



การไฟฟ้าโปร่งใส

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

คู่มือ

มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส 2.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

มาตรฐานการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส”
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่ ปี 2560

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส	
มาตรฐานที่ 1 บทบาทของผู้บริหารและพนักงานในการขับเคลื่อน	
1.1 จัดทำหรือทบทวนเอกสารด้านความโปร่งใส	
- นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารจัดการ - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจประเมิน	
มาตรฐานการดำเนินการ ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของ ผวก.	
1.2 จัดทำแผนปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส และสรุปรายงานผล	
มาตรฐานการดำเนินการ 1.ประชุมชี้แจง การดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 2.ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 3.คู่มือมาตรฐานและแผนดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟอ.หาดใหญ่ที่ดำเนินการ	
1.3 เผยแพร่การประกาศเจตจำนง “สุจริตตามรอยพ่อ กฟภ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน”	
มาตรฐานการดำเนินการ ติดประกาศ แจ้งเวียน และประชาสัมพันธ์	
1.4 ส่งเสริมกิจกรรม มีส่วนร่วม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส	
มาตรฐานการดำเนินการ ผู้บริหาร กฟอ.หาดใหญ่ มีส่วนร่วม ในการดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใส	
1.5 สร้างระบบตัดตอนโดยการสื่อสารนโยบาย แผนปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้	
ผู้บริหารพนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทราบ	
มาตรฐานการดำเนินการ ช่องทางการสื่อสาร ประคบถ้วน เว็บไซต์ ระบบสารบรรณ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์	
มาตรฐานที่ 2 ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน	
2.1 จัดทำหรือทบทวนชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	
มาตรฐานการดำเนินการ จัดทำทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/ลูกค้า	

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส

มาตรฐานที่ 3 การเปิดเผยข้อมูลผ่านศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.

3.1 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 และ 9 ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

มาตรฐานการดำเนินการ

จัดให้มีข้อมูลข่าวสารมาตรา 7 และมาตรา 9 ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด และให้มีข้อมูลตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0 ดังนี้-

- มาตรา 9(1) : ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง
- มาตรา 9(3) : แผนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส แผนปฏิบัติการป้องปรามการทุจริต แผนปฏิบัติและงบประมาณ ของ กฟผ.หาดใหญ่ ปี 2560
- มาตรา 9 (4) : คู่มือบริการประชาชน
- สัญญาการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ใช่สัญญาสัมปทานตามมาตรา 9 (6) ให้จัดเก็บในหัวข้อ “เอกสารอื่น ๆ ที่ต้องรายงาน”ในเว็บไซต์ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟผ.
- ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา 9 (1) มาตรา 9 (8) และสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างต้องมีความใกล้เคียงกับข้อมูล PO ในระบบ SAP (มากกว่าร้อยละ 90)
- ให้สรุป รายงานการจัดซื้อจัดจ้างตามแบบ สขร.1 ทุกวงเงิน จัดส่งให้ ผบห.

3.2 จัดมุมโปร่งใสหรือมุมบริการประชาชน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

มาตรฐานการดำเนินการ

ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เพื่อบริการประชาชน มีดังนี้

- นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส
- คู่มือประชาชน
- คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหาดใหญ่
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ผลการพิจารณาตามแบบ สขร.1 สัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง และรายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตกลงราคา

มาตรฐานที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์

4.1 เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของหน่วยงาน

มาตรฐานการดำเนินการ

เผยแพร่ข้อมูล 11 หัวข้อหลัก

- 1) นโยบายโปร่งใส
- 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
- 3) ภารกิจหลักและโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน
- 4) แผนงานสำคัญ
- 5) ผลการดำเนินงาน
- 6) คู่มือการปฏิบัติงาน
- 7) ทะเบียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8) สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (แบบสรุป สขร.1)
- 9) สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
- 10) สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการดำเนินงาน
- 11) เครือข่ายโปร่งใส

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังคล	
มาตรฐานที่ 1 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	
1.1 การจัดเก็บข้อและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ ระยะเวลาการ P1-P11	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
1. กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนการ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ประชาชน	
1.1 การขอใช้ไฟ	
1.2 การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์	
1.3 การขอขยายเขตแรงต่ำ	
1.4 การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟผ.ดำเนินการ)	
1.5 การขอขยายเขตเฉพาะราย (ผู้ใช้ไฟดำเนินการเอง)	
1.6 การเปรียบเทียบมิเตอร์	
1.7 การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด	
1.8 ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด)	
1.9 การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย)	
1.10 การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ	
1.11 ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าแอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ)	
1.12 การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า	
1.13 คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า)	
2. มีการติดป้ายแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าบริการ ระยะเวลา และอื่นๆ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม	
1.2 จัดทำข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยก P1-P11 ในระบบ SAP โดยระบุจำนวน ระยะเวลา เทียบกับการดำเนินการในกระบวนการ P1-P11	
1.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
ประกอบด้วย	
- กระบวนการ P2 ใช้ T-code ดูข้อมูลในระบบ OMS ระบบ SAP-ZWMR021 และ (ZCSR181(3)	
- กระบวนการ P3 T-code ZCSR181, ZDMR101	
- ระยะเวลาการติดตั้งหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟทุกขนาด	
1.4 วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ SLA (P1-P11) เทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
วิเคราะห์ข้อมูลเทียบการดำเนินงานจริงกับระบบ SAP	
1.5 ตรวจสอบระยะเวลาในการควบคุมผู้รับเหมา	
มาตรฐานการดำเนินการ :	
เทียบกับการดำเนินการจริงในระบบ SAP/ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ/ระบบการเบิกพัสดุ/คืนพัสดุหรือถอน	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส	
มาตรฐานที่ 2 การให้บริการตามคู่มือบริการประชาชน	
2.1 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือบริการประชาชน (ติดตั้งมิเตอร์)	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานตามคู่มือบริการประชาชน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	
2.2 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนดตามข้อ 2.1(ติดตั้งมิเตอร์)	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP หรือระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยระบุจำนวน ระยะเวลา เทียบกับคู่มือประชาชน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด	
2.3 ตรวจสอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าจากระบบ SAP เทียบกับระยะเวลาการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด(ติดตั้งหม้อแปลง)	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผลแยกแต่ละประเภทในระบบ SAP โดยระบุจำนวน ระยะเวลา เทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด(เฉพาะการติดตั้งหม้อแปลง)	
มาตรฐานที่ 3 คู่มือการปฏิบัติงาน	
3.1 มีการดำเนินงานตามความรับผิดชอบเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด Work Manual Work Flow	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดการประชุมติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	
มาตรฐานที่ 4 การบริหารงานบุคคล	
4.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่ง/การเข้าสู่ตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน	
มาตรฐานการดำเนินการ : ผจก.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การเข้าสู่ตำแหน่งและการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม	
4.2 มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง บุคลากรอย่างโปร่งใส และเปิดเผยได้ทุกระดับ	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)ของพนักงาน/ลูกจ้างในทุกระดับ	
4.3 มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)ของพนักงาน/ลูกจ้างทุกระดับ	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)ของพนักงาน/ลูกจ้างทุกระดับ อย่างน้อยร้อยละ 80	

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงไส

มติที่ ๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ด้านการบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดจ้างจัดจ้าง จัดหาพัสดุ**

มาตรฐานที่ 5 การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง

5.1 ประกาศเผยแพร่รายละเอียดการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินเกินกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป ในเว็บไซต์ กพท.และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง

มาตรฐานการดำเนินการ :

เผยแพร่วายละเอียดทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

- วิธีการจัดซื้อ-จัดจ้าง
- วงเงินงบประมาณ
- กำหนดการจัดซื้อจัดจ้าง
- ราคากลางและวิธีการคำนวณราคากลาง(ตามแบบฟอร์ม ป.ป.ช.)
- วันที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
- หลักเกณฑ์การพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (เกณฑ์การตัดสิน)
- รายชื่อผู้ซื้อแบบประกวดราคา/รับแบบสอบราคา และตกลงราคา
- รายชื่อผู้เสนอราคาและราคาที่เสนอทุกราย
- วันอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง
- เหตุผลการจัดซื้อจัดจ้าง
- ไฟล์สัญญา และ วันที่อนุมัติแก้ไขสัญญา ไฟล์อนุมัติการแก้ไขสัญญา (ถ้ามี)

5.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบติดตามประกาศเผยแพร่รายละเอียดจัดซื้อจัดจ้าง

มาตรฐานการดำเนินการ :

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามและสรุปผลการตรวจติดตาม

มาตรฐานที่ 6 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง

6.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม (ตามแบบรายงาน สขร.1)

มาตรฐานการดำเนินการ :

ทุกวงเงินให้สรุปรายงาน ผจก.กพอ.หาดใหญ่ เพื่อเผยแพร่ผ่านศูนย์ พ.ร.บ.๗ โดยสรุปรายงานตามแบบ
สขร.1 ทกวงเงิน และแจ้งผู้รับผิดชอบศูนย์ พ.ร.บ.๗

6.2 สรุปรายงานผลเชิงวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง

มาตรฐานการดำเนินการ :

สรุปรายงานในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการ และร้อยละของจำนวนงบประมาณ
จำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง

6.3 รายงานผลการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป

มาตรฐานการดำเนินการ :

รายงานข้อมูลพร้อมสรุปรายงานเชิงวิเคราะห์ ในข้อ 6.2

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

● ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มาตรฐาน การไฟฟ้าปทุมธานี	
มาตรฐานที่ 1 การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	
1.1	ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน” (งานบริการ)
1.2	ดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)” งาน ทุจริตประพฤติมิชอบ
มาตรฐานการดำเนินการ :	
- ดำเนินการตามคู่มือฯ และมีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการ/มอบหมายผู้รับผิดชอบงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนงานบริการและงานทุจริต ประพฤติมิชอบ - มีการกำหนดช่องทางร้องเรียน, ช่องทางประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ	
มาตรฐานที่ 2 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	
2.1	ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกันเพื่อลดจำนวนเรื่อง ร้องเรียน
มาตรฐานการดำเนินการ :	
จัดทำเป็นรายงานนำเสนอ ผจก.กฟอ.หาดใหญ่	

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงไ	
มาตรฐานที่ 1 กระบวนการสอบสวน	
1.1 เร่งรัดติดตามกระบวนการสอบสวน ให้มีความคืบหน้าและมีข้อสรุปตามกรอบเวลาที่ กฟผ.กำหนด	
มาตรฐานการดำเนินการ : ติดตามกระบวนการสอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ กฟผ.ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับ 1-22) และคู่มือ “วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบสวนของ กฟผ.ปี 2552”	
1.2 จัดทำทะเบียนควบคุมคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและ/หรือ ความผิดทางละเมิด	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดทำทะเบียนควบคุม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน	
1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการเร่งรัดติดตาม และรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนให้รับทราบหรือสั่งการ	
มาตรฐานการดำเนินการ : แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการเร่งรัดติดตาม พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการ	
1.4 จัดทำรายงานผลการติดตามนำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดทำรายงานผลการเร่งรัด ตามทะเบียนคุม ตามข้อ 1.2 พร้อมรายงานผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
1.5 ผู้บริหารมีการประชุมเร่งรัดติดตามการสอบสวนของคณะกรรมการสอบสวนอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	
มาตรฐานการดำเนินการ : จัดทำสรุปผลการประชุมการเร่งรัดติดตามและสั่งการของผู้บริหาร	
มาตรฐานที่ 2 เครือข่ายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไ	
2.1 จัดกิจกรรมเครือข่าย การไฟฟ้าปรงไร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก	
มาตรฐานการดำเนินการ : มีเครือข่ายภายในและภายนอก เข้าร่วมตามความเหมาะสม (การจัดกิจกรรมไม่ควรน้อยกว่า 50 คน)	
2.2 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรม เพื่อนำมาพัฒนางานด้านความปรงไ	
มาตรฐานการดำเนินการ : สรุปรายงานการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากเครือข่ายปรงไ	

มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส

มาตรฐานที่ 3 การสำรวจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านความโปร่งใส

3.1 สำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ.จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรฐานการดำเนินการ :

ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง

การไฟฟ้าอาเภอหาดใหญ่ กำกับ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ อย่างน้อยร้อยละ 80 ของคำที่ทำธุรกรรมทางการค้า ปี 2559 ถึง ปัจจุบัน

ด้านการให้บริการทั้งภายในและภายนอก

- ผู้บริหาร/พนักงาน/ลูกจ้าง ของ กฟผ.หาดใหญ่ ที่มาใช้บริการ หรือ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อย่างน้อย 50 คน
- ลูกค้าที่ใช้บริการสำนักงาน/PEA Shop เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน หรืออื่น ๆ ประเมินผ่าน Smile Box หรือ ผ่านระบบงานอื่น ๆ อย่างน้อย 100 คน

ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า)

ประเมินด้วยแบบสอบถาม ครบ 100 %

3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กฟผ.หาดใหญ่จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรฐานการดำเนินการ :

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ และให้รายงานครั้งแรกภายในวันที่ 30 มิ.ย.2560

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและ แนวทาง การปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2558

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ
“การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่
และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ
ขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก
โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูล และกระบวนการ
อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง ”

โทรศัพท์ : กองแผนงานและการจัด ฝ่ายงานผู้ว่าการ | ออกรับ/พิมพ์ที่ : กองการพิมพ์ ฝ่ายธุรการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นบริหารงานที่ปลอดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

มีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

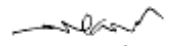
ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบาย

ป้องกันและต่อต้านการทุจริต ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ อย่างเคร่งครัด รวมทั้งกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต
๒. ให้มีการป้องกันการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน
๓. ต้องไม่ยินยอม ยอมรับ หรือส่งเสริมให้มีการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต โดยให้ถือว่าการป้องกันและต่อต้านการทุจริตเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ
๔. การให้หรือรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากทรัพย์สินหรือประโยชน์อันควรได้ตามกฎหมาย ให้ถือปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทาง การปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย ตลอดจนสภาพการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง
๖. กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส รวมถึงเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการตรวจสอบการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อพบพฤติกรรมทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน
๗. ปกป้อง ค้ำชู สร้างความมั่นใจ และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริต ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลการทุจริต
๘. บุคลากรที่กระทำความผิดทุจริต หรือพบเห็นว่ามีกระทำความผิดทุจริต แต่เพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะพิจารณาลงโทษทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้ และหากการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมาย จะต้องได้รับโทษตามกฎหมายด้วย
๙. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันการทุจริต ปกป้องจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และธรรมาภิบาลยึดถือปฏิบัติกับงานปกติประจำวันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงาน หน่วยงานที่กระทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐


(นายไพบุลย์ ศิริภาณุเสถียร)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค


(นายถวิล เปี่ยมศรี)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค


(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



The Electric Utility of the Future

VISION วิสัยทัศน์

ทพภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค
มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้
เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

Provincial Electricity Authority (PEA) is a leading organization in
region, which focused on providing efficient, reliable
electricity services, related business
for developing quality of life, sustainability
of economics and society.

The Electric Utility of the Future

The Electric Utility of the Future

MISSION ภารกิจ

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า
และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง
เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ให้เกิดความพึงพอใจ
ทั้งด้านคุณภาพและบริการ
โดยการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
มีความรับผิดชอบต่อสังคม
และสิ่งแวดล้อม

PEA is responsible for the provision of standardized
electricity services and related business to attain
the customer's satisfaction on products and services
through PEA's continual corporate development plans
with the recognition of social and
environmental responsibility.

The Electric Utility of the Future

CORE VALUE ค่านิยม

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

- Modernization
- Excellent Service
- Good Governance



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายต่อต้านการทุจริต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป็นองค์กรโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพและรักษาวัฒนธรรมขององค์กร “บริการดี มีคุณธรรม”

ดังนั้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๑. ให้ปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

๒. ให้มีการป้องกันการทุจริตกำหนดไว้ในวิธีปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายใน

๓. ต้องไม่ยินยอมหรือยอมรับการทุจริตทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต

๔. มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดกฎหมาย

๕. กำหนดให้มีช่องทางและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบพฤติกรรมการทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน

๖. พัฒนาขีดความสามารถให้กับบุคลากรทุกระดับในการป้องกันการทุจริต ปลุกจิตสำนึกค่านิยมคุณธรรม และธรรมาภิบาลให้ยึดถือปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

๗. ส่งเสริมสนับสนุนและยกย่องพนักงานหรือหน่วยงานที่ทำความดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘

(นายสมพร ไข่บ่างยาง)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
และความรับผิดชอบต่อสังคม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พลเอก

(วิโรจน์ บัวจรรณ)

ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้จัดการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่ ชั้น ๑ เรื่อง นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ และตรวจสอบได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่ ดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลจรรยาบรรณธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร จึงมีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริต คอรัปชั่นในทุกรูปแบบและเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม ตรวจสอบได้ ตามประกาศเจตจำนง “ สุจริตตามรอยพ่อ กฟผ.ขอทำดีเพื่อแผ่นดิน ”

๑. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่ ต้องไม่และไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอรัปชั่น

๒. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่ ต้องไม่สนับสนุนการทุจริต คอรัปชั่น

๓. ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่ ต้องร่วมต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่นและส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรมกับผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๐

(นายจำเนียร บุญแก้ว)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่ ชั้น ๑



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลาดใหญ่

ที่ ทย. (ก)/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน “การไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ ” ของ กฟอ.หาดใหญ่

เพื่อให้การบริหารจัดการ นโยบาย “การไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐” การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดใหญ่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้องตามมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ๒.๐ ของ กฟอ.หาดใหญ่ ดังนี้-

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| ๑. รจก.(อ) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผจก.กฟส.รัตภูมิ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผจก.กฟส.นาหม่อม | รองประธานกรรมการ |
| ๔. หผ.กส.ทย. | กรรมการ |
| ๕. หผ.บค.ทย. | กรรมการ |
| ๖. หผ.มต.ทย. | กรรมการ |
| ๗. หผ.ปป.ทย. | กรรมการ |
| ๘. หผ.วต.ทย. | กรรมการ |
| ๙. หผ.คล.ทย. | กรรมการ |
| ๑๐. หผ.บป.ทย. | กรรมการ |
| ๑๑. หผ.บห.ทย. | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๒. ชผ.บห.ทย. | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้ กำหนดแผนงาน ในการตรวจประเมินมาตรฐาน กฟฟ.โปร่งใส เสนอแนะแนวทางการแก้ไข และสรุปผลการตรวจประเมินรายงาน ผจก.ทย. เพื่อส่งการต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๐

(นายจำเนียร บุญแก้ว)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลาดใหญ่