



คู่มือ

“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส” (ปรับปรุงครั้งที่ 1)

จัดทำโดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี

ฝ่ายงานผู้ว่าการ

มกราคม 2559

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดำเนินงาน	2
• กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.	2
• นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.	3
• นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	3
• มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	3
ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	4
• ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)	4
• ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (ส่วนภูมิภาค)	6
วิธีประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	8
• เกณฑ์ในการให้คะแนนประเมิน	8
• การรับรองเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส	8
แบบประเมินมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	9
แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าโปร่งใส" ปี 2559	20

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายการบริหารและพัฒนา กฟผ.

ภาคผนวก 2 : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

ภาคผนวก 3 : คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

การไฟฟ้าปรั้งใส

ความเป็นมา

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

ในปี 2558 ผู้ว่าการกฟภ. ได้ประกาศนโยบายการบริหารงานและพัฒนา เรื่อง Excellence in Governance มุ่งเน้นให้กฟภ. เป็นองค์กรที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลดำเนินงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าปรั้งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกฟภ. และพัฒนาคนทั้งในด้าน Soft Skill & Hard Skill

ดังนั้น เพื่อสนองตอบนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าการกฟภ. จึงได้ร่วมกันจัดทำ“การไฟฟ้าปรั้งใส”เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรั้งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2559

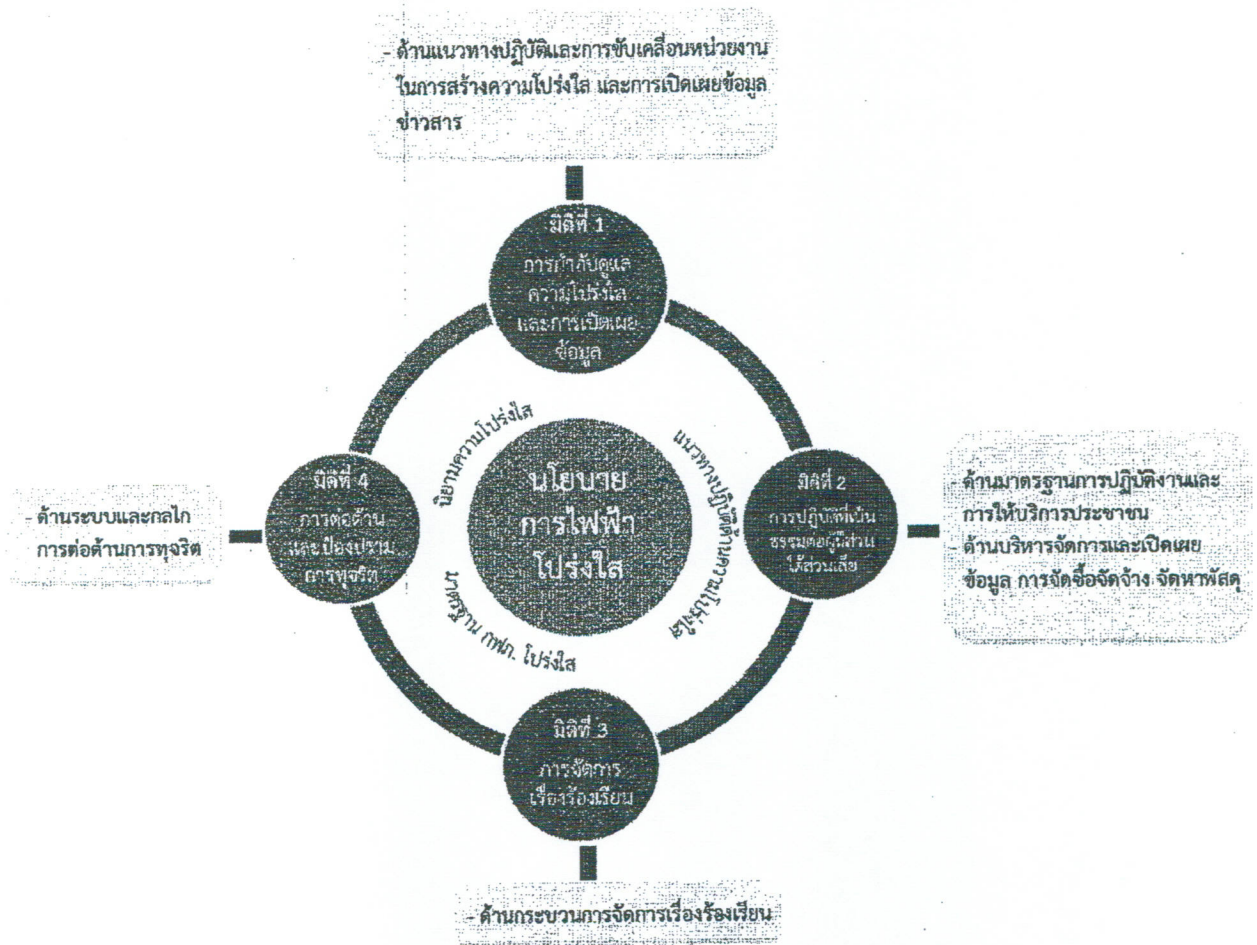
วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าปรั้งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงาน ร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั่วถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลง มาตรฐานการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้ เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
5. เพื่อให้ กฟภ. พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับ สังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

กฟผ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.

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

นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟผ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

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

มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ประกอบด้วย 4 มิติ 5 ด้าน ดังนี้

- มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
 - ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
- มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน
 - ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ
- มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
- มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
 - ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส

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

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าโปร่งใส (สำนักงานใหญ่)

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

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรังใส (สำนักงานใหญ่) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)	<pre> graph TD A((A)) --> Y((Y)) Y --> B[แจ้งผลการตรวจประเมิน รผก.] B --> C[ขออนุมัติ ผวก. คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคไปรังใส] C --> D[รับมอบใบประกาศ กกท. / หน่วยงาน] </pre>	บันทึกแจ้งผลการตรวจประเมิน บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าไปรังใส ใบประกาศ	คณะกรรมการกำหนด มาตรฐานการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรังใส กกท. หน่วยงาน	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ กำหนดมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรังใส

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ (ส่วนภูมิภาค)

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

ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ (ส่วนภูมิภาค) (ต่อ)

ขั้นตอน	กิจกรรม และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา
Process	Activity	Outputs	Customers	Time
2. ขั้นตอนการตรวจประเมิน (ต่อ)		บันทึกแจ้งผลการตรวจประเมิน บันทึกขออนุมัติเป็น การไฟฟ้าไปรษณีย์ ใบประกาศ / ป้ายมาตรฐาน	คณะกรรมการกำหนด มาตรฐานการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรษณีย์ กกท. กฟฟ.	ภายใน 7 วัน หลังประชุม คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคไปรษณีย์

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 = หมายถึงหน่วยงานของท่านยังไม่มีดำเนินการในข้อนั้นๆ

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

แบบประเมิน
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล

ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
(เต็ม 36 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส			
1.1 มีแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของ อช. และ ผวก. ที่สอดคล้องกับนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสของ ผวก. สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศนโยบายของ ผวก. อช. ผวก. ให้ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง รับทราบอย่างชัดเจน 2) MOU ระหว่าง อช. กับ ผวก. ผวก. กับ ผู้บริหารในสังกัด เป็นต้น			
1.2 สื่อสารแนวทางปฏิบัติให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดให้รับทราบอย่างทั่วถึง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประชุมชี้แจง การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใส 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มของ กฟฟ. เป็นต้น 3) จัดทำคู่มือมาตรฐาน ความโปร่งใสของ กฟฟ. ที่ดำเนินการ และแจ้งเวียนทุกคนรับทราบ			
มาตรฐานที่ 2 มีคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน			
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)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 3 ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส			
3.1 มีแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านความโปร่งใสของหน่วยงานที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าโปร่งใส ในภาพรวมของ กฟฟ.นั้นๆลงนามอนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้แทน 2) รายละเอียดของของกิจกรรมในแผนงานตามข้อ 1 ระบุ กิจกรรมที่ดำเนินการ เป้าหมาย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และอื่นๆพร้อมแจ้งเวียนส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) สรุปรายงานผลการดำเนินการติดตามแผน อย่างชัดเจน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความคิดริเริ่มของหน่วยงานด้านความโปร่งใสร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สร้างระบบตัดตอน สำหรับลูกค้า (การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ให้ลูกค้า และการสุ่มประเมินผลลูกค้า) 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			
มาตรฐานที่ 4 ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใส			
4.1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) เป็นประธานหรือมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมสร้างความโปร่งใสในโอกาสต่างๆ 2) สรุปรายงานผลการดำเนินการตามข้อ 1) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง			
4.2 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงออกถึงความโปร่งใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง/มอบนโยบาย/ติดตามตรวจสอบ/ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนากระบวนการให้มีความโปร่งใส			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 5 แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน			
5.1 จัดให้มีการประกาศเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ :			
1) การประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหาร พนักงาน			
2) สื่อสารประกาศเจตนารมณ์ให้พนักงานรับรู้และนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง			
5.2 จัดให้มีการลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ :			
1) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร			
2) แจ้งให้ลูกค้า และคู่ค้า รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ			
มาตรฐานที่ 6 จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน			
6.1 แต่งตั้งคณะทำงาน พร้อมอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
6.2 จัดตั้งศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร			
6.3 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนภายนอกมารับทราบและเข้าถึงศูนย์ พ.ร.บ. ได้อย่างสะดวก			
6.4 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 ครบถ้วน ข้อมูล que ควรเผยแพร่ตามมาตรา 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) คู่มือความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้าในสถานะน้ำท่วม			
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

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (เต็ม 14 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม/ การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน			
1.1 กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เงื่อนไข ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวก รวดเร็วสำหรับกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้าและการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน 13 กระบวนการ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน 1.การขอใช้ไฟ 2.การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ 3.การขอขยายเขตแรงต่ำ 4.การขอขยายเขตเฉพาะราย (กฟผ.ดำเนินการ) 5.การขอขยายเขตเฉพาะราย (ดำเนินการเอง) 6.การเปรียบเทียบมิเตอร์ 7.การสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด 8.ค่าไฟฟ้าปรับปรุง (มิเตอร์ชำรุด - ละเมิด) 9.การต่อกลับมิเตอร์จากการงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) 10.การขอย้ายระบบจำหน่ายเข้าที่ผู้ใช้ไฟ 11.ขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอียง (ในพื้นที่สาธารณะ) 12.การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า 13.คืนเงินค้ำประกัน (กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า) 2) ติดป้ายประกาศแสดงหลักเกณฑ์ อัตราค่าบริการ ระยะเวลา และอื่นๆไว้ ณ จุดบริการ และจุดที่เหมาะสม			
1.2 มีคู่มือการให้บริการที่แสดงขั้นตอน เงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการให้บริการที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) คู่มือประชาชน 2) คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11)			
1.3 มีการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการ แก่ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับทราบไว้ที่ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน			
มาตรฐานที่ 2 มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) “กระบวนการให้บริการลูกค้า” 11 กระบวนการ (P1-P11) เทียบกับระบบ SAP			
2.1 ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ, ประชุมชี้แจงพร้อมลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ประกาศ/ทบทวนนโยบาย SLA ที่เป็นปัจจุบัน 2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นปัจจุบัน 3) ประชุมชี้แจงการดำเนินการ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง 4) ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ			

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

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
2.2 มีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานภาพรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงาน P1-P11 ตามแบบฟอร์ม SLA นำเสนอ อช. (รายเดือน) สิ่งที่ต้องดำเนินการ : 1) จัดเก็บข้อมูลและสรุปรายงานผล กระบวนการงาน P1-P11 เทียบกับระบบงาน P1-P11 ในระบบ SAP 2) สรุปรายงานผลทุก อช. เดือนละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) 3) วิเคราะห์/ประเมินผล ในแต่ละกระบวนการงาน เดือนละ 1 ครั้ง			
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในระบบ SAP เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สรุปผลการให้บริการลูกค้า กระบวนการงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.กำหนด 2) สรุปผลการให้บริการลูกค้า นอกเหนือ กระบวนการงาน P1-P11 ในระบบ SAP เทียบกับระยะเวลามาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. กำหนดเช่น PEA One Touch Service เป็นต้น 3) วิเคราะห์/ประเมินผล/มีเหตุผล ในแต่ละกระบวนการงาน เดือนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะการให้บริการที่เกินมาตรฐานระยะเวลาที่ กฟผ.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)			

มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูล การจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์			
1.1 เผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
1.2 ประเมินความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้าง สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีเครื่องมือประเมินความพึงพอใจคู่ค้า เช่น แบบสอบถาม หรือ ประเมิน ผ่านเว็บไซต์ หรือ ประเมินโดยการสุ่มสัมภาษณ์ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
1.3 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง			
มาตรฐานที่ 2 มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ			
2.1 กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ ที่ชัดเจน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ระบุไว้ในเอกสาร ประกอบการ จัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุทุกครั้ง			
2.2 เผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละรายการ/โครงการ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
2.3 ประกาศผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการพร้อมทั้งเหตุผลที่ใช้ในการ ตัดสินผลการจัดหาพัสดุนั้นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) ติดประกาศ 2) ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร 3) เว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			
มาตรฐานที่ 3 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ			
3.1 ประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละรายการ/โครงการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : วงเงินเกิน 100,000.-บาท ประกาศผ่านเว็บไซต์ กฟผ. (www.pea.co.th) และเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th)			

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

มิติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เต็ม 18 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก			
1.1 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามสมควรแก่กรณี สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีคู่มือ ขั้นตอน กรอบเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามที่ กพท.กำหนด			
1.2 มีช่องทางการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก 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			
มาตรฐานที่ 2 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)			
มาตรฐานที่ 3 บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล และแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (ร้องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กพท. กำหนด			
3.1 จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่มาตรฐานกำหนด สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งกรรมการประเมินผล และจัดการข้อร้องเรียน หรือใช้คณะกรรมการตรวจประเมิน การไฟฟ้าไปรษณีย์ โทรคมนาคม ตามมิติที่ 1 มาตรฐานที่ 2 ข้อ 2.1			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 4 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข			
4.1 จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร (รายไตรมาส) สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน สรุปรายงานผล พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 5 วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน			
5.1 นำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.2 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3 ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด สิ่งที่ต้องดำเนินการ : คณะกรรมการ/คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ประเมินประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ไตรมาสละ 1 ครั้ง			

มิติที่ 4 การต่อต้านและป้องกันการทุจริต

ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต (เต็ม 26 คะแนน)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 1 จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปรามการทุจริตของหน่วยงาน			
1.1 แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : ให้จัดทำไว้ในแผนปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ OC2			
1.2 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปรามการทุจริตนำเสนอผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 2 จัดให้มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปรามการทุจริตของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ			
2.2 ระบุอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการที่ชัดเจน			
2.3 คณะทำงานมีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : ประชุมติดตาม และรายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 3 จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต			
3.1 ระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในกระบวนการงานที่เสี่ยงต่อการเกิดทุจริต			
3.2 นำข้อบกพร่องที่ได้รับการตรวจสอบภายในมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อลดความผิดพลาด สิ่งที่ควรดำเนินการ : มีวิเคราะห์ และปรับปรุง รายงานผลไตรมาสละ 1 ครั้ง			
มาตรฐานที่ 4 สำนวความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน			
4.1 สำนวความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน สิ่งที่ควรดำเนินการ : 1) สำนวความพึงพอใจ จากคู่ค้า และ ลูกค้า 2) สำนวความพึงพอใจ จาก Smile Box (ประเมินการให้บริการในภาพรวม และประเมินพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์) 3) สำนวความโปร่งใสจากการให้บริการและกระบวนการงานของ กฟผ.			
4.2 สรุปผลการการสำวความโปร่งใสของการให้บริการ สิ่งที่ควรดำเนินการ : สรุป และวิเคราะห์ผล ตามข้อ 4.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง			
4.3 นำผลการสำวไปวางแผนปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงานในปีถัดไป สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 4.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน การประเมิน		
	0	1	2
มาตรฐานที่ 5 สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใส ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน			
5.1 ประกาศให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใส สิ่งที่ควรดำเนินการ : สร้างเครือข่ายและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม			
5.2 กิจกรรม/การประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใสอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่ควรดำเนินการ : อาสาสมัครทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง			
5.3 สรุปรายงานข้อเสนอแนะจากการประชุมอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าปรงใส และนำมาพัฒนางานด้านความปรงใสของหน่วยงาน สิ่งที่ควรดำเนินการ : นำผลตามข้อ 5.2 ไปปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม			

แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าไปรษณีย์” ปี 2559

กิจกรรม	ปี 2559											
	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4		
	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 จัดสัมมนาปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานการไฟฟ้าไปรษณีย์												
2 ดำเนินการจัดทำป้ายมาตรฐานการไฟฟ้าไปรษณีย์												
3 จัดอบรมสัมมนาสร้างทีมตรวจสอบประเมิน (Audit) และจัดทำแผนการตรวจสอบประเมิน												
4 ขยายผลสู่ กฟฟ. จุฬารวมงาน 171 แห่ง แบ่งเป็น												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 1) จำนวน 37 กฟฟ. จุฬารวมงาน												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 2) จำนวน 40 กฟฟ. จุฬารวมงาน												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 3) จำนวน 58 กฟฟ. จุฬารวมงาน												
- สายงานการไฟฟ้า (ภาค 4) จำนวน 36 กฟฟ. จุฬารวมงาน												
5 ตรวจสอบประเมิน (Audit) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม												
กลุ่มที่ 1 การไฟฟ้าไปรษณีย์ต้นแบบ (15 แห่ง)												
กลุ่มที่ 2 กฟฟ. จุฬารวมงานที่เป็นที่ตั้งของจังหวัด (65 แห่ง)												
กลุ่มที่ 3 กฟฟ. จุฬารวมงานที่เหลือ (106 แห่ง)												
6 สรุปผลการตรวจสอบประเมิน												
7 คัดเลือก กฟฟ. เป็นการไฟฟ้าดีเด่น ด้านความไปรษณีย์ (ระดับองค์กร)												

สรุปจำนวน “การไฟฟ้าไปรษณีย์”

1. กฟฟ. จุฬารวมงานมีทั้งหมด จำนวน 186 แห่ง (มี กฟฟ. จำนวน 74 แห่ง)
 2. การไฟฟ้าไปรษณีย์ต้นแบบ (มีทั้งหมด 15 แห่ง (มี กฟฟ. จำนวน 9 แห่ง)
- ** ดังนั้น ปี 2559 คงเหลือ กฟฟ. จุฬารวมงานที่จะพัฒนาเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ จำนวน 171 แห่ง (โดยมี กฟฟ. จำนวน 65 แห่ง)

ปี 2560 มีเป้าหมาย คือ ขยายผลสู่การไฟฟ้าสาขา / การไฟฟ้าสาขาย่อย