



# คู่มือ

## ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

“ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ. ไม่โกง”

## สารบัญ

### หน้า

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

### ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : นโยบายต่อต้านการทุจริต

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

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

ภาคผนวก 4 : อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

## ที่มาของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาระบบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงาน ด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลุกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่ นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งให้ความร่วมมือต่อต้านการทุจริต อย่างยั่งยืน เป็นไปตาม นโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการ ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กฟภ.จึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของ กฟภ. . รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) เป็นต้น

## อำนาจหน้าที่และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2558 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย ที่ให้รัฐวิสาหกิจจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการต่างๆ

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ศปท.PEA เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ กฟภ. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายมาตรการ ต่างๆในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานการ ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการ ศปท.PEA และมีคณะทำงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และระบุอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง ที่ พ.ก) 118/2558 และคำสั่ง ที่ พ.ก) 151/2558

**การแบ่งกลุ่มงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)**

ศปท.PEA มีรูปแบบการบริหารงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มงาน ดังนี้

**1) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต**

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

**2) กลุ่มงานส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม**

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

**รูปแบบของการทุจริต**

ศปท.PEA ได้จำแนกรูปแบบการทุจริตออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

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

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

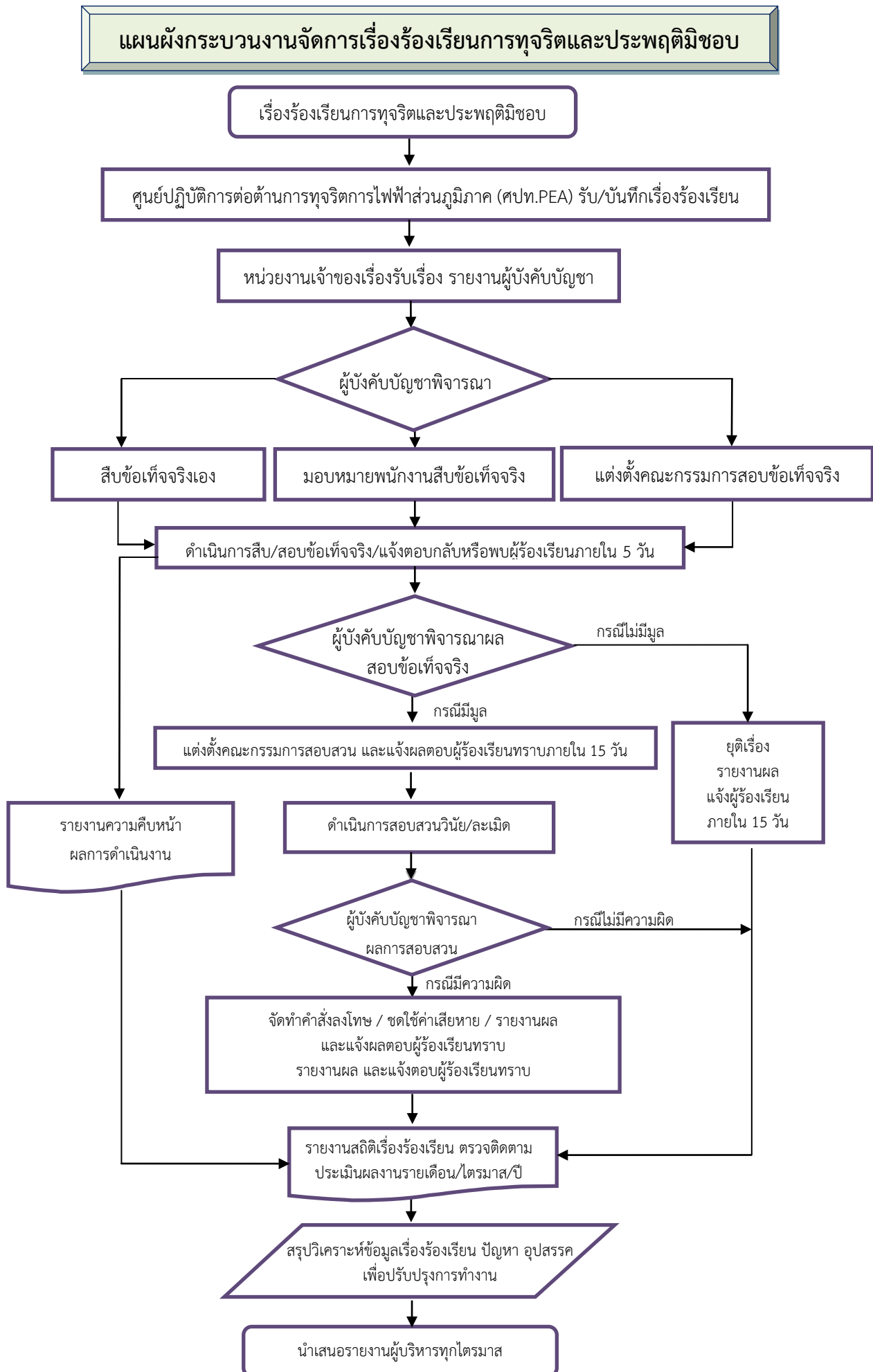
ศปท.PEA ได้จัดทำแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปได้ดังนี้

**หน้าที่ของ ศปท.PEA**

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

**หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

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



## ระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียน (e-One Portal Service)

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

### 1. เอกสารข้อร้องเรียน

- สร้างข้อร้องเรียนใหม่
- ค้นหา
- ขึ้นชม
- แจ้งเบาะแส
- ติดตามข้อร้องเรียน

### 2. รายงาน

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

### 3. การตั้งค่า

- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- ป้อนฐานข้อมูล
- คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เมื่อ ศปท. PEA รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องดำเนินการสร้างข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อความของผู้ร้องในรูปแบบฟอร์มสร้างข้อร้องเรียน

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

บันทึก

ย้อนกลับ

โดยกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งมี 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

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

ร้องเรียนจากจาก Web Site

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

ร้องเรียนจากระบบ Call Center

- 1129 Call Center

ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

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

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

สำหรับประเภทข้อร้องเรียน ให้เลือก

เมื่อกรอกข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ข้อร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าหน้าจอรายการเอกสารข้อร้องเรียน

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

หากต้องการติดตามข้อร้องเรียนที่บันทึกแล้วให้เข้าหน้าจอ

**ติดตามข้อร้องเรียน**

✕ Clear

กลุ่ม 
 เขต 
 การไฟฟ้า 
 ช่องทาง

| No.                                                                               | หมายเลข<br>ข้อร้องเรียน | ชื่อผู้ร้องเรียน     | ประเภทข้อร้องเรียน                         | หัวข้อร้องเรียน | สถานะ                                    | หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                       | วันที่ร้องเรียน                                       | #                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <input type="text"/>    | <input type="text"/> | <input type="text" value="== ทั้งหมด =="/> |                 | <input type="text" value="==ทั้งหมด=="/> | <input type="text"/>                                       | <input style="width: 50px;" type="text" value=" - "/> |                                                                                       |
| 1                                                                                 | I-59002082              | เนตรนภา              | อื่นๆ                                      |                 | ดำเนินการ                                | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด<br>พิษณุโลก ชั้น1               | 02/05/2559 22:58:58                                   |    |
| 2                                                                                 | I-59002042              |                      | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า                          |                 | รอดำเนินการ                              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาคอนไ<br>จังหวัดราชบุรี              | 30/04/2559 13:50:07                                   |    |
| 3                                                                                 | I-59002014              | ชิดา                 | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า                          |                 | รอดำเนินการ                              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด<br>ฉะเชิงเทรา ชั้น 2            | 28/04/2559 16:55:21                                   |    |
| 4                                                                                 | I-59001967              | รัฐพงษ์ เรืองอุดม    | การทุจริต ประพฤติมิชอบ                     |                 | รอดำเนินการ                              |                                                            | 27/04/2559 14:09:36                                   |    |
| 5                                                                                 | I-59001940              |                      | อื่นๆ                                      |                 | ดำเนินการ                                | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด<br>พิษณุโลก ชั้น1               | 26/04/2559 16:40:39                                   |   |
| 6                                                                                 | I-59001939              |                      | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า                          |                 | ดำเนินการ                                | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามโก้<br>ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี   | 26/04/2559 16:20:12                                   |  |
| 7                                                                                 | C-9559716               | ชัยพงษ์ วุฒิพงษ์     | การทุจริต ประพฤติมิชอบ                     |                 | รอดำเนินการ                              |                                                            | 26/04/2559 09:44:30                                   |  |
| 8                                                                                 | I-59001892              |                      | อื่นๆ                                      |                 | ดำเนินการ                                | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำ<br>ปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ | 24/04/2559 11:19:33                                   |  |
| 9                                                                                 | I-59001864              | แปลง สุระพระ         | การทุจริต ประพฤติมิชอบ                     |                 | รอดำเนินการ                              |                                                            | 22/04/2559 08:49:31                                   |  |
| 10                                                                                | I-59001822              |                      | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า                          |                 | ดำเนินการ                                | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามโก้<br>ชั้น 2 จังหวัดปทุมธานี   | 20/04/2559 21:27:45                                   |  |

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

ภาคผนวก