุป : การควบคุมงานของ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.....
ผลการสอบทาน.....
.....
.....
.....
ชื่อผู้ประเมิน.....
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....

❖ กระบวนการของ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย.

① กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. 1) ดำเนินการตามแบบสอบถาม “การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน” สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟย. (ITO Checklist) 2) จัดทำแผนการตรวจประเมิน (ITO Program) ของตนเองและ กฟฟ. ในสังกัด	⇒	② คณะทำงานด้านควบคุมภายใน กฟฟ. ชั้น 1-3 1) ตรวจสอบตนเองตาม ITO Checklist และนำขึ้นระบบสารสนเทศ 2) กำกับดูแลและตรวจประเมิน กฟส./กฟย. (ITO Report และ ITO Request) กรณีพบข้อแก้ไข/ปรับปรุง : คณะทำงานฯ ต้องออกใบ ITO Request ทันทที และผู้รับตรวจต้องแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จตามวันที่ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 30 วัน 3) รายงานผลให้ กฟฟ. (ITO Report) ทุก 6 เดือน ครั้งที่ 1: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป
---	---	--

❖ กระบวนการของ กฟข.

① กฟข. 1) ดำเนินการตามแบบสอบถาม “การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน” สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข. (ITO Checklist) 2) จัดทำแผนการตรวจประเมิน (ITO Program) ของตนเองและ กฟฟ. ในสังกัด	⇒	② คณะทำงานด้านควบคุมภายใน กฟข. 1) ตรวจสอบตนเองตาม ITO Checklist และนำขึ้นระบบสารสนเทศ 2) กำกับดูแลและสุ่มตรวจประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 (ITO Report และ ITO Request) กรณีพบข้อแก้ไข/ปรับปรุง : คณะทำงานฯ ต้องออกใบ ITO Request ทันทที และผู้รับตรวจต้องแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จตามวันที่ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 30 วัน 3) รายงานผลในภาพรวมของ กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัดให้ ผวธ.(ภ.1-4) (ITO Report) ทุก 6 เดือน ครั้งที่ 1: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป
--	---	---

❖ กระบวนการของสายงาน/สำนัก

① สายงาน/สำนัก 1) ดำเนินการตามแบบสอบถาม “การดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใสอย่างยั่งยืน” สำหรับ สายงาน/สำนัก/กฟข. (ITO Checklist) 2) จัดทำแผนการตรวจประเมิน (ITO Program) ของตนเอง	⇒	② คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สายงาน/สำนัก/ฝ่าย 1) ตรวจสอบตนเองตาม ITO Checklist และนำขึ้นระบบสารสนเทศ กรณีพบข้อแก้ไข/ปรับปรุง : คณะทำงานฯ ต้องออกใบ ITO Request ทันทที และผู้รับตรวจต้องแก้ไข/ปรับปรุงให้แล้วเสร็จตามวันที่ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 30 วัน 2) รายงานผลในภาพรวมของสายงาน/สำนักให้ กฟข. (ITO Report) ทุก 6 เดือน ครั้งที่ 1: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ก.ค. ครั้งที่ 2: สรุปรายงานแล้วเสร็จ ภายในเดือน ม.ค. ปีถัดไป
---	---	---

หมายเหตุ :

1. หากตรวจพบข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุง (GAP ระหว่างปี) ให้ใช้แบบฟอร์ม ITO Request ในการแก้ไข
2. หากข้อบกพร่องที่ตรวจพบนั้น ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จในระหว่างปี ณ สิ้นปีให้นำข้อบกพร่องนั้น มาประเมินผลการควบคุมภายใน ตามแนวทางการประเมิน CSA ที่ กฟภ. กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ พร้อมทั้งปรับปรุงการควบคุมภายใน (เพื่อแก้ไขสาเหตุนั้น) และให้นำมารายงานในแบบรายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน (แบบ ปย.2) เพื่อนำไปดำเนินการในปีถัดไป

แบบฟอร์มแผนการตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใสอย่างยั่งยืน
(ITO PROGRAM)

18

หน่วยงาน	วันที่.....
จำนวน กฟฟ.ในสังกัดทั้งสิ้น แห่ง ประกอบด้วย ☐ กฟข. จำนวนแห่ง ☐ กฟฟ. ชั้น 1-3 จำนวน แห่ง ☐ กฟส. จำนวน แห่ง ☐ กฟย. จำนวน แห่ง	สายงาน/สำนัก/กฟข. ประกอบด้วย ☐ ฝ่าย จำนวน ฝ่าย ☐ กอง จำนวน กอง

แผนการตรวจประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใสอย่างยั่งยืน

แผนการตรวจประเมิน / กิจกรรม	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ

ลงนาม : ประธานการตรวจประเมินฯ

(.....)

วันที่:

ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามแบบสอบถามการดำเนินงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
(ITO REQUEST)

19

เลขที่

ประเด็นที่สำรวจพบ :

ผู้ออกใบแจ้ง :

ตำแหน่ง

วันที่

ผู้อนุมัติ :

ตำแหน่ง

วันที่

การวิเคราะห์สาเหตุ :

แนวทางการดำเนินการปรับปรุง :

กำหนดการปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายในวันที่ (ต้องไม่เกิน 30 วัน)

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ตำแหน่ง

วันที่

ผู้อนุมัติ เห็นชอบ

ตำแหน่ง

วันที่

รายละเอียดการติดตามผล :

- ☐ สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามกำหนด
- ☐ ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามที่กำหนดไว้ เนื่องจาก

โดยนัดหมายตรวจติดตามการปรับปรุง ครั้งที่ 2 วันที่

ผู้ออกใบแจ้ง :

วันที่

ผู้รับใบแจ้ง

วันที่

ผู้อนุมัติ :

วันที่

รายละเอียดการติดตามผลครั้งที่ 2

- ☐ สามารถดำเนินการปรับปรุง/ป้องกันแล้วเสร็จ
- ☐ ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงเสร็จตามที่กำหนดไว้ เนื่องจาก

ผู้ออกใบแจ้ง :

วันที่

ผู้รับใบแจ้ง

วันที่

ผู้อนุมัติ :

วันที่

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
(ITO REPORT)

20

หน่วยงาน	ไตรมาสที่ วันที่รายงาน
จำนวน กฟฟ.ในสังกัดทั้งสิ้น แห่ง ประกอบด้วย ☐ กฟข. จำนวน แห่ง ☐ กฟฟ. ชั้น 1-3 จำนวน แห่ง ☐ กฟส. จำนวน แห่ง ☐ กฟย. จำนวน แห่ง	สายงาน/สำนัก/กฟข. ประกอบด้วย ☐ ฝ่าย จำนวน ฝ่าย ☐ กอง จำนวน กอง

1. ภาพรวมการดำเนินงานในแต่ละมิติ

มิติ	ด้าน	สรุปผลภาพรวม
มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน	- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันปรามการทุจริต	- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต	

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
(ITO REPORT)

2. ประเด็น/แนวทางการดำเนินการปรับปรุงที่สำคัญ

ประเด็นที่ตรวจพบที่สำคัญ	แนวทางการดำเนินงาน/ การปรับปรุง	กพฟ./ฝ่าย/ กอง ที่ตรวจพบ	สถานะ การดำเนินงาน
1.			กำหนดแล้วเสร็จ วันที่..... ☐ ดำเนินการ แล้วเสร็จตามกำหนด ☐ อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
2.			กำหนดแล้วเสร็จ วันที่..... ☐ ดำเนินการ แล้วเสร็จตามกำหนด ☐ อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
3.			กำหนดแล้วเสร็จ วันที่..... ☐ ดำเนินการ แล้วเสร็จตามกำหนด ☐ อยู่ระหว่าง ดำเนินการ

ลงนาม : ประธานการตรวจประเมินฯ
(.....)

วันที่ :