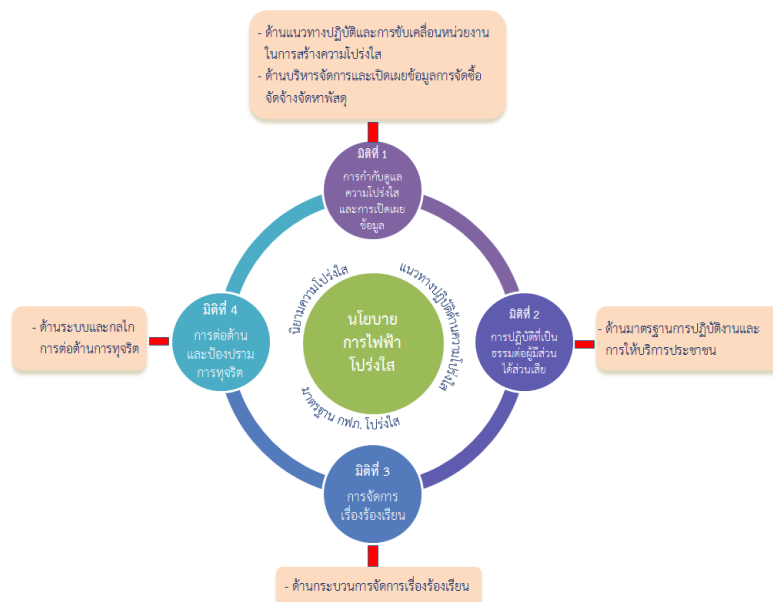




“การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม”

# คู่มือ

## มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง



## คำนำ

ตามนโยบายของรัฐบาล “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ภายใต้ยุทธศาสตร์ Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน “ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต คอร์รัปชัน มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใส”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร ได้ดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” ตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน

ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร ขอขอบคุณคณะกรรมการและคณะทำงานจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และขอให้มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสดังกล่าว ไปใช้ในการดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิจิตร

## สารบัญ

|                                                                             | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส                                            | 1    |
| เกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลการไฟฟ้าโปรงใส การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค                  | 9    |
| มาตรฐานการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปรงใส” การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง       | 16   |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                              |      |
| ภาคผนวก 1 : แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คู่ค้า)           |      |
| ภาคผนวก 2 : แบบประเมินติดตามข้อมูลของลูกค้าหลังจากการให้บริการ PEA (ลูกค้า) |      |
| ภาคผนวก 3 : แบบประเมินความพึงพอใจบริการขอใช้ไฟฟ้า (ไปรษณีย์ตอบรับ)          |      |
| ภาคผนวก 4 : แบบประเมินความพึงพอใจงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                  |      |
| ภาคผนวก 5 : แบบประเมินความพึงพอใจศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร                  |      |

## คู่มือ “มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

### ความเป็นมา

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

ในปี 2558 ผู้ว่าการ กฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้ กฟภ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

ดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

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

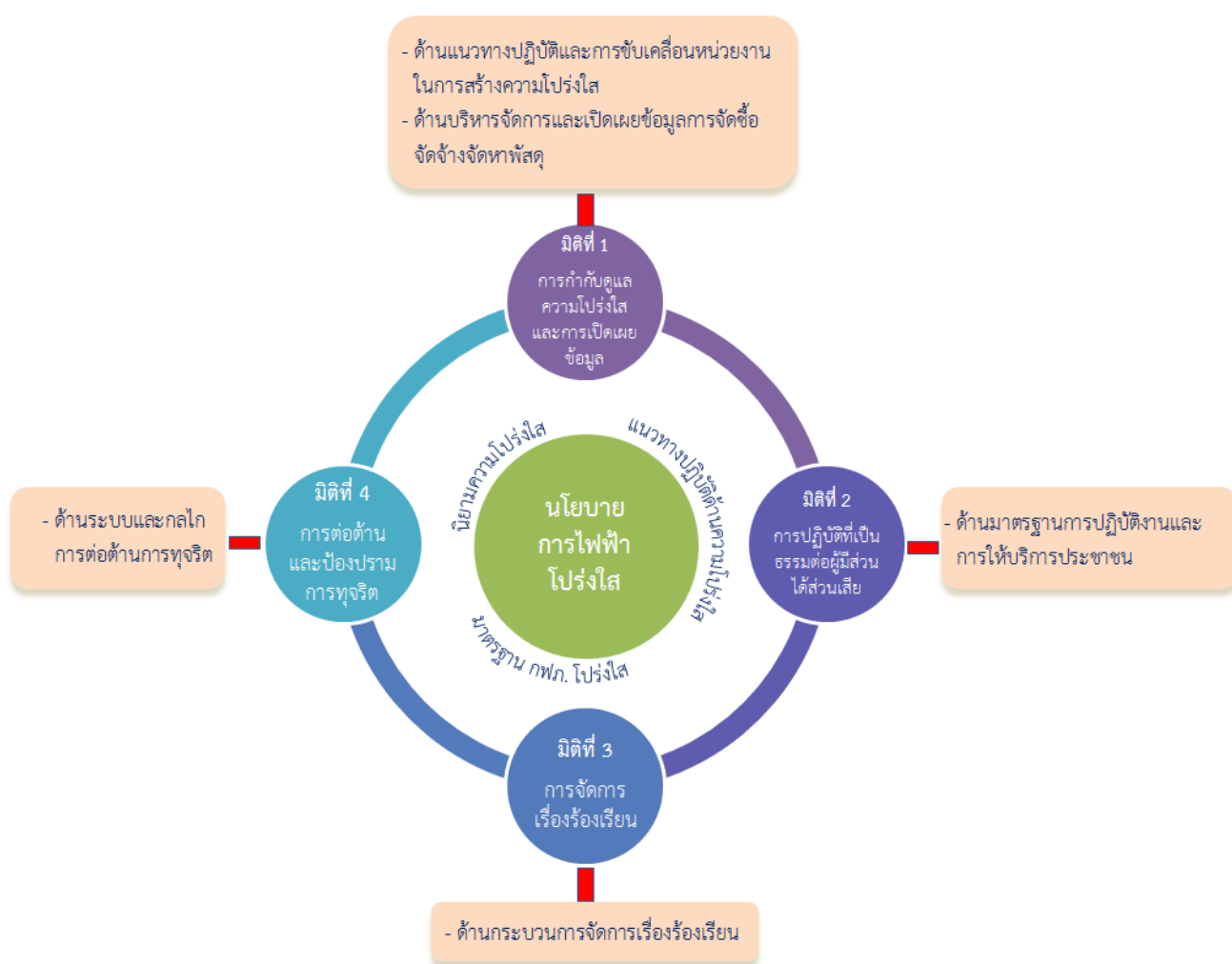
### วัตถุประสงค์

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส :</b> จัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>มาตรฐานการดำเนินงาน</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส</li><li>2. มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน</li><li>3. ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสเช่น คิดริเริ่ม แนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส ประชุม/จัดกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน</li><li>4. ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสเช่น ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส</li><li>5. แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงานเช่น ประกาศเจตนารมณ์ ลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติ</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ :</b> เปิดเผยข้อมูลและกระบวนการงานที่สำคัญของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักและเป็นที่สนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่กฎหมายกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>มาตรฐานการดำเนินงาน</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์</li><li>2. มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ</li><li>3. มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ</li><li>4. มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ</li><li>5. มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง</li><li>6. มีการจัดทำรายงานการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา</li><li>7. มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง</li><li>8. มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา</li><li>9. จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน</li></ol> |

## **มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน:** บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ

### มาตรฐานการดำเนินงาน

1. มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม / การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า 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 ดับไฟล่วงหน้า (แบบมีแผน)
  - กระบวนการที่ 7 จัดหน่วย แจ้างหนี้ ค่าไฟฟ้า
  - กระบวนการที่ 8 จัดหน่วย พิมพ์บิล ค่าไฟฟ้า
  - กระบวนการที่ 9 โอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน
  - กระบวนการที่ 10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
  - กระบวนการที่ 11 บำรุงรักษา

## **มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน**

**ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน :** จัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### มาตรฐานการดำเนินงาน

1. จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก
2. กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
3. บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (เรื่องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (เรื่องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กพท. กำหนด
4. จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข
5. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน



#### มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

**ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต :** จัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

##### มาตรฐานการดำเนินงาน

1. จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน
2. จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
3. จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต
4. สำนวความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน
5. สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

##### ● การตรวจประเมิน (Audit)

1. ปลายปี 2558 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับเขต จำนวน 6 คน ได้แก่ รฟ. เป็นประธาน, ผู้แทนจาก ผบค.,ผอค.,ฟปค. ฝ่ายละ 1 คน, ผู้แทนจากชมรมผู้จัดการ 1 คน และ อก.อก. เป็นเลขานุการ
2. ปี 2559 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับภาค โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแต่ละภาค มีผู้แทนจาก ผวธ.(ภ1-4) เป็นเลขานุการและผู้แทนจาก กทท. ผวก. เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
3. ปี 2559 ให้สายงานทรัพยากรบุคคล พิจารณาเพิ่มเติมให้มีการไฟฟ้าดีเด่น ด้านความโปร่งใส ภายใต้โครงการคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่นของ กฟผ.
4. ให้ กทท. ผวก. เป็นผู้จัดทำป้ายรับรองมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสและใบประกาศเพื่อมอบให้แก่ กฟฟ. ที่ผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
5. ให้คณะทำงานฯ กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป็นหน่วยงานกลางมีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนในการขับเคลื่อนผลักดันการไฟฟ้าโปร่งใส ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

##### ระยะเวลาดำเนินการ

ปี 2558 - 2559

##### งบประมาณ

1. การดำเนินงานและพัฒนาให้เป็นการไฟฟ้าโปร่งใสให้ใช้งบทำการของแต่ละ กฟฟ.
2. การจัดพิธีเปิดการไฟฟ้าโปร่งใสนำร่องของแต่ละภาค ให้การไฟฟ้าภาคเป็นผู้ดำเนินการ โดย กทท.ผวก. สนับสนุนด้านงบประมาณไม่เกินภาคละ 50,000.- บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)

| แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก” ปี 2558 - 2559                          |                                                                                                                   |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      |                                 |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|------|------|------|------|---------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|------|--------------|------|------|---------------------------------|--|
| ลำดับที่                                                                         | รายละเอียด                                                                                                        | ปี 2558 |      |      |      |      |      | ปี 2559 |      |       |       |      |       |      |      |      |      | ผู้รับผิดชอบ |      |      |                                 |  |
|                                                                                  |                                                                                                                   | ก.ค.    | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.    | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. |              | พ.ย. | ธ.ค. |                                 |  |
| 1                                                                                | แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาภิเษก                                                   |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | ผวก.                            |  |
| 2                                                                                | จัดทำโครงการนำร่องการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก (ภาคกลาง)                                                                |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟภ.1, ผวธ.(ภ3), กฟภ.รังสิต     |  |
| 3                                                                                | ประชุมคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานฯ ครั้งที่ 1/2558                                                                     |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | ผวก.                            |  |
| 4                                                                                | กำหนดมาตรฐาน ตัวชี้วัด การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน                                                             |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานฯ, ผวก.   |  |
| 5                                                                                | กำหนดการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษกต้นแบบระดับเขต เขตละ 1 แห่ง                                                            |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟข.(ทุกเขต)                    |  |
| 6                                                                                | แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษกทั้ง 12 เขต                                                      |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟข.(ทุกเขต)                    |  |
| 7                                                                                | จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก ณ กฟภ.รังสิต (การไฟฟ้าปริมังคลาภิเษกต้นแบบ 12 เขต เขตละ 3 คน) |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟภ.รังสิต, ผวก.                |  |
| 8                                                                                | จัดพิธีเปิดการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก (ภาคใต้) จำนวน 1 แห่ง                                                           |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟต.(1-3), ผวธ.(ภ4), ผวก.       |  |
| 9                                                                                | จัดพิธีเปิดการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก (ภาคเหนือ) จำนวน 1 แห่ง                                                         |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟน.(1-3), ผวธ.(ภ1), ผวก.       |  |
| 10                                                                               | จัดพิธีเปิดการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 1 แห่ง                                            |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟฉ.(1-3), ผวธ.(ภ2), ผวก.       |  |
| 11                                                                               | สรุปผลการดำเนินงานปี 2558 และทบทวนแผนการดำเนินงานปี 2559                                                          |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานฯ, ผวก.   |  |
| 12                                                                               | ประชุมคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานฯ ทุกไตรมาส ของปี 2559                                                                |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | ผวก.                            |  |
| 13                                                                               | ขยายผลการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษกทุก กฟภ. พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ฯ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร                                  |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟข.(ทุกเขต), ผวธ.(ภ1-ภ4), ผวก. |  |
| 14                                                                               | ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน                                                                                       |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | กฟข.(ทุกเขต), ผวธ.(ภ1-ภ4), ผวก. |  |
| 15                                                                               | สรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหาร                                                                                 |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      | คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานฯ, ผวก.   |  |
| เป้าหมายการดำเนินงาน                                                             |                                                                                                                   |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      |                                 |  |
| 1. เริ่มดำเนินการทุก กฟภ. ตั้งแต่เดือน ส.ค 2558                                  |                                                                                                                   |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      |                                 |  |
| 2. พัฒนาการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษกต้นแบบระดับเขต เขตละ 1 แห่ง ภายในเดือน ธ.ค. 2558   |                                                                                                                   |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      |                                 |  |
| 3. จัดพิธีเปิดการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษกในระดับภาค ภาคละ 1 แห่ง ภายในเดือน พ.ย. 2558 |                                                                                                                   |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      |                                 |  |
| 4. ขยายผลการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษกทุก กฟภ. ภายในเดือน ธ.ค. 2559                     |                                                                                                                   |         |      |      |      |      |      |         |      |       |       |      |       |      |      |      |      |              |      |      |                                 |  |

เกณฑ์มาตรฐานการประเมินผล  
การไฟฟ้าปรงไธ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**เกณฑ์มาตรฐานการประเมินผล  
การไฟฟ้าปริมังลือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

เป็นการวัดค่า 3 ระดับ คือ

0 = หมายถึง หน่วยงานของท่านยังไม่มีดำเนินการในข้อนี้

1 = หมายถึง หน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร/ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา

2 = หมายถึง หน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร/ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

**มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล**

**ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส (น้ำหนัก 24 คะแนน)**

| ประเด็นหลัก<br>(ตัวชี้วัด)                                                                                                                                                                                    | คะแนน<br>การประเมิน |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|
|                                                                                                                                                                                                               | 0                   | 1 | 2 |
| <b>มาตรฐานที่ 1 มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส</b>                                                                                                                                              |                     |   |   |
| 1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผวก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าปริมังลือของ ผวก.                                                                                                              |                     |   |   |
| 1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดได้รับทราบอย่างทั่วถึง                                                                                                                                  |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 2 มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน</b>                                                                                                                                                      |                     |   |   |
| 2.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าปริมังลือ                                                                                                                                 |                     |   |   |
| 2.2 มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน                                                                                                                                                      |                     |   |   |
| 2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ                                                                                                                            |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส เช่น คิดริเริ่ม แนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส ประชุม/จัดกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน</b> |                     |   |   |
| 3.1 มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน                                                                                                                                             |                     |   |   |
| 3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน                                                                                                   |                     |   |   |
| 3.3 มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                                                                                |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 4 ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส เช่น ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส</b>                                                             |                     |   |   |
| 4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส                                                                                                                                               |                     |   |   |
| 4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส                                                                                                                                                      |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 5 แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน เช่น ประกาศเจตนารมณ์ ลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติ</b>                                                                                        |                     |   |   |
| 5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน                                                                                                                                                |                     |   |   |
| 5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน                                                                                                                                            |                     |   |   |

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (น้ำหนัก 38 คะแนน)

| ประเด็นหลัก<br>(ตัวชี้วัด)                                                                                                                                                                                | คะแนน<br>การประเมิน |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|
|                                                                                                                                                                                                           | 0                   | 1 | 2 |
| <b>มาตรฐานที่ 1 มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์</b>                                                                                                 |                     |   |   |
| 1.1 มีการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทางตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์                                                                                                    |                     |   |   |
| 1.2 มีการประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง                                                                                                                                         |                     |   |   |
| 1.3 มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง                                                                                                                     |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 2 มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ</b>                                                                                                  |                     |   |   |
| 2.1 มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ ที่ชัดเจน                                                                                                                     |                     |   |   |
| 2.2 มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทาง                                                                                                     |                     |   |   |
| 2.3 มีการประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ พร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ                                                                                                    |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 3 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ</b>                                                                                                                                        |                     |   |   |
| 3.1 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ                                                                                                                                                 |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 4 มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ</b>                                                                                                             |                     |   |   |
| 4.1 มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย 2 ช่องทาง                                                                                               |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 5 มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง</b>                                                                       |                     |   |   |
| 5.1 มีสรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน                                                                                                     |                     |   |   |
| 5.2 มีการเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน อย่างน้อย 2 ช่องทาง                                                                                                                      |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 6 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง</b>     |                     |   |   |
| 6.1 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา (ของแต่ละสายงาน)<br>- ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี<br>- จำนวนงบประมาณ - ชื่อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) |                     |   |   |

|                                                                                                                                                                                                                     |                     |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|
| - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง                                                                                                                                                                                             |                     |   |   |
| ประเด็นหลัก<br>(ตัวชี้วัด)                                                                                                                                                                                          | คะแนน<br>การประเมิน |   |   |
|                                                                                                                                                                                                                     | 0                   | 1 | 2 |
| มาตรฐานที่ 6 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา<br>ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของ<br>จำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง               |                     |   |   |
| 6.2 มีการเผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา<br>อย่างน้อย 2 ช่องทาง (เว็บไซต์ กพท. และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง)                                                                                |                     |   |   |
| มาตรฐานที่ 7 มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการ<br>จัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา                                                                                                            |                     |   |   |
| 7.1 มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง<br>ในปีถัดมา                                                                                                                     |                     |   |   |
| มาตรฐานที่ 8 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร<br>ตามมาตรา 9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่<br>สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน |                     |   |   |
| 8.1 มีการแต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผย<br>ข้อมูลข่าวสาร                                                                                                                    |                     |   |   |
| 8.2 มีการจัดตั้งศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                                                                |                     |   |   |
| 8.3 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกได้รับทราบและเข้าถึงศูนย์ พรบ. ได้อย่างสะดวก                                                                                                                                  |                     |   |   |
| 8.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วน                                                                                                                                                                          |                     |   |   |
| 8.5 มีการจัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พรบ.                                                                                                                                                          |                     |   |   |
| 8.6 มีการสำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พรบ.                                                                                                                                                   |                     |   |   |

หมายเหตุ :

- รายการ/โครงการ คือ ..... ที่มีมูลค่า 100,000 บาท ขึ้นไป
- หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุ ให้รวมถึง ราคารวม/ราคาต่อหน่วย/ราคาต่อรายการ
- ช่องทาง คือ ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้างใน  
เว็บไซต์ กพท. และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง เป็นต้น
- มาตรา 9 ประกอบด้วย .....

## มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (น้ำหนัก 12 คะแนน)

| ประเด็นหลัก<br>(ตัวชี้วัด)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | คะแนน<br>การประเมิน |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0                   | 1 | 2 |
| <b>มาตรฐานที่ 1 มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/<br/>การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |   |   |
| 1.1 มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความ<br>สะดวก รวดเร็ว สำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและ<br>การปฏิบัติงานภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |   |   |
| 1.2 มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่<br>เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |   |   |
| 1.3 มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ<br>ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 2 มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :<br/>SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |   |   |
| 2.1 มีการประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อม<br>ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |   |   |
| 2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการ<br>ให้บริการกระบวนการ P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช. (รายเดือน)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |   |   |
| 2.3 มีการตรวจติดตามโดยนาระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ<br>(Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตาม<br>แบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request,<br>QA Improvement<br><div style="background-color: yellow; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต</li> <li>- QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต</li> <li>- QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด</li> <li>- QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด</li> <li>- QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี)</li> </ul> </div> |                     |   |   |

### มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (น้ำหนัก 14 คะแนน)

| ประเด็นหลัก<br>(ตัวชี้วัด)                                                                                                                                                               | คะแนน<br>การประเมิน |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|
|                                                                                                                                                                                          | 0                   | 1 | 2 |
| <b>มาตรฐานที่ 1 จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก</b>                                                                         |                     |   |   |
| 1.1 มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี                        |                     |   |   |
| 1.2 มีความหลากหลายของช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย 2 ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129)           |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 2 กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน</b>                                                                                                                            |                     |   |   |
| 2.1 มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และเสนอแนะ                                                                                              |                     |   |   |
| 2.2 มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน                                       |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 3 บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียน ภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กพท. กำหนด</b> |                     |   |   |
| 3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด                                                       |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 4 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข</b>                                                                                  |                     |   |   |
| 4.1 มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)                                                                 |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 5 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน</b>                                                                                                 |                     |   |   |
| 5.1 มีการนำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงาน เพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน                                                       |                     |   |   |



**มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต**

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (น้ำหนัก 24 คะแนน)

| ประเด็นหลัก<br>(ตัวชี้วัด)                                                                                                | คะแนน<br>การประเมิน |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|
|                                                                                                                           | 0                   | 1 | 2 |
| <b>มาตรฐานที่ 1 จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน</b>                                 |                     |   |   |
| 1.1 มีแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน                                                    |                     |   |   |
| 1.2 มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 2 จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ</b>                                                       |                     |   |   |
| 2.1 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน            |                     |   |   |
| 2.2 มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน                                                                             |                     |   |   |
| 2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ                                                   |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 3 จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต</b>                             |                     |   |   |
| 3.1 มีระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต                                             |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 4 สำนวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน</b>               |                     |   |   |
| 4.1 มีการสำวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน                                                            |                     |   |   |
| 4.2 มีการสรุปผลการสำวจความโปร่งใสของการให้บริการ                                                                          |                     |   |   |
| 4.3 มีการนำผลการสำวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป                                                            |                     |   |   |
| <b>มาตรฐานที่ 5 สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</b>                                    |                     |   |   |
| 5.1 มีการประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส                                           |                     |   |   |
| 5.2 มีกิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ                                                    |                     |   |   |
| 5.3 มีการสรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสและนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน      |                     |   |   |

มาตรฐาน “การไฟฟ้าโปร่งใส”  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

**มาตรฐานการดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส”**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองพัทลุง**

**มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล**

**ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส (คะแนนเต็ม 36 คะแนน)**

| มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>มาตรฐานที่ 1 มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส</b>                                                                              |  |
| 1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก.                                                |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b>                                                                                                                    |  |
| 1.มีการประกาศนโยบายของ ผวก. อช.ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน                                                           |  |
| 1.1 ผ่านการแจ้งเวียน และลงนามรับทราบ                                                                                                          |  |
| 1.2 ปิดประกาศภายในสำนักงาน (บอร์ดประชาสัมพันธ์)                                                                                               |  |
| 1.3 ผ่านกลุ่มไลน์ของ กฟอ.ทมก.                                                                                                                 |  |
| 2.มีการลงนาม MOU ระหว่าง อช.กับ ผจก. ผจก.กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น                                                                        |  |
| 2.1 มีการลงนาม MOU ระหว่าง อช.ก.3 กับ ผจก.กฟอ.ทมก. ในช่วงเดือน ก.ย.2558                                                                       |  |
| 2.2 มีการลงนาม MOU ระหว่าง ผจก.กฟอ.ทมก. กับ ผู้บริหารของ กฟอ.ทมก. ในช่วงเดือน ม.ค. 2559                                                       |  |
| 1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง ควรมีอย่างน้อย 3 ช่องทาง                                         |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b>                                                                                                                    |  |
| 1.มีการประชุมชี้แจง การดำเนินการไฟฟ้าโปร่งใส อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เริ่มไตรมาสที่ 4/2558                                                   |  |
| 2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น                                                         |  |
| 3.มีคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ ภายใน ม.ค.2559 (รอความชัดเจนของเครื่องมือวัดความโปร่งใส กฟภ.)     |  |
| <b>มาตรฐานที่ 2 มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน</b>                                                                                      |  |
| 2.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส ควรมีอย่างน้อย 2 ชุด                                              |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b>                                                                                                                    |  |
| 1.คณะกรรมการบริหาร จัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส โดยมี ผจก.กฟอ.ทมก.เป็นประธานฯ                                                                       |  |
| 2.คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ควรเป็น ผู้บริหารระดับ 9/นิติกร เป็นต้น โดยมี ชจก.(ท) เป็นประธาน กำหนดการตรวจประเมิน ไตรมาสละ 1 ครั้ง |  |
| 3.คณะกรรมการจัดทำมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส ภายในหน่วยงาน หรือระบุหน้าที่ไว้ในกรรมการ ชุดที่ 1 คณะกรรมการชุดที่ 1                                |  |
| 2.2 มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน (ระบุไว้ท้ายคำสั่งแล้ว)                                                              |  |
| 2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ                                                           |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> มีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง                                                    |  |

| มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส                                                                                                                                                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>มาตรฐานที่ 3</b> ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส เช่น คิดริเริ่ม แนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส ประชุม/จัดกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน |  |
| 3.1 มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน                                                                                                                                             |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b>                                                                                                                                                                                    |  |
| 1.มีแผนงานการดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆ ลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน                                                                                                       |  |
| 2.มีรายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ 1 ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆ พร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง                                                         |  |
| 3.มีการสรุปผลของการดำเนินการติดตามแผนอย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง                                                                                                                                     |  |
| 3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน                                                                                                   |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> ดำเนินการอย่างน้อย 3 เรื่อง                                                                                                                                                        |  |
| 1.มีการสร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้า และการสุ่มประเมิน ผลลูกค้า) จำนวน 10 ประเภท รวม 27 ราย                                                                                     |  |
| 2.มีการสร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือ ถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น                                                              |  |
| 3.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ                                                                                                                                                       |  |
| 1. PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System)                                                                                                                                                      |  |
| 2. การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน Smile Box                                                                                                                                                            |  |
| 3. PEA One Touch Service เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลการนำเทคโนโลยีมาใช้ และมีการรายงานผล อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง                                                                                          |  |
| 4.กล้องถ่ายรูป (web camera) ลูกค้าที่มาใช้บริการ ลงในคำร้องทุกข์                                                                                                                                              |  |
| 3.3 มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                                                                                |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> :มีการติดตาม รายงานผล และวิเคราะห์ผล ตามข้อ 3.2 อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง หรือไตรมาส ละ 1 ครั้ง                                                                                    |  |
| <b>มาตรฐานที่ 4</b> ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส เช่น ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส                                                             |  |
| 4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส                                                                                                                                               |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : มี 3 กิจกรรม                                                                                                                                                                     |  |
| 1.แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาความดีความชอบ ประจำปี                                                                                                                                                              |  |
| 2.ผู้จัดการ เป็นประธาน/ส่วนร่วม การประชุม การไฟฟ้าโปร่งใส ในโอกาสต่างๆ                                                                                                                                        |  |
| 3.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประเมินความโปร่งใสในหน่วยงาน (ควรเป็นระดับ 9 ขึ้นไป)                                                                                                                          |  |
| 4.มีเครือข่ายใสสะอาดทั้งภายในและภายนอก ในการตรวจสอบและแจ้งเบาะแสต่างๆ                                                                                                                                         |  |
| 5.มีผลการดำเนินการตามข้อ 1-3 พร้อมสรุปรายงานผล เดือนละ 1 ครั้ง                                                                                                                                                |  |

| มาตรฐาน การไฟฟ้าปทุมธานี                                                                                               |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส                                                               |  |
| มาตรฐานการดำเนินการ: มี 3 กิจกรรม                                                                                      |  |
| 1.การมีส่วนร่วมของ ผู้บริหาร และพนักงาน ในเรื่องต่างๆ ภายในหน่วยงานของตนเอง                                            |  |
| 2.การเชิญชวนบุคคลภายนอกเข้าร่วม เครือข่ายใสสะอาด เพื่อตรวจสอบ กำหนดเป้าหมาย                                            |  |
| เป็นผู้บริหารในพื้นที่อำเภอเมืองพัทลุง เช่น นายอำเภอ/อบต. ประมาณ 20 ท่าน                                               |  |
| 3.จัดให้มีระบบการตรวจสอบความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เช่น การสอบถามลูกค้า ลูกจ้าง ที่มา                                    |  |
| ใช้บริการ โดยให้ผู้บริหาร ระดับ 9 ขึ้นไปเป็นผู้สุ่มสอบถาม                                                              |  |
| <b>มาตรฐานที่ 5 แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน เช่น ประกาศเจตนารมณ์ ลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติ</b> |  |
| 5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน                                                         |  |
| มาตรฐานการดำเนินการ: 1.การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน                                                          |  |
| 2.อื่นๆ ตามความเหมาะสม                                                                                                 |  |
| 5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน                                                     |  |
| มาตรฐานการดำเนินการ: 1.ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร                                        |  |
| 2.มีการแจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ผ่านระบบ                                                        |  |
| ตัดตอน (ไปรษณีย์ตอบรับ) ในเบื้องต้นมี 27 ราย หากมีเพิ่มจะแจ้งเป็นระยะต่อไป                                             |  |
| <b>มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 7,9</b>                 |  |
| <b>ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจ</b>                 |  |
| <b>หลักของหน่วยงาน</b>                                                                                                 |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b>                                                                                           |  |
| 6.1 มีการแต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร                           |  |
| จำนวน 2 ชุด ประกอบด้วย                                                                                                 |  |
| ชุดที่ 1 คณะทำงานศูนย์ พร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟอ.เมืองพัทลุง                                                           |  |
| ชุดที่ 2 คณะทำงานรับผิดชอบประจำศูนย์ พร.บ.ข้อมูลข่าวสารของ กฟอ.เมืองพัทลุง                                             |  |
| 6.2 มีการจัดตั้งศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร บริเวณชั้น 1 สำนักงานการไฟฟ้า                     |  |
| ส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง                                                                                                  |  |
| 6.3 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกมารับทราบและเข้าถึงศูนย์ พรบ. ได้อย่างสะดวก จำนวน 2 ช่องทาง                      |  |
| -ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์                                                                                                 |  |
| -ติดประกาศ/แผ่นพับ                                                                                                     |  |
| -ลงในเว็บไซต์ <a href="http://www.pea.co.th/sites/c3/tka">www.pea.co.th/sites/c3/tka</a>                               |  |
| 6.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วน                                                                           |  |
| 6.5 มีการจัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พรบ. อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง                                   |  |
| 6.6 มีการสำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พรบ. อย่างน้อย                                            |  |
| ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                                                                       |  |

## มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (น้ำหนัก 14 คะแนน)

| มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมังโกล                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>มาตรฐานที่ 1</b> มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.1                                                                                                                                                          | มีการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวก รวดเร็ว สำหรับ กิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและ การปฏิบัติงานภายใน<br>มาตรฐานการดำเนินการ : 1.กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนการ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และ การให้บริการแก่ประชาชน 1.การขอใช้ไฟ 2.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ 3.การขอขยายเขตแรงต่ำ 4.การขอขยาย เขตเฉพาะราย (กฟผ.ดำเนินการ) 5.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) 6.การเปรียบเทียบมิเตอร์ 7. การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด 8.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด ) 9.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่าย ไฟฟ้า ( กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) 10.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ 11.ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าแอนเอียง (ใน พื้นที่สาธารณะ) 12.การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า 13.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า)<br>2.มีการติดป้ายแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าบริการ ระยะเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม |
| 1.2                                                                                                                                                          | มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการ ปฏิบัติงานภายใน<br>มาตรฐานการดำเนินการ : 1.มีคู่มือมาตรฐานบริการประชาชน<br>2.มีคู่มือทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)<br>“กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11)<br>3.คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน<br>4.คู่มือและมาตรฐานต่างๆ ตามข้อกำหนดในศูนย์ พ.ร.บ.มาตรา 9(4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3                                                                                                                                                          | มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบไว้ที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>มาตรฐานที่ 2</b> มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการ การให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11) เทียบกับระบบ SAP |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.1                                                                                                                                                          | มีการประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อม ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ<br>มาตรฐานการดำเนินการ : 1.มีการประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน<br>2.คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน<br>3.มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>4.มีลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการ P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช. (รายเดือน)</p> <p>มาตรฐานการดำเนินการ : 1.มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนการ P1-P11 เทียบกับระบบงาน P1-P11 ในระบบ SAP</p> <p>2.สรุปรายงานผลทุก อช.ก.3 เดือนละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน)</p> <p>3.มีการวิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนการ เดือนละ 1 ครั้ง</p>                                                                                                                               |
| <p>2.3 ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด</p> <p>มาตรฐานการดำเนินการ : 1.มีการสรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนการ P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด</p> <p>2.มีการสรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนการ P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. กำหนด เช่น <i>PEA One Touch Service</i> เป็นต้น</p> <p>3.มีการวิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนการ เดือนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.กำหนด</p> |
| <p>2.4 มีการตรวจติดตามโดยนําระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement</p> <p>มาตรฐานการดำเนินการ :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต</li><li>- QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต</li><li>- QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด</li><li>- QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด</li><li>- QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี)</li></ul>           |

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (น้ำหนัก 26 คะแนน)

| มาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใส                                                                                       |                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>มาตรฐานที่ 1</b> มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์     |                                                                                                                                                                |
| 1.1 มีการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทางตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์        | <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : 1.ติดประกาศ<br>2.ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร<br>3.เว็บไซต์ 4.อื่นๆ                                                                  |
| 1.2 มีการประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง                                             | <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ ทูกรายไตรมาสละ 1 ครั้ง |
| 1.3 มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง                         |                                                                                                                                                                |
| <b>มาตรฐานที่ 2</b> มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ      |                                                                                                                                                                |
| 2.1 มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ ที่ชัดเจน                 | <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง                                                                      |
| 2.2 มีการเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทาง | <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : 1. ติดประกาศ<br>2. ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร<br>3. เว็บไซต์ 4.อื่นๆ                                                               |
| 2.3 มีการประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ พร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ        | <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : 1.ติดประกาศ<br>2.ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร<br>3.เว็บไซต์ 4.อื่นๆ                                                                  |
| <b>มาตรฐานที่ 3</b> มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ                                            |                                                                                                                                                                |
| 3.1 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ                                                     | <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : วงเงินเกิน 100,000.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ กฟผ.                                                           |



| มาตรฐาน การไฟฟ้าปริมัง                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>มาตรฐานที่ 4 มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ</b>                                                                                                                                      |  |
| 4.1 มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิได้รับ การคัดเลือก อย่างน้อย 2 ช่องทาง                                                                                                                       |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> 1.ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง 2.เว็บไซต์ กฟผ. 3.ติดประกาศ                                                                                                                                         |  |
| <b>มาตรฐานที่ 5 มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจผลการจัดซื้อจัดจ้าง</b>                                                                                             |  |
| 5.1 มีสรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน                                                                                                                             |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> ตามแบบฟอร์ม สขร.1 ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ กฟผ.                                                                                                                                    |  |
| 5.2 มีการเผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน อย่างน้อย 2 ช่องทาง (วงเงินเกิน 100,000.-บาท ขึ้นไป)                                                                                                             |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> 1. ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง<br>2.เว็บไซต์ กฟผ.<br>3.ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร                                                                                                                  |  |
| <b>มาตรฐานที่ 6 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา</b><br><b>ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง</b>                   |  |
| 6.1 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา (ของแต่ละสายงาน)                                                                                                                                                   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของจำนวนโครงการ</li> <li>- วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี</li> <li>- จำนวนงบประมาณ</li> <li>- ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ)</li> <li>- วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul> |  |
| <b>มาตรฐานที่ 6 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา</b><br><b>ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง</b>                   |  |
| 6.2 มีการเผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา                                                                                                                                                             |  |
| อย่างน้อย 2 ช่องทาง (เว็บไซต์ กฟผ. และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง)                                                                                                                                                                       |  |
| <b>มาตรฐานที่ 7 มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา</b>                                                                                                                       |  |
| 7.1 มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา                                                                                                                                       |  |

### มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (น้ำหนัก 18 คะแนน)

| มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>มาตรฐานที่ 1 จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก</b>                                                                                                                                                                   |  |
| 1.1 มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี                                                                                                                  |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟผ.กำหนด                                                                                                                                                                                   |  |
| 1.2 มีความหลากหลายของช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย 2 ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129)                                                                                                     |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> 1.มีช่องทางการสื่อสาร มากกว่า 2 ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ<br>2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น |  |
| <b>มาตรฐานที่ 2 กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน</b>                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 2.1 มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง                                                                                                                                                                           |  |
| 2.2 มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                 |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ 1.2 (มติที่ 3 มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.2)                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>มาตรฐานที่ 3 บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟผ. กำหนด</b>                                                                                            |  |
| 3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตาม ขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้ คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าปรงใส ตามมติที่ 1 มาตรฐานที่ 2 ข้อ 2.1                                                                                                                           |  |
| <b>มาตรฐานที่ 4 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข</b>                                                                                                                                                                            |  |
| 4.1 มีการจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)                                                                                                                                                          |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ :</b> คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                                                                                                   |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทาง กฟผ./ผ่านเครือข่ายใส่สละอาด และช่องทางอื่นๆ ให้มีการสอบถามและสรุปผล                                                                                                                                                 |  |

| มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส                                                                                                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>มาตรฐานที่ 5</b> วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน                                                                               |  |
| 5.1 มีการนำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน                                      |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง |  |
| 5.2 มีการประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน                                                                                                   |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                            |  |
| 5.3 มีการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด                                                                                 |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                       |  |

#### มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (น้ำหนัก 26 คะแนน)

| มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>มาตรฐานที่ 1</b> จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน                                 |  |
| 1.1 มีแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน                                                    |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2                                |  |
| 1.2 มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                                     |  |
| <b>มาตรฐานที่ 2</b> จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ                                                       |  |
| 2.1 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน            |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ                                              |  |
| 2.2 มีการระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน                                                                             |  |
| 2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ                                                   |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : มีการประชุมและติดตาม รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                |  |
| <b>มาตรฐานที่ 3</b> จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต                             |  |
| 3.1 มีระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต                                             |  |
| 3.2 มีการนำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดความผิดพลาด                             |  |
| <b>มาตรฐานการดำเนินการ</b> : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง                                             |  |

| มาตรฐาน การไฟฟ้าปรงใส                                                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>มาตรฐานที่ 4</b> สํารวจความปรงใสของการให้บริการงานดานตํางๆ จากประชาชน และนํามาปรับปรุงแกไขกระบวนการงาน       |  |
| 4.1 มีการสํารวจความปรงใสของการให้บริการงานดานตํางๆ จากประชาชน                                                   |  |
| <b>มาตรฐานการดําเนินการ :</b>                                                                                   |  |
| 1. สํารวจความพึงพอใจ จากคําคํา ( อยางนอย 8 ประเภท ตามระบบตัดตอน)                                                |  |
| 2. สํารวจความพึงพอใจ จากลูกคํา( ลูกคํา 3 ประเภทหลัก มิเตอร์ , ขยายเขตแรงตํ่า , หม้อแปลงเฉพาะราย)                |  |
| 3. สํารวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม)                                                |  |
| 4. สํารวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์)                                   |  |
| 5. สํารวจความพึงพอใจจากกระบวนการงานแกไฟ P2                                                                      |  |
| 6. สํารวจความพึงพอใจ จากไปรษณียตอบรับ (เฉพาะ ภาค3)                                                              |  |
| หมายเหตุ : 1. จํานวนในการสุ่มขอ 1 ,2 ,5 จํานวน 25 รายตอเดือน                                                    |  |
| 2. ระดับการประเมินผล                                                                                            |  |
| 1.00 - 1.80 ความพึงพอใจ ระดับ นอยที่สุด                                                                         |  |
| 1.81 – 2.60 ความพึงพอใจ ระดับ นอย                                                                               |  |
| 2.61 – 3.40 ความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง                                                                           |  |
| 3.41 – 4.20 ความพึงพอใจ ระดับ มาก                                                                               |  |
| 4.21 – 5.00 ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด                                                                         |  |
| 4.2 มีการสรุปผลการสํารวจความปรงใสของการให้บริการ                                                                |  |
| <b>มาตรฐานการดําเนินการ :</b> มีการสรุป และวิเคราะห์ผล ตามขอ 4.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง                               |  |
| 4.3 มีการนําผลการสํารวจไปวางแผนปรับปรุงแกไขกระบวนการงานในปีถัดไป                                                |  |
| <b>มาตรฐานการดําเนินการ :</b> นําผลตามขอ 4.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม                                           |  |
| <b>มาตรฐานที่ 5</b> สรางอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน                              |  |
| 5.1 มีการประกาศใหประชาชนเข้ามีส่วนรวมเป็นอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใส                                        |  |
| <b>มาตรฐานการดําเนินการ :</b> มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางตําง ๆ ตามความเหมาะสม                                |  |
| 5.2 มีกิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใสอยางสมํ่าเสมอ                                             |  |
| <b>มาตรฐานการดําเนินการ :</b> อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อยางนอยไตรมาสละ 1 ครั้ง                               |  |
| 5.3 มีการสรุปรายงานขอเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือขายการไฟฟ้าปรงใส และนํามาพัฒนางานดานความปรงใสของหน่วยงาน |  |
| <b>มาตรฐานการดําเนินการ :</b> นําผลตามขอ 5.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม                                           |  |

ภาคผนวก



| นโยบายการบริหารและพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4S – 12 Strategies                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| มุ่งเน้นสู่ความเป็นองค์กรทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาล มีขีดสมรรถนะสูง สร้างความสุขให้แก่พนักงาน และลูกค้าอย่างยั่งยืน | The Electric Utility of the Future<br>Good Governance, Operation Excellence, RE & EE Focus, Role Model of SOE, and Sustainability                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Strengthening<br>เสริมสร้างความเป็นเลิศ                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Capability Building</b> สร้าง กฟภ. ให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำงานอย่างมีความสุข และมุ่งมั่นในการทำงาน<br/>สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและส่งเสริมบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) ปรับปรุงระบบการทำงาน การประเมินผล การให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส สร้างระบบการบริหารจัดการคนเก่งและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร</li> <li>▪ <b>Strong Grid</b> มุ่งเน้นการเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ<br/>พัฒนาระบบไฟฟ้าสำหรับเมืองใหญ่และอุตสาหกรรม รวมถึงพื้นที่สำคัญ พื้นที่เศรษฐกิจและพื้นที่ยุทธศาสตร์ของประเทศให้มีประสิทธิภาพมั่นคง ครอบคลุมทั่วถึงลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อพัฒนา กฟภ. ให้เป็น "Super PEA"</li> <li>▪ <b>Renewable Energy and Energy Efficiency Partnership (REEP)</b> ส่งเสริม สนับสนุน และลงทุนด้านพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน<br/>สร้างระบบไฟฟ้าและพัฒนา Smart Grid รองรับโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ส่งเสริมและสนับสนุนการจัด Zoning โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ให้บริการจัดการ พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการลงทุนและการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Standardizing<br>สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>PEA Standard</b> มีมาตรฐานด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้รับการยอมรับในระดับภูมิภาค<br/>ปรับปรุงพัฒนามาตรฐานระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. (PEA Standard) ให้รองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ยกระดับความเชื่อถือได้ ประสิทธิภาพความปลอดภัย และคุณภาพของระบบไฟฟ้า รวมทั้งเผยแพร่มาตรฐาน PEA Standard ให้เป็นที่ยอมรับในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงตอนล่าง (Lower Mekong Subregion : LMS) เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมภายในประเทศและการค้าระหว่างประเทศ</li> <li>▪ <b>Safety Excellence</b> มุ่งสู่ Safety Performance ที่เป็นเลิศ<br/>สร้าง Safety Management System ให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ปลูกฝัง PEA Safety Culture ยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรและลูกค้า จัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยทั้งระดับบุคคลและหน่วยงาน จัดฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง</li> <li>▪ <b>Operational Excellence</b> มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง<br/>ปรับปรุงกระบวนการงานให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนความยุ่งยากและลดระยะเวลาดำเนินการ ส่งเสริมการบริหารแบบมีส่วนร่วมพัฒนาระบบงานทั้ง Front Office และ Back Office บริหารจัดการตามกรอบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Smart<br>มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Service Excellence</b> มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร<br/>มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน โปร่งใส โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทีมงานที่มีคุณภาพพัฒนาและปรับปรุงงานแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>▪ <b>Grid Modernization</b> พัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัยเป็น Smart Grid<br/>มุ่งเน้นพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบ ICT รองรับโครงการ Smart Grid ที่ทันสมัย ส่งเสริมการใช้มาตรฐาน IEC 61850 สำหรับการทำงานร่วมกันได้ (Interoperability) ของอุปกรณ์ต่างๆ ในสถานีไฟฟ้าส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาบุคลากรด้าน Smart Grid เร่งรัดโครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพหุภาค จังหวัดชลบุรี</li> <li>▪ <b>Smart Organization</b> พัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร<br/>พัฒนาโครงข่ายสื่อสารสมัยใหม่ (Next Generation Network : NGN) สนับสนุนการใช้ระบบ Cloud ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย ส่งเสริมการใช้ระบบ ICT อย่างเต็มประสิทธิภาพ สนับสนุนงาน ICT ของภาครัฐด้านความมั่นคงและสาธารณภัย พัฒนาศักยภาพด้านสารสนเทศรองรับ Digital Economy</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sustainable<br>เติบโตอย่างยั่งยืน                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Excellence in Governance</b> มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล<br/>พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ พัฒนาบุคลากรทั้งด้าน Soft Skill &amp; Hard Skill ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน</li> <li>▪ <b>Towards Sustainable CSR</b> เติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจของประเทศตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง<br/>บูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลักธรรมาภิบาลและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ความสำคัญต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันทั่วทั้งองค์กรมุ่งเน้นการดำเนินการเพื่อสร้างให้เกิดคุณค่าร่วม (Creating Shared Value : CSV) ระหว่างองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กัน ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับชุมชนสร้างโรงไฟฟ้าขยะให้แก่ชุมชน สร้างความเท่าเทียมทางสังคมโดยเร่งรัดการขยายระบบไฟฟ้าให้กับครัวเรือน ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนเพื่อการท่องเที่ยวและความปลอดภัย</li> <li>▪ <b>Enhancing Human Capital</b> ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน<br/>สร้างกลไกนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พัฒนาทักษะพนักงานสู่การทำงานอย่างมืออาชีพ จัดตั้งระบบคลังสมอง (Think Tank) วิจารณ์ถ้อยแถลงวิชาการ กฟภ. (PEA Academy) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและขยายผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมกระบวนการ KM สู่การปฏิบัติงานประจำวัน สร้างการเรียนรู้ นวัตกรรม และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น</li> </ul> |





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องกันและลดการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและ แนวทาง การปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานเพื่อยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง 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. การต่อต้านและป้องกันการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2558

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิยามความโปร่งใสของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

“ การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่  
และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ  
ขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก  
โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูล และกระบวนการ  
อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง ”



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ที่ พ.ก) 465 /2558

**เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส**

เพื่อให้การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟผ. เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับนโยบาย  
แรงจูงใจของผู้ว่าการเรื่อง Excellence in Governance โดยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล  
สร้างต้นแบบการไฟฟ้าปริมังไสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร จึงแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนด  
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส ประกอบด้วย

- |                                                  |                               |
|--------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. รองผู้ว่าการทรัพยากรบุคคล                     | ประธานคณะกรรมการ              |
| 2. ผู้ช่วยผู้ว่าการอำนวยการ                      | รองประธานคณะกรรมการ           |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ                     | คณะกรรมการ                    |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย                        | คณะกรรมการ                    |
| 5. ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต (ทุกเขต)                  | คณะกรรมการ                    |
| 6. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย | คณะกรรมการ                    |
| 7. ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน                        | คณะกรรมการ                    |
| 8. ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหา                          | คณะกรรมการ                    |
| 9. ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล           | คณะกรรมการ                    |
| 10. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภาค 1 - 4)      | คณะกรรมการ                    |
| 11. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ                   | คณะกรรมการ                    |
| 12. ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต           | คณะกรรมการ                    |
| 13. ผู้อำนวยการฝ่ายงานผู้ว่าการ                  | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| 14. ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี           | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 15. รองผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี        | ผู้ช่วยเลขานุการ              |
| 16. ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี    | ผู้ช่วยเลขานุการ              |

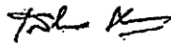


โดยให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดมาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ เพื่อขยายผลไปยัง กฟฟ. ต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
2. สื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการไฟฟ้าไปรษณีย์อย่างทั่วถึง
3. สนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามมาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ทั่วทั้งองค์กร
4. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. กำหนดแนวทางการติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมให้ ผวท. ทราบอย่างสม่ำเสมอ
6. สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมหารือ รวมทั้งให้ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2558



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)  
ผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

เรื่อง นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง ดำเนินการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร จึงมีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างตลอดจนบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุงทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดทั่วถึง ดังนี้

๑. ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ร่วมงานต้องให้บริการที่เป็นธรรม พร้อมรับการตรวจสอบได้ ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนปฏิบัติงาน
๒. เปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ มีผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียนอย่างมีระบบ
๔. ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างและผู้ร่วมงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน และไม่ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง ต้องร่วมกันต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และให้การสนับสนุนการดำเนินงานให้มีความโปร่งใส เท่าเทียม และเป็นธรรมต่อผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

(นายพีระ คำด้วง)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง



