



## คู่มือ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. ไม่โกง”

## สารบัญ

หน้า

ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	1
การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	2
● กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	2
● กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม	2
รูปแบบของการทุจริต	2
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
● หน้าที่ของ ศปท.PEA	3
● หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)	5
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	9

### ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

ภาคผนวก 2 : คำสั่ง กพภ. ที่ พ.(ก) 118/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ภาคผนวก 3 : คำสั่ง กพภ. ที่ พ.(ก) 151/2558 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

## ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การ พัฒนาและส่งเสริม การกำ กั บดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงาน ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและ จรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่ นิ่งเฉยต่อปัญหา การทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริต อย่างยั่งยืน เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาลและ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการ ป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ. จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำ กั บดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติ การกำ กั บดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตคอร์รั ปชั่นของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) เป็นต้น

## อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบาย ของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท. PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติ มิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อ นโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ ต่างๆในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการสำนั กผู้ว่า การ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท. PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.(ก) 118/2558 และ คำสั่ง ที่ พ.(ก) 151/2558

การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศปท.PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

**1) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต**

- เสนอแนะมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- รับข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- ประสานเร่งรัด และติดตามการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
- รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- สรุปรายงานผลการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

**2) กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม**

- เผยแพร่ ปฐกษัตริย์ ส่งเสริม และจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประเมินผลการปฏิบัติการรับรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
- สรุปรายงานผลการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของพนักงาน

รูปแบบของการทุจริต

ศปท.PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) เบียดบังทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตน (โกง)
- 2) ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ (รับส่วย)
- 3) เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว)
- 4) ใช้อำนาจหน้าที่ กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชื้อ เรียกรับ ผลประโยชน์ (รีดไถ)
- 5) ช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ (รับสินบน)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศปท. PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

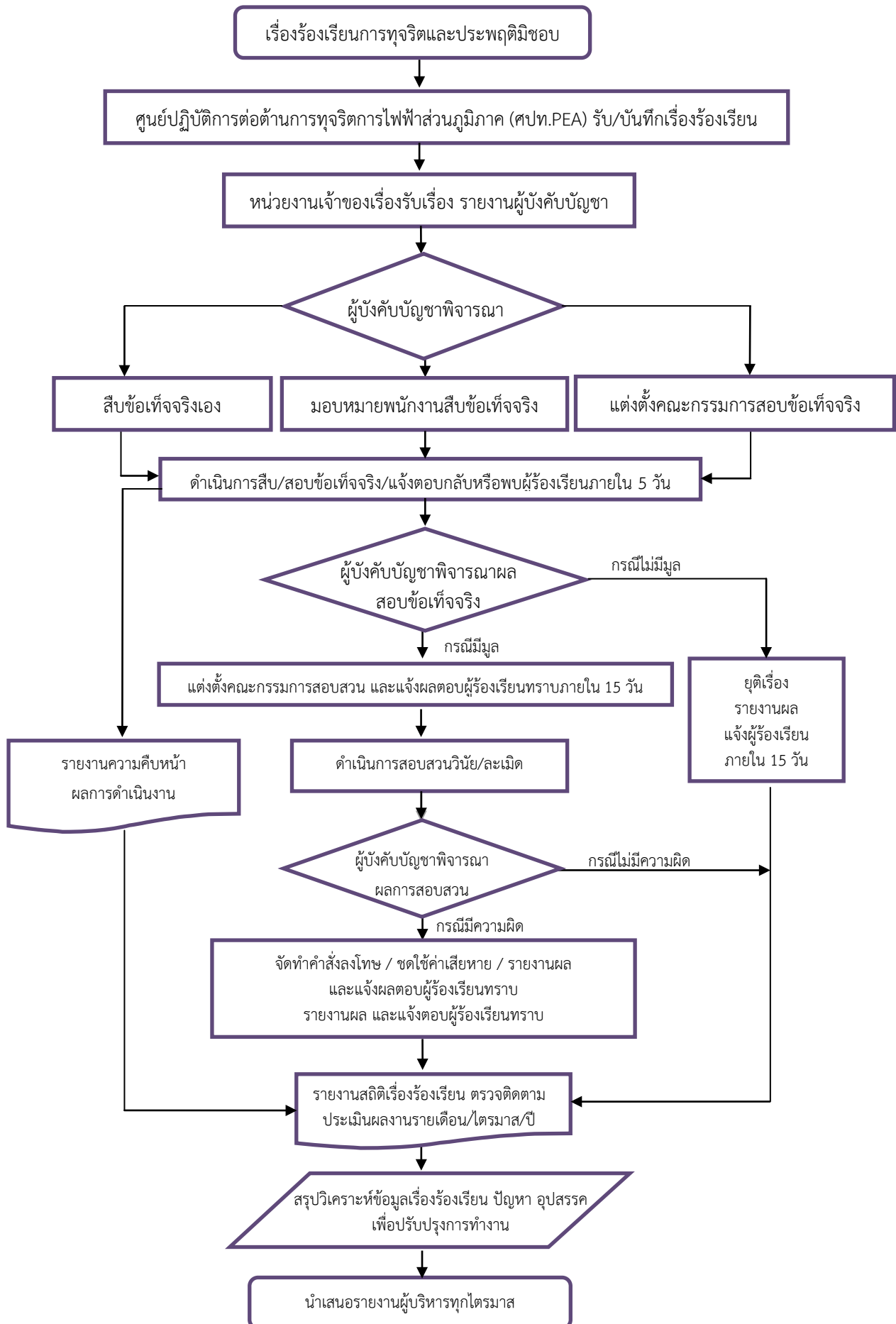
**หน้าที่ของ ศปท. PEA**

- 1) บันทึกรับเรื่องโดยใช้ระบบสารสนเทศ (e-One Portal Service)
- 2) กำหนดระดับชั้นความลับของเรื่อง
- 3) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) SMS แจ้งผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนทราบ
- 5) บันทึกผลการดำเนินงาน
- 6) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน

**หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

- 1) รับเรื่องและรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณา
  - สืบข้อเท็จจริงเอง
  - มอบหมายพนักงานสืบข้อเท็จจริง
  - แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงโดยแจ้งตอบกลับหรือพบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน
- 2) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลสอบข้อเท็จจริง
  - กรณีไม่มีมูลให้ยุติเรื่องและรายงานผล
  - กรณีมีมูลให้ดำเนินการตามขั้นตอนการสอบสวนวินัย/ละเมิดโดยแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน
- 3) รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนให้ ศปท. PEA ทราบเป็นรายไตรมาส

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service) ประกอบด้วย 3 เมนูหลัก ได้แก่

1. เอกสารข้อร้องเรียน

- สร้างข้อร้องเรียนใหม่
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

2. รายงาน

- รายละเอียดข้อร้องเรียน
- แบ่งตามประเภทหลัก
- แบ่งตามประเภทย่อย
- ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค
- ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง
- ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส
- สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

3. การตั้งค่า

- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- ปีของฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อความของผู้ร้องในรูปแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

สร้างข้อร้องเรียน 	
ช่องทางการรับคำร้อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
เลขที่บัตรประชาชน	
เบอร์โทรศัพท์	
E-Mail	
ที่อยู่	
หน่วยงาน	
สถานที่ติดต่อกลับ	
สถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟ	
ประเภทข้อร้องเรียน	
รายการย่อย	
รายละเอียด	
เอกสารแนบ	
ข้อความภาพ	

บันทึก

ย้อนกลับ

โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

- 1) รับเรื่องร้องเรียนจาก Website
- 2) รับเรื่องร้องเรียนจากระบบ Call Center
- 3) รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ร้องเรียนจากจาก Web Site

- <http://intranet.pea.co.th>
- [www.pea.co.th](http://www.pea.co.th)

ร้องเรียนจากระบบ Call Center

- 1129 Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- ผวก./สำนักงาน ก.1-ก.4
- ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ
- ตู้ ป.ณ. 150
- สื่อมวลชน
- ศูนย์ดำรงธรรม
- สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต
- สื่อสังคมออนไลน์
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)



ประเภทข้อร้องเรียน	
-	คุณภาพไฟฟ้า
-	การจดหน่วย / แฉ่งค่าไฟฟ้า
-	พฤติกรรมพนักงาน
-	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
-	การทุจริตประพฤติมิชอบ
-	แนะนำ
-	ชื่นชม
-	อื่นๆ

← สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน     ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน     ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า    ==ทั้งหมด==    🔍 ค้นหา    ✕ Clear

No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	I-59002042	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคอนไฟ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07
2	I-59002014	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21
3	I-59001967	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36
4	C-9559716	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30
5	I-59001864	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31
6	C-9523805	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ		18/04/2559 13:49:52
7	I-59001706	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ชั้น 2	16/04/2559 11:00:41
8	I-59001694	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:06
9	I-59001693	การลักขโมย	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	14/04/2559 23:18:02
10	I-59001591	การลักขโมย	รอดำเนินการ		06/04/2559 14:48:11

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

**ติดตามข้อร้องเรียน**

Clear

กลุ่ม ==ทั้งหมด== เขต ==ทั้งหมด== การไฟฟ้า == ทั้งหมด == ช่องทาง ==ทั้งหมด==

No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน	#
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	== ทั้งหมด ==		== ทั้งหมด ==	<input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	
1	I-59002082	เนตรนภา	อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น 1	02/05/2559 22:58:58	
2	I-59002042		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดอนไผ่ จังหวัดราชบุรี	30/04/2559 13:50:07	
3	I-59002014	ซิดา	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ชั้น 2	28/04/2559 16:55:21	
4	I-59001967	รัฐพงษ์ เรืองอุดม	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		27/04/2559 14:09:36	
5	I-59001940		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ชั้น 1	26/04/2559 16:40:39	
6	I-59001939		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	26/04/2559 16:20:12	
7	C-9559716	ชัยพง วุฒิพงษ์	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		26/04/2559 09:44:30	
8	I-59001892		อื่นๆ		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	24/04/2559 11:19:33	
9	I-59001864	แปลง สุระพระ	การทุจริต ประพฤติมิชอบ		รอดำเนินการ		22/04/2559 08:49:31	
10	I-59001822		ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		ดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำลูกกา ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี	20/04/2559 21:27:45	

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการรับคำร้อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
เลขที่บัตรประชาชน	
เบอร์โทรศัพท์	
E-Mail	
ที่อยู่	
หน่วยงาน	
สถานที่ติดต่อกลับ	
สถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟ	
ประเภทข้อร้องเรียน	
รายการย่อ	
รายละเอียด	

ภาคผนวก