



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”



ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

สารบัญ

ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการดำเนินงาน	3
• กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.	3
• นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.	4
• นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	4
• มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	5
• การตรวจประเมิน (Audit)	7
ระยะเวลาดำเนินการ	8
งบประมาณ	8
แผนการดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส ปี 2558-2559	9

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 นโยบายการบริหารและพัฒนา กฟภ.

ภาคผนวก 2 นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

ภาคผนวก 3 การตรวจประเมิน

การไฟฟ้าโปร่งใส

ความเป็นมา

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

ในปี2558 ผู้ว่าการ กฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนาเรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้ กฟภ.เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่าง ๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบโดยนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการ กฟภ. จึงได้ร่วมกันจัดทำ “การไฟฟ้าโปร่งใส” เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2559

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใสรวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติอำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตามตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องกันการทุจริต
5. เพื่อให้ กฟผ.พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านความโปร่งใสเป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

- กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.

กฟภ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้.-



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.

- นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ. คือ การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้และส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง

- นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟผ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการค้ากับกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้.-

1.การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการและประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนรวมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

2.การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม

3.การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนอง ผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

4.การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการค้ากับคู่ค้าที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

● **มาตรฐานการไฟฟ้าปรงไส**

มติที่ 1 การกำกับดูแลความปรงไสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความปรงไส : จัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความปรงไส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าปรงไส โดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความปรงไส
มาตรฐานการดำเนินงาน 1. มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความปรงไส 2. มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ ที่ชัดเจน 3. ส่งเสริม และมีความกิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความปรงไสเช่น กิดริเริ่ม แนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานมีความปรงไส ประชุม/จัดกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน 4. ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความปรงไสเช่น ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุมกิจกรรมเสริมสร้างความปรงไส 5. แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความปรงไสของหน่วยงาน เช่น ประกาศเจตนารมณ์ ลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติ
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ : เปิดเผยข้อมูลและกระบวนการงานที่สำคัญของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการกิจหลักและเป็นทีสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียตามที่กฎหมายกำหนด
มาตรฐานการดำเนินงาน 1. มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละ โครงการล่วงหน้า 2. มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละ โครงการ 3. มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละ โครงการ 4. มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละ โครงการ 5. มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละ โครงการ พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง 6. มีการจัดทำรายงานจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา 7. มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง

8. นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา
9. จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 9 ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจเกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน

มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน: บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั้งถึงตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการดำเนินงาน

1. มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม / การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับ ลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน
2. มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11) ดังนี้.-

กระบวนการที่ 1 รับชำระค่าไฟฟ้า

กระบวนการที่ 2 แก่กระแสไฟฟ้า

กระบวนการที่ 3 ขอใช้ไฟ

กระบวนการที่ 4 บริการด้านมิเตอร์

กระบวนการที่ 5 ตอบข้อร้องเรียน

กระบวนการที่ 6 ดับไฟล่งหน้า (แบบมีแผน)

กระบวนการที่ 7 จดหน่วย แฉ่งหนี้ ค่าไฟฟ้า

กระบวนการที่ 8 จดหน่วย พิมพ์บิล ค่าไฟฟ้า

กระบวนการที่ 9 โอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค่าประกัน

กระบวนการที่ 10 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

กระบวนการที่ 11 บำรุงรักษา

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน : จัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานการดำเนินงาน

1. จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก
2. กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
3. บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (เรื่องเรียน งานบริการ) และ 15 วัน (เรื่องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟภ. กำหนด
4. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทาง การแก้ไข
5. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต: จัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

มาตรฐานการดำเนินงาน

1. จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน
2. จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
3. จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายใน เพื่อลดความเสี่ยง การทุจริต
4. สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงาน
5. สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

● การตรวจประเมิน (Audit)

1. ปลายปี 2558 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าปริมังโศระดับเขต จำนวน 6 คน ได้แก่ รฟ.เป็นประธาน, ผู้แทนจาก ผบก., ผอก., ผปค. ฝ่ายละ 1 คน, ผู้แทนจากชมรมผู้จัดการ และ อก.อก.เป็นเลขานุการ
2. ปี 2559 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าปริมังโศระดับภาค โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแต่ละภาค มีผู้แทนจาก วฟวช.(ภ1-4) เป็นเลขานุการและผู้แทนจาก กกท.ฟวก. เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
3. ปี 2559 ให้สายงานทรัพยากรบุคคล พิจารณาเพิ่มเติมให้มีการไฟฟ้าดีเด่น ด้านความปริมังโศภายใต้การคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่นของ กฟผ.
4. ให้ กกท.ฟวก.เป็นผู้จัดทำป้ายรับรองมาตรฐานการไฟฟ้าปริมังโศและใบประกาศเพื่อมอบให้แก่ กฟฟ.ที่ผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโศ
5. ให้คณะทำงานฯ กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโศ เป็นหน่วยงานกลางมีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนในการขับเคลื่อนผลักดันการไฟฟ้าปริมังโศ ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ระยะเวลาดำเนิน

ปี 2558 -2559

งบประมาณ

1. การดำเนินงานและพัฒนาให้เป็นการไฟฟ้าปริมังโศให้ใช้งบทำการของแต่ละ กฟฟ.
2. การจัดพิธีเปิดการไฟฟ้าปริมังโศนำร่องของแต่ละภาค ให้การไฟฟ้าภาคเป็นผู้ดำเนินการโดย กกท.ฟวก.สนับสนุนด้านงบประมาณไม่เกินภาคละ 50,000.- บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)

[illegible]