คู่มือ
“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

“การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม”

คำนำ

ตามนโยบายของรัฐบาล “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ภายใต้ยุทธศาสตร์ Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน “ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใส”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ได้ดำเนินการ “การไฟฟ้าโปร่งใส” ตามนโยบายและหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม และจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูล และกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน

ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ขอขอบคุณคณะกรรมการและคณะทำงานจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และขอให้นำมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสดังกล่าว ไปใช้ในการดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	1
วัตถุประสงค์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	1
ขอบเขตการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส	2
นิยามความโปร่งใส ของ กฟภ.	3
นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟภ.	3
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	3
ขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	4
วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	9
แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ITO PROGRAM-02)	10
แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บัวใหญ่	21
แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มิติที่ 1 กฟอ.บัวใหญ่ (มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล)	23
แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มิติที่ 2 กฟอ.บัวใหญ่ (มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	26
แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มิติที่ 3กฟอ.บัวใหญ่ (มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน)	30
แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มิติที่ 4 กฟอ.บัวใหญ่ (มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต)	32

การไฟฟ้าโปร่งใส

ความเป็นมา

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและป ราบปรามการทุจริต ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) และนโยบายของรัฐบาลที่ มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล เช่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการมหาดไทยใสสะอาด และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป .ป.ช.) ได้จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เป็นต้น

ในปี 2558 ผู้ว่าการกฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governanceมุ่งเน้นให้กฟภ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธ รรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอ ร์รัปชั่นมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกฟภ . และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบนโยบายด้านการกำกับดู แลกิจการที่ดี ของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการกฟภ. จึงได้ร่วมกันจัดทำ“การไฟฟ้าโปร่งใส”เพื่อแสดงออกถึงการ ดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2559

วัตถุประสงค์

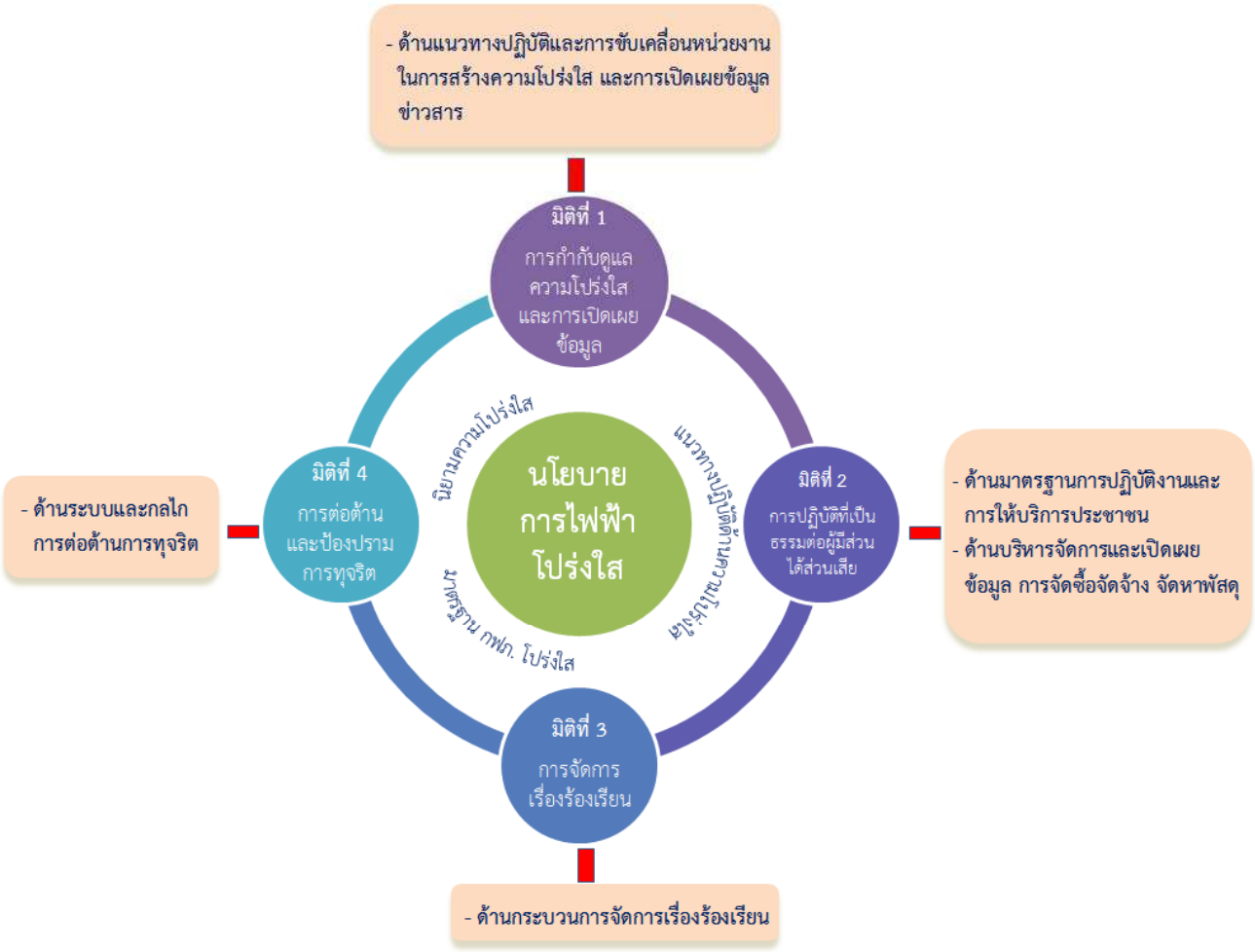
1. เพื่อจัดทำ มาตรฐานการดำเนินงานและ แนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบาย การไฟฟ้า โปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบั ติอำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั่วถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตามตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

5. เพื่อให้ กฟภ. พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับสังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

<u>กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.</u>

กฟภ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็น กรอบแนวทางการดำเนินงานของ ทุกการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.

<u>นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.</u>

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

<u>นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส</u>

กฟภ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบาย การไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการรวมถึงหลักเกณฑ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลและเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม

3. การจัดการเรื่องร้องเรี ยน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหาร ทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยช น์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชั่น

<u>มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส</u> ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน ดังนี้

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
- ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
- ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
- ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

- ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

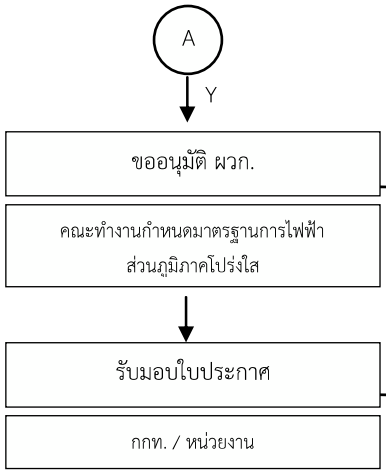
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

เพื่อให้การพัฒนาเป็น การไฟฟ้าโปร่งใส มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ จึงได้มีการ กำหนด ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่) และขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค) ขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
1. ขั้นตอนดำเนินการ	กำหนดหน่วยงาน/บุคคล รับผิดชอบหลัก หน่วยงาน ↓ ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน ระดับสายงาน รผก. ↓ ตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับสายงาน และส่วนกลาง รผก. / กกท. ↓ หน่วยงาน/กฟฟ. ศึกษาข้อมูล และดำเนินการตามคู่มือ หน่วยงาน	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ		
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน	แจ้งพร้อมรับการตรวจประเมิน หน่วยงาน ↓ ตรวจประเมินตามคู่มือมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับสายงาน) คณะกรรมการตรวจประเมินระดับสายงาน N Y ตรวจประเมินตามคู่มือมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ส่วนกลาง) คณะกรรมการตรวจประเมินส่วนกลาง N Y A	บันทึกแจ้งสายงานพร้อมรับการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน (หน่วยงานที่ได้รับคะแนนการประเมินมากกว่า ร้อยละ 90)	คณะกรรมการตรวจประเมินส่วนกลาง คณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน

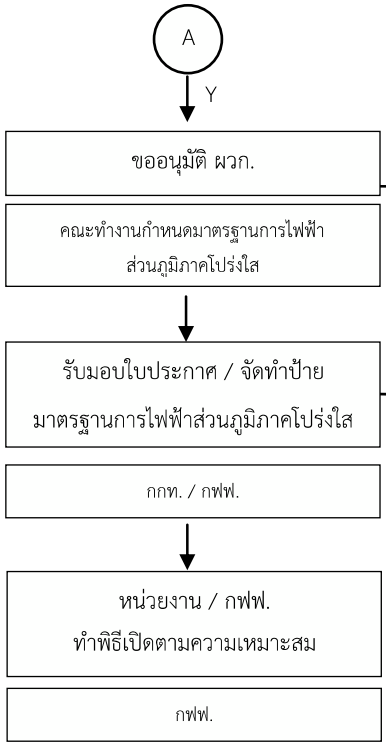
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)		บันทึกขออนุมัติเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ใบประกาศ	กกท.. หน่วยงาน	ภายใน 7 วัน หลังประชุมคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
1. ขั้นตอนดำเนินการ	กำหนดหน่วยงาน/บุคคล รับผิดชอบหลัก กฟฟ. / หน่วยงาน ↓ ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อน ระดับเขต กฟข. ↓ ตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับเขต และระดับภาค กฟข. / รผก. ↓ หน่วยงาน/กฟฟ. ศึกษาข้อมูล และดำเนินการตามคู่มือ กฟฟ. / หน่วยงาน	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ		
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน	แจ้งพร้อมรับการตรวจประเมิน กฟฟ. / หน่วยงาน ↓ ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับเขต) คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับเขต N Y ตรวจประเมิน ตามคู่มือมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส (ระดับภาค) คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับภาค N Y A	บันทึกแจ้งเขตพร้อมรับการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน ผลการตรวจประเมิน (กฟฟ. ที่ได้รับคะแนนการประเมินมากกว่า ร้อยละ 90)	คณะกรรมการตรวจประเมิน ระดับภาค คณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	ภายใน 15 วัน หลังได้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน หลังตรวจประเมิน

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)		บันทึกขออนุมัติเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ใบประกาศ / ป้ายมาตรฐานฯ	กกท. กฟฟ.	ภายใน 7 วัน หลังประชุมคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็น 60 ตัวชี้วัดย่อย มีคะแนนรวม 120 คะแนน ดังนี้

มิติที่ 1 ประกอบด้วย 18 ตัวชี้วัดย่อย 36 คะแนน
มิติที่ 2 ประกอบด้วย 20 ตัวชี้วัดย่อย 40 คะแนน
มิติที่ 3 ประกอบด้วย 9 ตัวชี้วัดย่อย 18 คะแนน
มิติที่ 4 ประกอบด้วย 13 ตัวชี้วัดย่อย 26 คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัด จะพิจารณาจากความก้าวหน้าของงานและระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ตัวชี้วัดหนึ่งประกอบด้วยระดับคะแนน 0 – 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

0 = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่มีการดำเนินการในข้อนั้นๆ
1 = หมายถึงหน่วยงานของท่านกำลังมีการดำเนินการและมีเอกสาร / ข้อมูลบางส่วนให้พิจารณา
2 = หมายถึงหน่วยงานของท่านได้มีการดำเนินการแล้วและมีเอกสาร / ข้อมูลพร้อมให้พิจารณา

การรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

หน่วยงานใดจะได้รับการรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส จะต้องได้รับผลการประเมิน ดังนี้

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

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

แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

หน่วยงาน ..... **ติดตามครั้งที่** ..... **ประจำปี** ..... **วันที่** .....

<u>มิติที่ 1</u> การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
(เต็ม 36 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส			
1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อข. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศนโยบายของ ผวก. อข. ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน 2) MOU ระหว่าง อข. กับ ผจก. ผจก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น			
1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประชุมชี้แจง การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น 3) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน			
2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส 2) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส			
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน			
2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 3</u> ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส			
3.1 มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆลงนามอนุมัติโดย หัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน 2) รายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ 1 ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สร้างระบบตัดตอน สำหรับคู่ค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้คู่ค้า และการสุ่มประเมินผลคู่ค้า) 2) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น 3) นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ เช่น PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน *Smile Box PEA One Touch Service* เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งจัดทำสรุปรายงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
3.3 มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีผลงาน/กระบวนการทำงาน ในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม			
<u>มาตรฐานที่ 4</u> ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส			
4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) เป็นประธานหรือมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในโอกาสต่างๆ 2) สรุปรายงานผลการดำเนินการตามข้อ 1) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนากระบวนงานให้มีความโปร่งใส			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 5</u> แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน			
5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน 2) สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง			
5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร 2) แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ			
<u>มาตรฐานที่ 6</u> จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน			
6.1 แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
6.2 จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
6.3 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกรับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก			
6.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วน ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ตามมาตรา 9(4) ได้แก่ 1) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย 2) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม 3) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม 4) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน 5) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม 6) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน 7) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสภาวะน้ำท่วม 8) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด 9) การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและการใช้สายดิน 10) คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.			
6.5 จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			
6.6 สำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร			

หมายเหตุ : มิติที่ 1 มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

<u>มิติที่ 2</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม 14 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน			
1.1 กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็วสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน 1.การขอใช้ไฟ 2.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ 3.การขอขยายเขตแรงต่ำ 4.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ) 5.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) 6.การเปรียบเทียบมิเตอร์ 7.การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด 8.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด) 9.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) 10.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ 11.ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) 12.การเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า 13.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) 2) ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าให้บริการ กรอบเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม			
1.2 มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) คู่มือประชาชน 2) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนงาน (P1-P11)			
1.3 มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนงาน (P1-P11) เทียบกับระบบ SAP			
2.1 ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน 3) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 4) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน			

หมายเหตุ : มิติที่ 2 มาตรฐานที่ 1 และ 2 สำหรับหน่วยงาน Back Office ให้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และการตรวจติดตามตามคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) และ SLA ของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อข. (รายเดือน) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนงาน P1-P11 เทียบกับระบบงาน P1-P11 ในระบบ SAP 2) สรุปรายงานผลทุก อข. เดือนละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) 3) วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ 1 ครั้ง			
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.กำหนด 2) สรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. กำหนดเช่น *PEA One Touch Service* เป็นต้น 3) วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟภ.กำหนด			
2.4 มีการตรวจติดตามโดยนำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for SLA) มาใช้อย่างครบถ้วน และต้องมีการรายงานผลตามแบบฟอร์ม ดังนี้ QA Program, QA Checklist, QA Report, QA Request, QA Improvement - QA Program สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Checklist สำหรับ การไฟฟ้าเขต - QA Report สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Request สำหรับ การไฟฟ้าจังหวัด - QA Improvement สำหรับ การไฟฟ้า..... (ถ้ามี)			

<u>มิติที่ 2</u> การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์			
1.1 เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
1.2 ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
1.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ			
2.1 กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง			
2.2 เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
2.3 ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
<u>มาตรฐานที่ 3</u> มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ			
3.1 ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : วงเงินเกิน 100,000.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 4</u> มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ			
4.1 ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกอย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ 5</u> มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง			
5.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.1 / รายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามแผน (สตง.)			
5.2 เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย 2 ช่องทาง (วงเงินเกิน 100,000.-บาท ขึ้นไป) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ 6</u> มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
6.1 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง			
6.2 เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) เว็บไซต์ กฟภ. (www.pea.co.th)			
<u>มาตรฐานที่ 7</u> มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			
7.1 นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป			

<u>มิติที่ 3</u> การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เต็ม 18 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก			
1.1 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟภ.กำหนด			
1.2 มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย 2 ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ช่องทางการสื่อสาร มากกว่า 2 ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน			
2.1 กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง			
2.2 สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ 1.2 (มิติที่ 3 มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.2)			
<u>มาตรฐานที่ 3</u> บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟภ. กำหนด			
3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ตามมิติที่ 1 มาตรฐานที่ 2 ข้อ 2.1			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 4</u> จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข			
4.1 **จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)** สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 5</u> วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน			
5.1 นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.2 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3 ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง			

<u>มิติที่ 4</u> การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 1</u> จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน			
1.1 แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2			
1.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 2</u> จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน			
2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 3</u> จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต			
3.1 ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต			
3.2 นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานเพื่อลดความผิดพลาด สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
<u>มาตรฐานที่ 4</u> สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนงาน			
4.1 สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สำรวจความพึงพอใจ จากคู่ค้า และ ลูกค้า 2) สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) 3) สำรวจความโปร่งใสจากการให้บริการและกระบวนงานของ กฟภ.			
4.2 สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ 4.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
4.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 4.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนนการประเมิน		
	0	1	2
<u>มาตรฐานที่ 5</u> สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน			
5.1 ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม			
5.2 กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และนำมาพัฒนางานด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 5.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

ลงชื่อ : .....

( )

ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก นบท.๙ (เลขาฯคณะกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใสฯ) ถึง ผจก.กฟอ.บญ.(ประธานกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใสฯ)
เลขที่ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๕๙
เรื่อง ขอความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
อ้างถึง

1. เรียน ผจก.กฟอ.บญ. (ประธานกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.)

ตามที่ได้มีการกำหนดให้ ทุก กฟพ. ดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใส ให้แล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๙ นั้น

ดังนั้น คณะกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ. พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินการ "การไฟฟ้าโปร่งใส" ของ กฟอ.บญ. เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น คณะกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใสฯ จึงเห็นควรขออนุมัติใช้แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๓ กิจกรรม ดังมีรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติ ให้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ. ต่อไป

2 - อนุมัติตามเสนอ.

(นางสาวยุคลธร ชัยวิรัตนะ)
นบท.๙ กฟอ.บญ.
เลขาฯ คณะกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใส กฟอ.บญ.

(นายสมาน บุญโตนด)
ผจก.กฟอ.บญ.
14 มี.ค. 2559

ที่ ฉ.๓ บญ.(บห.) ๕๖๐
เรียน ชจก.(ท,บ), นบท.๙, ผชน.๙, หผ.กฟอ.บญ.ทุกแผนก

- อนุมัติตามเสนอ
- แจ้งพนักงานทุกคน เพื่อทราบ และดำเนินการตามแผนการดำเนินงานดังกล่าว ต่อไป

(นายสมาน บุญโตนด)
ผจก.กฟอ.บญ.
14 มี.ค. 2559

แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส
กฟอ.บัวใหญ่

ที่	การดำเนินการ		กรอบระยะเวลา														งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
			พ.ย.-58	ธ.ค.-58	ม.ค.-59	ก.พ.-59	มี.ค.-59	เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59		
1	แต่งตั้งคณะกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.	แผน															-	เลขานุการคณะกรรมการฯ
		ผล																
2	ประกาศนโยบาย	แผน															-	เลขานุการคณะกรรมการฯ
		ผล																
3	ประชุมคณะกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใส กฟอ.บญ.และติดตาม พร้อมรายงานผลการดำเนินงาน	แผน															-	เลขานุการคณะกรรมการฯ
		ผล																
4	กำหนดแผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส	แผน															-	เลขานุการคณะกรรมการฯ
		ผล																
5	จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการไฟฟ้าโปร่งใส (100% ของพนักงาน กฟอ.บญ.)	แผน															3,950.00	เลขานุการคณะกรรมการฯ (พนักงาน และลูกจ้าง รวม 79 คน)
		ผล																
6	เชิญชวน/สมัครเข้าร่วม เป็นเครือโสสะอาด การไฟฟ้าโปร่งใส (มาตรฐานที่ 4 มิติ ที่ 1)	แผน															-	ผชน.9 (เป้าหมาย พนักงาน 100% ของพนักงาน กฟอ.บญ.)
		ผล																
7	ลงนามประกาศเจตนารมณ์ ต่อต้านการทุจริตฯ และลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใส	แผน															-	เลขานุการคณะกรรมการฯ
		ผล																
8	จัดตั้ง ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูล ข่าวสาร และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	แผน															10,000.00	คณะทำงานศูนย์ฯ
		ผล																
9	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 7, และมาตรา 9	แผน															-	วศก.5 ผบค. ผู้ช่วยเลขาฯ คณะกรรมการฝ่ายสนับสนุนข้อมูล และระบบสารสนเทศ
		ผล																
10	ดำเนินการมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส (แนวทาง 4 มิติ 5 ด้าน)	แผน															-	คณะกรรมการ การไฟฟ้าโปร่งใส กฟอ.บญ. / ทุกแผนก
		ผล																
11	ตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน ของ กฟอ.บัวใหญ่	แผน															-	คณะกรรมการตรวจประเมินไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
		ผล																
12	รับการตรวจประเมินจาก กฟฉ.3 และภาค 2	แผน															-	กฟอ.บัวใหญ่.
		ผล																
13	ประกาศตัวเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ภายใน ธ.ค. 59)	แผน															-	กฟอ.บัวใหญ่.
		ผล																

อนุมัติ

(นายสมาน บุญโตนด)

ผจก.กฟอ.บญ.

แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (เต็ม 36 คะแนน)

ประเด็นหลัก	คะแนนการประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส				
1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อข. และ ผจก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศนโยบายของ ผวก. อข. ผจก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน 2) MOU ระหว่าง อข. กับ ผจก. ผจก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประชุมชี้แจง การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น 3) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ				1. เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ. 2. ป้ายประชาสัมพันธ์ ผบค. , ไลน์ใช้ Line บัวใหญ่ 3. เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน				
2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขับเคลื่อนและตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานบริหารจัดการ การไฟฟ้าโปร่งใส 2) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ชัดเจน				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
2.3 คณะกรรมการ/คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ควรมีการประชุม และติดตาม พร้อมรายงานผล อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
<u>มาตรฐานที่ 3</u> ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส				
3.1 มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆลงนามอนุมัติโดย หัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน 2) รายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ 1 ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย กรอบเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สร้างระบบตัดตอน สำหรับคู่ค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้คู่ค้า และการสุ่มประเมินผลคู่ค้า) 2) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า เช่น ติดป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ผู้บริหาร มีหนังสือถึงลูกค้า การสุ่มสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ หรืออื่นๆ เป็นต้น 3) นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดดุลยพินิจ ในระบบงานต่างๆ เช่น PEA MAP ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (Automatic Queue System) การประเมินผลการให้บริการ โดยการกดผ่าน *Smile Box PEA One Touch Service* เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งจัดทำสรุปรายงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง **รายงานไม่เกินวันที่ 5**				1.ทุกแผนก 2.ผบค. 3. ผบค., ผบป.สรุปรายงานผลนำเสนอ ผจก.

ประเด็นหลัก	คะแนนการประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
3.3 มีผลงานความคิดริเริ่มในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีผลงาน/กระบวนการทำงาน ในการสร้างความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม				ผบค., ผบป., ผปบ. กำหนดเพิ่มเติมในการประชุมครั้งต่อไป (PEA MAP, Smile Box, GPS)
<u>มาตรฐานที่ 4</u> ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส				
4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) เป็นประธานหรือมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในโอกาสต่างๆ 2) สรุปรายงานผลการดำเนินการตามข้อ 1) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ. และให้ ผจก.มีส่วนร่วมทุกครั้ง
4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหา				ผจก.กฟอ.บญ. ชจก.(ท,บ) เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
<u>มาตรฐานที่ 5</u> แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน				
5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน 2) สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง				1. เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ. 2. หผ.กฟอบญ.ทุกแผนก
5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร 2) แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ				1. เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ. 2. หผ.กฟอบญ.ทุกแผนก
<u>มาตรฐานที่ 6</u> จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงาน				
6.1 แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร				ผจก.กฟอ.บญ. เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
6.2 จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร				ผู้อำนวยการศูนย์ในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ฯ
6.3 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกรับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก				คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ (ผชน.9 เป็นประธาน)
6.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วน ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ตามมาตรา 9(4) ได้แก่ 1) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย 2) คู่มือผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรม 3) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระ 4) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการ 5) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระ 6) คู่มือประชาชน การขอติดตั้งมิเตอร์เขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการ 7) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสภาวะน้ำท่วม 8) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูด 9) การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและการใช้สายดิน 10) คู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.				วศก.5 ผบค. วศก.4 ผปบ. คณะกรรมการฝ่ายสนับสนุนข้อมูล และสารสนเทศ (คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ของ กฟอ.บญ.)

ประเด็นหลัก	คะแนนการประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
6.5 จัดเก็บสถิติและรายงานผลการเข้าใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร **กำหนดการรายงานข้อมูลเดือนละ 1 ครั้ง (บันทึก) ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป** **สรุปนำเสนอ ผจก.กฟอ.บญ.**				คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ (ผชน.9 ประธาน)
6.6 สำรวจและสรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร **กำหนดการรายงานข้อมูลเดือนละ 1 ครั้ง (บันทึก) ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป** **สรุปนำเสนอ ผจก.กฟอ.บญ.**				คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ (ผชน.9 ประธาน)

หมายเหตุ : มิติที่ 1 มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร ใช้ประเมินเฉพาะหน่วยงาน Front Office

แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม 14 คะแนน)

ประเด็นหลัก	คะแนนการประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
<u>มาตรฐานที่ 1</u> มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการ				
1.1 กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวก สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน 1.การขอใช้ไฟ2.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ 3.การขอขยายเขตแรงต่ำ 4.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟภ.ดำเนินการ) 5.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) 6.การเปรียบเทียบมิเตอร์ 7.การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด 8.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด – ละเมิด) 9.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) 10.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ 11.ขอแก้ไฟเสาไฟฟ้าเอนเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) 12.การเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า 13.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) 2) ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าให้บริการ กรอบเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม				กำหนดให้ แต่ละกระบวนงาน มีผู้รับผิดชอบ ดังนี้ กระบงนงานที่ 1-5 : ผบค. 1. กระบวนงานที่ 1-5 : ผบค. กระบวนงานที่ 6-7 : ผมต. กระบวนงานที่ 8, 9, 13 : ผบป. กระบวนงานที่ 10-12. : ผปบ. และ ผบค. 2. ผบค.
1.2 มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : **มีคู่มือ แต่ไม่ต้องแสดงให้ประชาชนทราบ** 1) คู่มือประชาชน 2) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงานการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนงาน (P1-P11)				1. ผบค. 2. ผบค.
1.3 มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงานแสดงไว้ที่ดัชนี แต่ไม่ต้องมาอยู่ที่ศูนย์ ใน WEB Site แสดงเฉพาะหน้าปกได้ และสอบถามส่วนเกี่ยวข้องต่อไป				วศก.5 ผบค. วศก.4 ผปบ.
<u>มาตรฐานที่ 2</u> มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนงาน การให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนงาน (P1-P11) เทียบกับระบบ SAP				
2.1 ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน 3) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ปรับแผนให้เป็น 4 ไตรมาส 4) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน				เลขานุการฯ SLA กฟอ.บญ. (หผ.บค.)
2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อข. (รายเดือน) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนงาน P1-P11 เทียบกับระบบงาน P1-P11 ใน SAP 2) สรุปรายงานผลทุก อข. เดือนละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) **3) วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนงาน เดือนละ 1 ครั้ง** **ใช้ตามวาระการประชุม Steering ทั้งนี้เฉพาะตัวที่ไม่ผ่าน ต้องวิเคราะห์ แต่ถ้าผ่านก็รายงานผล**				เลขานุการฯ SLA กฟอ.บญ. (หผ.บค.)

แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก	คะแนนการประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
<u>มาตรฐานที่ 1</u> **มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์**				
1.1 เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ.				1. ดำเนินการตาม WEB Site กรมบัญชีกลาง, WEB Site กฟภ. (ผบห., ผคบ.), 2.ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ผบห.), 3. WEB Site ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ.)
1.2 ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมินผ่านเว็บไซต์ หรือประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง (กำหนดเดือนแรกของไตรมาส เริ่มที่ เมษายน 2559) <u>แบบฟอร์มวางไว้ที่ FTP://172.22.252.208</u> **ผู้รับจ้าง ผมต. 2 ราย, ผบห. 4 ราย, ผปบ. 2 ราย, ผกส. 7 ราย, ผบป. 8 ราย, ผคบ. 8 ราย**				ชผ.บห. เป็นผู้สุ่ม อย่างน้อย 25 ราย (กรณีไม่ถึง 25 รายให้สุ่มทั้งหมด กรณีเกิน 25 รายให้สุ่มไม่น้อยกว่า 25 ราย) **ทั้งนี้ผู้แจกแบบประเมินฯ เป็นแผนก** ที่รับผิดชอบ และให้นำส่งที่ ชผ.บห.
1.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ. (ประเมินผลโดยใช้ Program)
<u>มาตรฐานที่ 2</u> **มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ**				
2.1 กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง				ผบห. ผคบ.
2.2 เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ.				1. ดำเนินการตาม WEB Site กรมบัญชีกลาง, WEB Site กฟภ. (ผบห., ผคบ.), 2.ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ผบห.), 3. WEB Site ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ.)
2.3 ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : เวลาดำเนินการ ขึ้นเวปไซต์ กฟภ.ก่อน และส่งมาให้ ผบห. ติดประกาศ 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ.				1. ดำเนินการตาม WEB Site กฟภ. , อินทราสำนักงานใหญ่ (ผบห., ผคบ.), 2.ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ผบห.), 3. WEB Site ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ.) **ขอให้ ผบห., ผคบ.รวบรวมข้อมูลมาที่ ผบค.เพื่อลงข้อมูล**
<u>มาตรฐานที่ 3</u> **มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ**				
3.1 ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : วงเงินเกิน 100,000.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ กฟภ.				1. ดำเนินการตาม WEB Site กฟภ. , อินทราสำนักงานใหญ่ (ผบห., ผคบ.), 2.ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ผบห.),
<u>มาตรฐานที่ 4</u> **มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ**				
4.1 ประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาและข้อมูลราคาที่เสนอทุกรายที่มีสิทธิ์ได้รับการคัดเลือก อย่างน้อย 2 สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ.				1. ดำเนินการตาม WEB Site กฟภ. , อินทราสำนักงานใหญ่ (ผบห., ผคบ.), 2.ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ผบห.), 3. WEB Site ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ.)

ประเด็นหลัก	คะแนนการประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
<u>มาตรฐานที่ 5</u> มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวม พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง				
5.1 สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงาน (รายไตรมาส) และนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แบบฟอร์ม สขร.1				หผ.กฟอ.บญ. ทุกแผนก (ผกส., ผปบ., ผบป., ผบห., ผมต., ผคบ.) ให้ทุกแผนกส่งรวมรวบข้อมูลที่ ผบห.
5.2 เผยแพร่สรุปรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างในภาพรวมของหน่วยงานอย่างน้อย 2 ช่องทาง (วงเงินเกิน 100,000.-บาท ขึ้นไป) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟภ.				1. ดำเนินการตาม WEB Site กรมบัญชีกลาง, WEB Site กฟภ. (ผบห., ผคบ.), 2.ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ผบห.), 3. WEB Site ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ.)
<u>มาตรฐานที่ 6</u> มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง				
6.1 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างปีที่ผ่านมา(ของแต่ละสายงาน) - ร้อยละของจำนวนโครงการ - วงเงินการจัดซื้อของแต่ละวิธี - จำนวนงบประมาณ - ซื้อกับผู้เสนอราคากี่ราย (ไม่ต้องระบุชื่อ) - วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง				นบช., หผ.บป. ให้ ผบป. เป็นหน่วยงานหลัก รายงานเป็นรูปแบบ บันทึกรายงาน
6.2 เผยแพร่รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมาอย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) เว็บไซต์ กฟภ. 2) ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร				1. ดำเนินการตาม WEB Site กฟภ. , อินทราสำนักงานใหญ่ (ผบห., ผคบ.), 2.ติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ผบห.), 3. WEB Site ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ.)
<u>มาตรฐานที่ 7</u> มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป				
7.1 นำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดไป				(ผกส., ผปบ., ผบป., ผบห., ผมต., ผคบ.) ทุกแผนกที่มีการจัดซื้อ

แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เต็ม 18 คะแนน)

ประเด็นหลัก	คะแนนประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
<u>มาตรฐานที่ 1</u> จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก				
1.1 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กฟภ.กำหนด				ผชน.9 หผ.บค. หผ.บห.
1.2 มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก อย่างน้อย 2 ช่องทาง (นอกเหนือจาก PEA Call Center 1129) สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ช่องทางการสื่อสาร มากกว่า 2 ช่องทาง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ ตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (ของ บญ. 2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับช่องทางติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ป้าย				ผชน.9 หผ.บค. ดำเนินการสื่อสารตามช่องทางที่กำหนด
<u>มาตรฐานที่ 2</u> กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน				
2.1 กำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีอนุมัติแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในภาพรวม และ ตัวบุคคลรับผิดชอบเฉพาะเรื่อง				ผบห.
2.2 สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนภายนอกทราบว่าได้มีการกำหนดหน่วยงาน/ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ดำเนินการในคราวเดียวกับ ข้อ 1.2 (มิติที่ 3 มาตรฐานที่ 1 ข้อ 1.2)				ผบค.
<u>มาตรฐานที่ 3</u> บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟภ. กำหนด				
3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้ คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าโปร่งใส ตามมิติที่ 1 มาตรฐานที่ 2 ข้อ 2.1				เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใส ของ กฟอ.บญ.
<u>มาตรฐานที่ 4</u> จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข				
4.1 **จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส)** สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค				คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กฟอ.บญ.
<u>มาตรฐานที่ 5</u> วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน				
5.1 นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง				คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กฟอ.บญ.

ประเด็นหลัก	คะแนนประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
5.2 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง				คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กฟอ.บญ.
5.3 ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง				คณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของ กฟอ.บญ.

แบบประเมิน มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก	คะแนนประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
มาตรฐานที่ 1 จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน				
1.1 แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2 **ดำเนินการตามแผนปฏิบัติ กฟอ.บญ. เล่มใหญ่ ที่เกี่ยวข้อง CSR แบ่งด้านใหม่ตามแผนเดิมปี 58 (การเงิน, กระบวนการภายใน, การเรียนรู้, CSR, ลูกค้า)**				1. ผจก.กฟอ.บญ. 2. คณะกรรมการการการไฟฟ้าโปร่งใส 3. เลขานุการฯ แผนปฏิบัติ วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ. 4. ผบห. ประสานหัวข้อการอบรม ผพอ.
1.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชา สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง				เลขานุการฯ แผนปฏิบัติ วศก.5 ผบค., วศก.4 ผปบ.
มาตรฐานที่ 2 จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ				
2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน **สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ (ใช้คณะกรรมการตรวจประเมินไฟฟ้าโปร่งใส และเพิ่มหน้าที่ ติดตามผลแผนปฏิบัติ (CSR : OC2))**				ผจก.กฟอ.บญ. เลขานุการคณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟอ.บญ.
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานที่ชัดเจน				นบท.9
2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง				คณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟอ.บญ.
มาตรฐานที่ 3 จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต				
3.1 ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต				หผ.มต. (เลขาฯควบคุมภายในฯ) หผ.บป. (การรายงานผลการบริหารความเสี่ยง)
3.2 นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานเพื่อลดความผิดพลาด สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง				หผ.มต. (เลขาฯควบคุมภายในฯ)
มาตรฐานที่ 4 สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนงาน				
4.1 สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สำรวจความพึงพอใจ จากคู่ค้า และ ลูกค้า 2) สำรวจความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) 3) สำรวจความพึงพอใจจากกระบวนงานแก้ไฟ P2 หมายเหตุ : 1) จำนวนในการสุ่มข้อ 1,3 จำนวน 25 ราย อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 2) ระดับการประเมินผล 1.00 - 1.80 ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด 1.81 - 2.60 ความพึงพอใจ ระดับ น้อย 2.61 - 3.40 ความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง 3.41 - 4.20 ความพึงพอใจ ระดับ มาก 4.21 - 5.00 ความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด				1. ชผ.บห.(คู่ค้า), ผบค. (ลูกค้า) 2. ผบป. 3. ผปบ.

ประเด็นหลัก	คะแนนประเมิน			ผู้รับผิดชอบ
	0	1	2	
4.2 สรุปผลการการสำรวจความโปร่งใสของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ 4.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง				1. ชผ.บห.(คู่ค้า), ผบค. (ลูกค้า) 2. ผบป. 3. ผปบ.
4.3 นำผลการสำรวจไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 4.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม				ทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง (ประเมินจากแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ)
<u>มาตรฐานที่ 5</u> สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน				
5.1 ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม				ผชน.9
5.2 กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง				ผชน.9 กรณีมีการประชุมที่อำเภอ หรือส่วนราชการให้ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม ผบค.
5.3 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใส และนำมาพัฒนางาน ด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 5.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม				ผชน.9 ผบค.