



“การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม”

คู่มือ

มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

คำนำ

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ. คือ การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง

ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การกระทำการใด ๆ ของภาครัฐทั้งในระดับบุคคลและองค์กรที่ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ และเข้าใจได้ ครอบคลุมถึงทุกการกระทำที่เป็นผลจากการตัดสินใจของผู้บริหาร การดำเนินงานทางธุรกิจ และงานสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การมีระบบงานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (ซึ่งจะดูได้จาก กฎระเบียบ หรือประกาศ) การมีหลักเกณฑ์ประเมินหรือการให้คะแนนให้โทษที่ชัดเจน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างตรงไปตรงมา ความโปร่งใสจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบความถูกต้อง และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต รวมทั้งนำไปสู่การสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้ปฏิบัติร่วมกันในองค์กรเดียวกัน ระหว่างประชาชนต่อรัฐ ไปจนถึงระหว่างคนในชาติด้วยกัน ดังนั้น ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนควรปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อประชาชนจะได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก และช่วยตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานได้

การบริหารที่ดี ผู้บริหารจะต้องมีคุณธรรม มีความเป็นกลาง ไม่เห็นแก่ฝ่ายใด ไม่เอารัดเอาเปรียบ ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ในทำนองเดียวกัน ผู้ที่เกี่ยวข้องก็ต้องเห็นแก่กิจการเป็นหลัก โดยให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของทุกฝ่าย ไม่เลือกปฏิบัติ ความเป็นธรรมก็จะเกิดขึ้น มาตรการสำคัญที่จะช่วยป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ช่วยให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ หรือมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่จึงมีแนวทางในการสร้างความโปร่งใสให้เป็นรูปธรรม เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือ เพื่อการพัฒนาระบบงานต่อไป

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดำเนินงาน	
• กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.	2
• นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.	3
• นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	3
• มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	3
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	
• ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)	4
• ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)	6
วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	
• เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน	8
• การรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	8
มาตรฐานการดำเนินการ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่	
มติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล	9
มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
• ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน	13
• ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ	15
มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน	18
มติที่ 4 การต่อต้านและการป้องกันการทุจริต	20

การไฟฟ้าโปร่งใส

ความเป็นมา

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

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

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

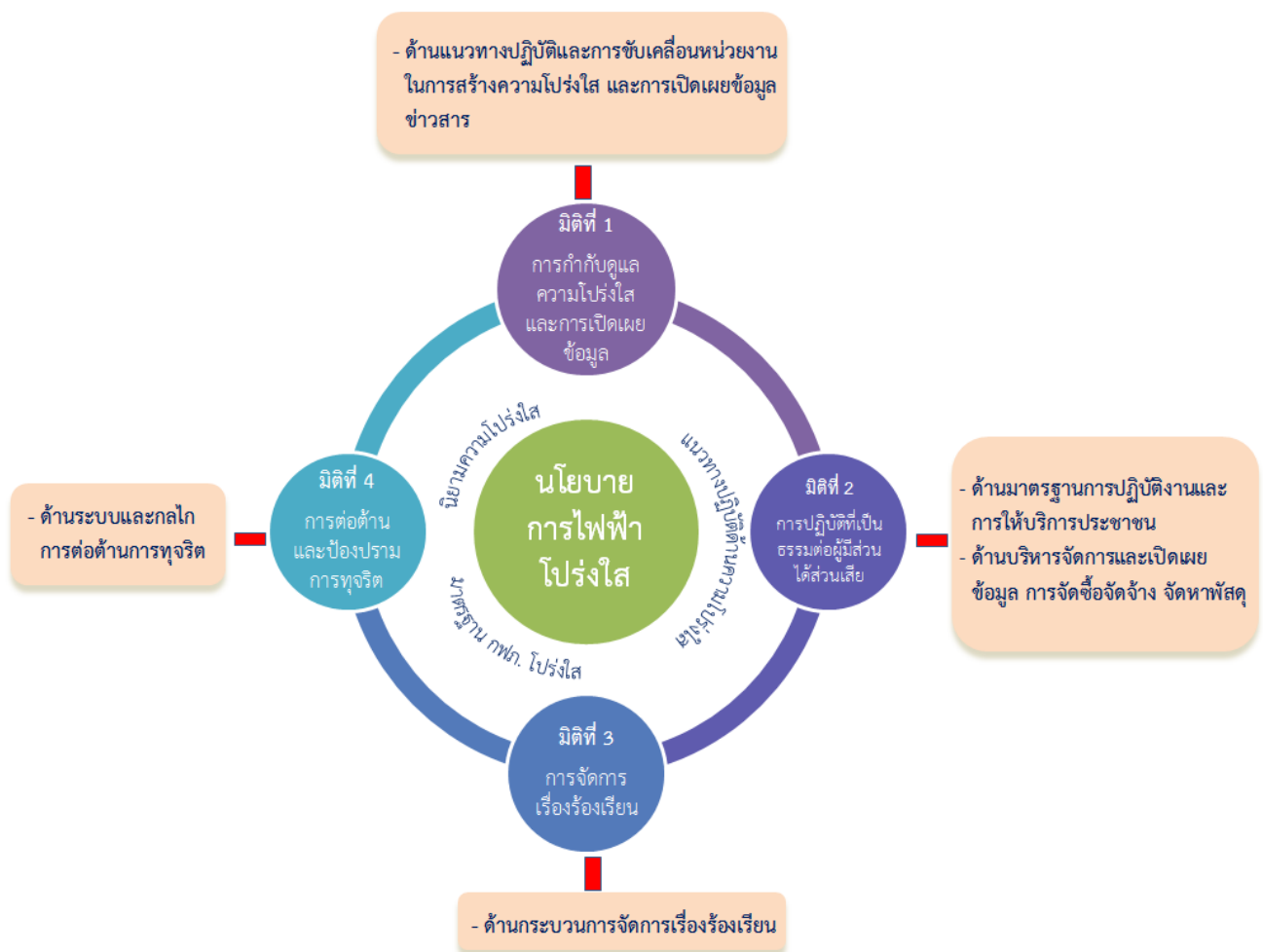
วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงาน ร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั่วถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลง มาตรฐานการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
5. เพื่อให้ กฟผ. พัฒนาระบบการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

กฟผ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.

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

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟผ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

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

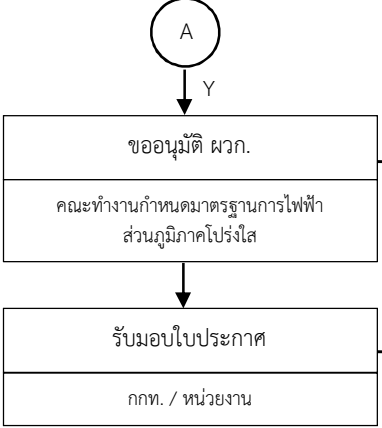
- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริตขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

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

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
1. ขั้นตอนดำเนินการ	กำหนดหน่วยงาน/บุคคล รับผิดชอบหลัก หน่วยงาน ↓ ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน ระดับสายงาน รผก. ↓ ตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับสายงาน และส่วนกลาง รผก. / กกท. ↓ หน่วยงาน/กฟฟ. ศึกษาข้อมูล และดำเนินการตามคู่มือ หน่วยงาน	คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ		
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน	แจ้งพร้อมรับการตรวจประเมิน หน่วยงาน ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับสายงาน) คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับสายงาน ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ส่วนกลาง) คณะกรรมการตรวจประเมิน ส่วนกลาง ↓ Y ↓ Y ↓ Y ↓ A	บันทึกแจ้งสายงาน พร้อม รับการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน (หน่วยงานที่ได้รับ คะแนนการประเมิน มากกว่า ร้อยละ 90)	คณะกรรมการตรวจประเมิน ส่วนกลาง คณะทำงาน กำหนด มาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปร่งใส	ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)	 <pre> graph TD A((A)) -- Y --> B[ขออนุมัติ ผวก. คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโปร่งใส] B --> C[รับมอบใบประกาศ กกท. / หน่วยงาน] </pre>	บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าโปร่งใส ใบประกาศ	กกท.. หน่วยงาน	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนดมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปร่งใส

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
1. ขั้นตอนดำเนินการ	กำหนดหน่วยงาน/บุคคล รับผิดชอบหลัก กฟฟ. / หน่วยงาน ↓ ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน ระดับเขต กฟฟ. ↓ ตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับเขต และระดับภาค กฟฟ. / รพภ. ↓ หน่วยงาน/กฟฟ. ศึกษาข้อมูล และดำเนินการตามคู่มือ กฟฟ. / หน่วยงาน	คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ		
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน	แจ้งพร้อมรับการตรวจประเมิน กฟฟ. / หน่วยงาน ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับเขต) คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับเขต ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับภาค) คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับภาค ↓ Y ↓ Y ↓ A ↑ N ↑ N	บันทึกแจ้งเขตพร้อม รับการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน (กฟฟ. ที่ได้รับ คะแนนการประเมิน มากกว่า ร้อยละ 90)	คณะกรรมการ ตรวจประเมิน ระดับภาค คณะทำงาน กำหนด มาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปร่งใส	ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนกรัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)	<pre> graph TD A((A)) --> Y[Y] subgraph Y_Box [] direction TB Y1[ขออนุมัติ ผวก.] Y2[คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส] end Y_Box --> B[] subgraph B_Box [] direction TB B1[รับมอบใบประกาศ / จัดทำป้ายมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส] B2[กกท. / กฟฟ.] end B_Box --> C[] subgraph C_Box [] direction TB C1[หน่วยงาน / กฟฟ. ทำพิธีเปิดตามความเหมาะสม] C2[กฟฟ.] end C_Box --> End[] </pre>	บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าโปร่งใส ใบประกาศ / ป้ายมาตรฐานฯ	กกท. กฟฟ.	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนดมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคโปร่งใส

วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโกล

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโกล 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 = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่มีดำเนินการในข้อนี้

1 = หมายถึงหน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร / ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา

2 = หมายถึงหน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร / ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

การรับรองเป็นการไฟฟ้าปริมังโกล

หน่วยงานใดจะได้รับการรับรองเป็นการไฟฟ้าปริมังโกล ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโกล จะต้องได้รับผลการประเมิน ดังนี้

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

ระดับคะแนน	ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
90 - 120 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก
60 - 89 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
30 - 59 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
0 - 29 คะแนน	= มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ

มาตรฐานการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส”
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส (คะแนนเต็ม 36 คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส	
มาตรฐานที่ 1 แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส	
1.1 แนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. มาตรฐานการดำเนินการ	
1.ประกาศนโยบายของ ผวก. อช.ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน	
1.1 ผ่านการแจ้งเวียน และลงนามรับทราบ	
1.2 ปิดประกาศภายในสำนักงาน (บอร์ดประชาสัมพันธ์)	
1.3 ลงนาม คำประกาศเจตนารมณ์	
2.ลงนาม MOU ระหว่าง อช.กับ ผจก. ผจก.กับ ผู้บริหารในสังกัด	
2.1 ลงนาม MOU ระหว่าง อช.ต.3 กับ ผจก.กฟภ.อ.หญ.	
2.2 ลงนาม MOU ระหว่าง ผจก.กฟภ.อ.หญ. กับ ผู้บริหารของ กฟภ.อ.หญ.	
1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง	
มาตรฐานการดำเนินการ	
1.ประชุมชี้แจง การดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	
2.ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์ แผ่นพับ เป็นต้น	
3.คู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟภ.อ.หญ.ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ	
มาตรฐานที่ 2 มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน	
2.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส	
มาตรฐานการดำเนินการ	
1.คณะกรรมการบริหาร จัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส โดยมี ผจก.กฟภ.อ.หญ.เป็นประธานฯ	
2.คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส โดยมี รจก.(ท) เป็นประธาน กำหนดการตรวจประเมิน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
3.คณะกรรมการจัดทำมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส ภายในหน่วยงาน หรือระบุหน้าที่ไว้ในกรรมการ ชุดที่ 1	
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน (ระบุไว้ท้ายคำสั่งแล้ว)	
2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
บรรจุเป็นวาระการประชุมทบทวนผู้บริหาร กฟภ.อ.หญ.ประจำเดือน เริ่มเดือน ก.พ.59	

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส
มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส เช่น คิดริเริ่มแนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส ประชุม/จัดกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน
3.1 แผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน มาตรฐานการดำเนินการ 1.แผนงานการดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟผ.อ.หญ.นั้นๆ ลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน 2.รายละเอียดของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ 1 ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆ พร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง 3.สรุปผลของการดำเนินการติดตามแผนอย่างชัดเจน ในวาระการประชุมทบทวนผู้บริหารประจำเดือน
3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน มาตรฐานการดำเนินการ ดำเนินการอย่างน้อย 3 เรื่อง 1.สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้า และการสุ่มประเมินผลลูกค้าทุกประเภท) 2.สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น 3.นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ 3.1. PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) 3.2. การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน Smile Box 3.3. PEA One Touch Service เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลการนำเทคโนโลยีมาใช้ และมีการรายงานผล ไตรมาสละ 1 ครั้ง
3.3 ผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม มาตรฐานการดำเนินการ : ติดตาม รายงานผล และวิเคราะห์ผล ตามข้อ 3.2 อย่างน้อย ไตรมาสละ 1 ครั้ง
มาตรฐานที่ 4 ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส เช่น ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส
4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส มาตรฐานการดำเนินการ: 1.ผู้จัดการ เป็นประธาน/ส่วนร่วม การประชุม การไฟฟ้าโปร่งใส ในโอกาสต่างๆ 2.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประเมินความโปร่งใสในหน่วยงาน 3.มีเครือข่ายใสสะอาดทั้งภายในและภายนอก ในการตรวจสอบและแจ้งเบาะแสต่างๆ 4.มีผลการดำเนินการตามข้อ 1-3 พร้อมสรุปรายงานผล ไตรมาสละ 1 ครั้ง

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส	
4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส มาตรฐานการดำเนินการ: มี 3 กิจกรรม 1.ผู้บริหาร และพนักงาน มีส่วนรวมภายในหน่วยงานของตนเอง 2.การเชิญชวนบุคคลภายนอกเข้าร่วม เครือข่ายใสสะอาด เพื่อตรวจสอบ กำหนดเป้าหมาย เป็นผู้บริหารในพื้นที่ กฟภ.อ. เช่น นายอำเภอ/อบต. นายกเทศบาล ตัวแทนภาคธุรกิจ ประมาณ 15 ท่าน 3.ให้คณะกรรมการตรวจประเมินความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เป็นผู้สอบถาม เช่น การสอบถามลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นต้น	
มาตรฐานที่ 5 แสดงออกถึงเจตนาจริงในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน เช่น ประกาศเจตนาจริง ลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติ	
5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนาจริงในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน มาตรฐานการดำเนินการ: การประกาศเจตนาจริงของผู้บริหาร พนักงาน ลงนามรับทราบ 100%	
5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน มาตรฐานการดำเนินการ: 1.ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร 2.แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ผ่านระบบติดต่อ (ไปรษณีย์ตอบรับ) ทุกสาย หากมีเพิ่มจะแจ้งเป็นระยะต่อไป	
มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 7,9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน	
6.1 แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร จำนวน 2 ชุด ประกอบด้วย มาตรฐานการดำเนินการ : ชุดที่ 1 คณะทำงานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ.อ.หย. ชุดที่ 2 คณะทำงานรับผิดชอบประจำศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ.อ.หย.	
6.2 จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรฐานการดำเนินการ : จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ให้บริการข้อมูลข่าวสาร อาคาร 4 บริเวณชั้น 1 กฟภ.อ.หย.	
6.3 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก จำนวน 2 ช่องทาง มาตรฐานการดำเนินการ : -ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ -ติดประกาศ/แผ่นพับ -ลงในเว็บไซต์ www.oic.go.th/INFOCENTER4/484/	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส
6.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วน มาตรฐานการดำเนินการ : 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 กฟผ.
6.5 จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร มาตรฐานการดำเนินการ : อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
6.6 สํารวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร มาตรฐานการดำเนินการ : อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (น้ำหนัก 14 คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังคล	
มาตรฐานที่ 1 คู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน	
1.1 กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวก รวดเร็ว สำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
1. กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนการ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ประชาชน	
1.1 การขอใช้ไฟ	
1.2 การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์	
1.3 การขอขยายเขตแรงต่ำ	
1.4 การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟผ.ดำเนินการ)	
1.5 การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง)	
1.6 การเปรียบเทียบมิเตอร์	
1.7 การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด	
1.8 ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด)	
1.9 การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย)	
1.10 การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ	
1.11 ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าแอมเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ)	
1.12 การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า	
1.13 คืนเงินค่าประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า)	
2. มีการติดป้ายแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าบริการ ระยะเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม	
1.2 คู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
1.คู่มือมาตรฐานบริการประชาชน	
2.คู่มือทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11)	
3.คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	
4.คู่มือและมาตรฐานต่างๆ ตามข้อกำหนดในศูนย์ พ.ร.บ.มาตรา 9(4)	
1.1 เผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบไว้ที่ศูนย์บริการข้อมูล พ.ร.บ.ข่าวสารของหน่วยงาน และทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
www.oic.go.th/INFOCENTER4/484/	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมัง
มาตรฐานที่ 2 จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11) เทียบกับระบบ SAP 2.1 ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ มาตรฐานการดำเนินการ : 1.ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน 2.คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน 3.ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 4.ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ
2.2 จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการ P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช. (รายเดือน) มาตรฐานการดำเนินการ : 1.จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนการ P1-P11 เทียบกับระบบงาน P1-P11 ในระบบ SAP 2.สรุปรายงานผลทุก อช.ต.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง 3.วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนการ ไตรมาสละ 1 ครั้ง
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.หนด มาตรฐานการดำเนินการ : 1. สรุปรผลการให้บริการลูกค้า กระบวนการ P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลายามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด 2. สรุปรผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนการ P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลายามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. กำหนด เช่น PEA One Touch Service เป็นต้น 3. วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนการ ไตรมาสละ 1 ครั้งโดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.กำหนด
2.4 ตรวจสอบโดยนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement มาตรฐานการดำเนินการ : - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี) -

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (น้ำหนัก 26 คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรั้งใส	
มาตรฐานที่ 1 ประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์	
1.1 เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทางตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ มาตรฐานการดำเนินการ : 1.ติดประกาศ 2.ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร พ.ร.บ.ฯ 3.เว็บไซต์ www.oic.go.th/INFOCENTER4/484/	
1.2 ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง มาตรฐานการดำเนินการ : เครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ ทูกรายไตรมาสละ 1 ครั้ง	
1.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	
มาตรฐานที่ 2 ประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ	
2.1 กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ ที่ชัดเจน มาตรฐานการดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง	
2.2 เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ มาตรฐานการดำเนินการ : 1.ติดประกาศ 2.ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร พ.ร.บ.ฯ 3.เว็บไซต์ www.oic.go.th/INFOCENTER4/484/	
2.3 ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ พร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ มาตรฐานการดำเนินการ : 1.ติดประกาศ 2.ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร พ.ร.บ.ฯ 3.เว็บไซต์ www.oic.go.th/INFOCENTER4/484/	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรังใส	
มาตรฐานที่ 3 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ	
3.1 ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ	
มาตรฐานการดำเนินการ : วงเงินเกิน 100,000.- บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ กฟผ.	
มาตรฐานที่ 4 ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ	
4.1 ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับ การคัดเลือก	มาตรฐานการดำเนินการ :
1.ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง 2.เว็บไซต์ กฟผ. 3.ติดประกาศ	
มาตรฐานที่ 5 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดซื้อจัดจ้าง	
5.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : ตามแบบฟอร์ม สขร.1 ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ กฟผ.	
5.2 เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (วงเงินเกิน 100,000.-บาท ขึ้นไป)	
มาตรฐานการดำเนินการ : 1. ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง 2.เว็บไซต์ กฟผ. 3.ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร พ.ร.บ.ฯ	
มาตรฐานที่ 6 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา	
ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง	
6.1 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา (ของแต่ละสายงาน)	
มาตรฐานการดำเนินการ : - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ชื่อกับผู้เสนอราคาก็ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส
6.2 เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา มาตรฐานการดำเนินการ : 1.เว็บไซต์ กฟภ. 2.เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง
<u>มาตรฐานที่ 7</u> นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา
7.1 นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (น้ำหนัก 18 คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโกล	
มาตรฐานที่ 1 จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก	
1.1 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี มาตรฐานการดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟผ.กำหนด	
1.2 มีความหลากหลายของช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129) มาตรฐานการดำเนินการ : 1. มีช่องทางการสื่อสาร มากกว่า 2 ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ 2. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทาง ติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น	
มาตรฐานที่ 2 กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	
2.1 กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ มาตรฐานการดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง	
2.2 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มาตรฐานการดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ 1.2 (มติที่ 3 มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.2)	
มาตรฐานที่ 3 บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (เรื่องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (เรื่องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟผ. กำหนด	
3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด มาตรฐานการดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าปริมังโกล ตามมติที่ 1 มาตรฐานที่ 2 ข้อ 2.1	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส	
มาตรฐานที่ 4 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข	
4.1 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
1. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
2. ข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทาง กฟต.3/ผ่านเครือข่ายใส่สะอาด และช่องทางอื่น ๆ ให้มีการสอบถามและสรุปผล	
มาตรฐานที่ 5 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน	
5.1 นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลด จำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและ ลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
5.2 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
5.3 ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง	

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (น้ำหนัก 26 คะแนน)

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรั้งใส	
มาตรฐานที่ 1 จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
1.1 แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2	
1.2 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง	
มาตรฐานที่ 2 จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ	
2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ	
2.2 การระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน	
2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	
มาตรฐานการดำเนินการ : ประชุมและติดตาม รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง	
มาตรฐานที่ 3 จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต	
3.1 ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต	
3.2 นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดความผิดพลาด	
มาตรฐานการดำเนินการ : วิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส	
มาตรฐานที่ 4 สํารวจความปรงใสของการให้บริการงานดานตํางๆ จากประชาชน และนํามาปรับปรุงแกไขกระบวนการงาน	
4.1 สํารวจความปรงใสของการให้บริการงานดานตํางๆ จากประชาชน มาตรฐานการดําเนินการ : 1. สํารวจความพึงพอใจ จากคู้คํ้า (อย่างนํอย 8 ประเภท ตามระบบตัดตอน) 2. สํารวจความพึงพอใจ จากลูกคํ้า(ลูกคํ้า 3 ประเภทหลัก มิเตอร์ , ขยายเขตแรงตํ้า , หม้อแปลงเฉพาะราย) 3. สํารวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม) 4. สํารวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) 5. สํารวจความพึงพอใจจากกระบวนการงานแกไฟ P2 6. สํารวจความพึงพอใจ จากไปรษณียตอบรับ หมายเหตุ : 1. จํานวนในการสุ่มขอ้ 1 ,2 ,5 จํานวนอยํางนํอย 10 รายตอเดือน 2. ระดับการประเมินผล 1.00 - 1.80 ความพึงพอใจ ระดับ นํอยที่สุด 1.81 - 2.60 ความพึงพอใจ ระดับ นํอย 2.61 - 3.40 ความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง 3.41 - 4.20 ความพึงพอใจ ระดับ มาก 4.21 - 5.00 ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด	
4.2 สรุปผลการสํารวจความปรงใสของการให้บริการ มาตรฐานการดําเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามขอ้ 4.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
4.3 นําผลการสํารวจไปวางแผนปรับปรุงแกไขกระบวนการงานในปีถัดไป มาตรฐานการดําเนินการ : นําผลตามขอ้ 4.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม	
มาตรฐานที่ 5 สร้างอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใส ทั้งภายในและภายนอกหนวยงาน	
5.1 ประกาศใ้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวมเป็นอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใส มาตรฐานการดําเนินการ : ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางตําง ๆ ตามความเหมาะสม	
5.2 กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใสอยํางสม่ำเสมอ มาตรฐานการดําเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างนํอยไตรมาสละ 1 ครั้ง	
5.3 สรุปรายงานขอเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใส และนํามาพัฒนางานดานความปรงใสของหนวยงาน มาตรฐานการดําเนินการ : นําผลตามขอ้ 5.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม	