



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการไฟฟ้าปริมัง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการค้ากับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าปริมัง เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานพึงยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง ดังนี้

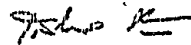
1. การให้บริการที่เป็นธรรมพร้อมรับการตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการ และประกาศมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางต่างๆ อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

2. การเปิดเผยข้อมูลทั้งทางการเงินและไม่ใช้การเงิน อย่างครบถ้วนทันเวลา ชัดเจน และเชื่อถือได้ ผ่านช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงได้สะดวก จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูล และเข้าตรวจสอบได้อย่างเท่าเทียม

3. การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือ กระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงเร่งรัด แก้ไขปัญหา และตอบสนองผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

4. การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต ให้ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และคู่มือการค้ากับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปลุกจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน พัฒนากลไกการตรวจสอบและควบคุมภายในเพื่อควบคุมและป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2558



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายการบริหารและพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มุ่งเน้นความเป็นองค์กรทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาล มีขีดสมรรถนะสูง
สร้างความสปีดแก่งานและลูกค้าอย่างยั่งยืน

The Electric Utility of the Future Good Governance, Operation Excellence, RE & EE Focus, Role Model of SOE, and Sustainability

4

Strengthening
โครงสร้างองค์กร

Standardizing
สร้างมาตรฐาน

Smart
ระบบอัตโนมัติ

Sustainable
ความยั่งยืน

• **Capability Building** สร้างขีดความสามารถขององค์กร (High Performance Organization) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

• **Strong Grid** สร้างโครงข่ายไฟฟ้าที่มีความมั่นคงและปลอดภัย (Robust Workforce) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

• **Renewable Energy and Energy Efficiency Partnership (REEP)** ส่งเสริมการนำพลังงานทดแทนมาใช้ และส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

• **PEA Standard** มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า (PEA Standard) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

• **Safety Excellence** หรือ Safety Performance Excellence ส่งเสริมการนำระบบการจัดการความปลอดภัยมาใช้ และส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

• **Operational Excellence** ส่งเสริมการนำระบบการจัดการดำเนินงานมาใช้ และส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

• **Service Excellence** ส่งเสริมการนำระบบการจัดการบริการมาใช้ และส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

• **Grid Modernization** ส่งเสริมการนำเทคโนโลยี Smart Grid มาใช้ในการดำเนินงาน

• **Smart Organization** ส่งเสริมการนำเทคโนโลยี Smart Grid มาใช้ในการดำเนินงาน

• **Excellence in Governance** ส่งเสริมการนำระบบการจัดการบริหารมาใช้ และส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

• **Towards Sustainable** ส่งเสริมการนำระบบการจัดการบริหารมาใช้ และส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

• **Enhancing Human Capital** ส่งเสริมการนำระบบการจัดการบริหารมาใช้ และส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

• **PEA Standard** มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า (PEA Standard) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน "การไฟฟ้าปรังใต้" ปี 2558 - 2559

ลำดับ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ไตรมาส												รวม	หมายเหตุ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 5	ไตรมาส 6	ไตรมาส 7	ไตรมาส 8	ไตรมาส 9	ไตรมาส 10	ไตรมาส 11	ไตรมาส 12		
1	แต่งตั้งคณะกรรมการให้ส่วนภูมิภาคไปรับ														ผ.ก.อ.
2	จัดทำโครงการให้ไปรับ (ภาคกลาง)														ผ.ก.อ.
3	ประชุมคณะกรรมการให้ไปรับ 1/2558														ผ.ก.อ.
4	กำหนดตามระเบียบคณะกรรมการดำเนินงาน														ผ.ก.อ.
5	กำหนดคณะกรรมการให้ไปรับ 1 แห่ง														ผ.ก.อ.
6	แต่งตั้งคณะกรรมการให้ไปรับ 12 เขต														ผ.ก.อ.
7	จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องโครงการให้ไปรับ 12 เขต														ผ.ก.อ.
8	จัดตั้งคณะกรรมการให้ไปรับ 1 แห่ง														ผ.ก.อ.
9	จัดตั้งคณะกรรมการให้ไปรับ 1 แห่ง														ผ.ก.อ.
10	จัดตั้งคณะกรรมการให้ไปรับ 1 แห่ง														ผ.ก.อ.
11	สรุปผลการดำเนินงานปี 2558 และกำหนดแผนการดำเนินงานปี 2559														ผ.ก.อ.
12	ประชุมคณะกรรมการให้ไปรับ 1 แห่ง														ผ.ก.อ.
13	ขยายผลการให้ไปรับ 1 แห่ง														ผ.ก.อ.
14	ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน														ผ.ก.อ.
15	สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ														ผ.ก.อ.
เป็นแผนการดำเนินงาน															
1. เริ่มดำเนินการทุก ก.พ. ตั้งแต่เดือน ส.ค. 2558															
2. กำหนดการให้ไปรับ 1 แห่ง ภายในเดือน ส.ค. 2558															
3. จัดตั้งคณะกรรมการให้ไปรับ 1 แห่ง ภายในเดือน ก.ย. 2558															
4. ขยายผลการให้ไปรับ 1 แห่ง ภายในเดือน ส.ค. 2559															



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่-พ.ก) 1๒5 /2558

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส

เพื่อให้การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟผ. เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับนโยบาย
เร่งด่วนของผู้ว่าการเรื่อง Excellence in Governance โดยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล
สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปรงใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร จึงแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนด
มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงใส ประกอบด้วย

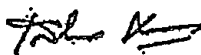
- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. รองผู้ว่าการทรัพยากรบุคคล | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยผู้ว่าการอำนวยการ | รองประธานคณะกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ | คณะกรรมการ |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย | คณะกรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต (ทุกเขต) | คณะกรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย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

โดยให้คณะทำงานฯ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2558



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผู้อำนวยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 3901
วันที่ 19 ส.ค. 2558
เวลา 9.03 น.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก... ประธานคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานฯ (รผก.ท) ถึง... ผวก.
เลขที่ กทท. 340 /2558 วันที่ 19 ส.ค. 2558
เรื่อง... ขออนุมัติในหลักการดำเนินงาน "การไฟฟ้าโปร่งใส"

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามนโยบายการบริหารและพัฒนา กฟผ. ของ ผวก. ยุทธศาสตร์ Sustainable เติบโตอย่างยั่งยืน กลยุทธ์ Excellence in Governance มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ (ตามเอกสารแนบ 1)

1.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 1 ก.ค. 2558 ให้ ผวก. พิจารณากำหนดมาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสเพื่อขยายผลไปยัง กฟฟ. ต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร (ตามเอกสารแนบ 2)

1.3 ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.ก) 165/2558 สั่ง ณ วันที่ 2 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อให้การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟผ. เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับนโยบายเร่งด่วนของ ผวก. (ตามเอกสารแนบ 3)

2. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสได้มีการประชุม ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 27 ก.ค. 2558 โดยที่ประชุมมีมติให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ดำเนินการจัดทำรายละเอียดการไฟฟ้าโปร่งใส ซึ่ง รผก.ท/ประธานคณะกรรมการฯ ได้ให้ความเห็นชอบในรายละเอียดดังกล่าว เมื่อวันที่ 11 ส.ค. 2558 (ตามเอกสารแนบ 4) สรุปได้ดังนี้

2.1 การไฟฟ้าโปร่งใสต้นแบบ 12 เขต

กฟช. ทั้ง 12 เขต ได้พิจารณาคัดเลือก กฟฟ. ที่มีศักยภาพและความพร้อมที่จะพัฒนาเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสต้นแบบประจำเขต ดังนี้

- | | | |
|---------|--------|--|
| - กฟน.1 | ได้แก่ | กฟอ.สันทราย จ.เชียงใหม่ |
| - กฟน.2 | ได้แก่ | กฟจ.พิษณุโลก |
| - กฟน.3 | ได้แก่ | กฟจ.นครสวรรค์ |
| - กฟฉ.1 | ได้แก่ | กฟจ.หนองบัวลำภู, กฟจ.หนองคาย, กฟจ.บึงกาฬ และกฟจ.สกลนคร |
| - กฟฉ.2 | ได้แก่ | กฟจ.กาฬสินธุ์ |
| - กฟฉ.3 | ได้แก่ | กฟจ.สุรินทร์ |
| - กฟภ.1 | ได้แก่ | กฟจ.นครนายก |
| - กฟภ.2 | ได้แก่ | กฟจ.ชลบุรี |
| - กฟภ.3 | ได้แก่ | กฟอ.สามพราน จ.นครปฐม |

[illegible]

1. เริ่มดำเนินงานการทูล กฟฟ. ตั้งแต่เดือน ส.ค. 2558
2. พัฒนาการไฟฟ้าไปรับใช้ตามระดับเขต เขตละ 1 แห่ง ภายในเดือน ธ.ค. 2558
3. จัดพิธีเปิดการไฟฟ้าไปรับใช้ระดับภาค ภาคละ 1 แห่ง ภายในเดือน พ.ย. 2558
4. ขยายผลการไฟฟ้าไปรับใช้ทุก กฟฟ. ภายในเดือน ธ.ค. 2559



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก..... คณะทำงานและเลขานุการฯ..... ถึง..... ประธานคณะทำงานกำหนดมาตรฐานฯ.....
 เลขที่..... กทท. 298 /2558..... วันที่..... 10 ส.ค. 2558.....
 เรื่อง..... ขอความเห็นชอบการดำเนินงานการไฟฟ้าไปรษณีย์ของ กฟภ.

เรียน - รพท.(ท) / ประธานคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟภ. ที่.พ.(ก) 165/2558 สั่ง ณ วันที่ 2 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ เพื่อให้การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟภ. เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับนโยบายเร่งด่วนของ ผวภ. เรื่อง Excellence in Governance โดยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล สร้างต้นแบบการไฟฟ้าไปรษณีย์และขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร นั้น (ตามเอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

คณะทำงานกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปรษณีย์ได้มีการประชุม ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 27 ก.ค. 2558 ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ชั้น 23 อาคาร LED โดยมี รพท.(ท) เป็นประธานการประชุม สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

2.1 โครงการนำร่องการไฟฟ้าไปรษณีย์

ผวภ. ได้มีอนุมัติเมื่อวันที่ 1 ก.ค. 2558 ให้ กฟฟ.รังสิต เป็นโครงการนำร่องการไฟฟ้าไปรษณีย์ และได้จัดพิธีเปิดโครงการฯ ไปเมื่อวันที่ 10 ก.ค. 2558 โดยมี นายฉวีสิทธิ์ ประธานกรรมการ กฟภ. เป็นประธาน มีขั้นตอนการดำเนินงานการไฟฟ้าไปรษณีย์ 5 ขั้นตอน (ตามเอกสารแนบ 2) ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 ชักชวน จูงใจ ทำความเข้าใจกับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง
- ขั้นตอนที่ 2 ประกาศเจตนารมณ์การเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส
- ขั้นตอนที่ 3 สร้างระบบตัดตอน เพื่อไม่ให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน
- ขั้นตอนที่ 4 เปิดช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ
- ขั้นตอนที่ 5 สร้างกระบวนการตรวจสอบเชิงรุก สร้างองค์กรอิสระ

2.2 การไฟฟ้าไปรษณีย์ต้นแบบ 12 เขต

กฟช. ทั้ง 12 เขต ได้พิจารณาคัดเลือก กฟฟ. ที่มีศักยภาพและความพร้อมที่จะพัฒนาเป็นการไฟฟ้าไปรษณีย์ต้นแบบประจำเขต ดังนี้

- กฟน.1 ได้แก่ กฟอ.สันทราย จ.เชียงใหม่
 - กฟน.2 ได้แก่ กฟจ.พิษณุโลก
 - กฟน.3 ได้แก่ กฟจ.นครสวรรค์
 - กฟฉ.1 ได้แก่ กฟจ.หนองบัวลำภู, กฟจ.หนองคาย, กฟจ.บึงกาฬ และ กฟจ.สกลนคร
 - กฟฉ.2 ได้แก่ กฟจ.กาฬสินธุ์
 - กฟฉ.3 ได้แก่ กฟจ.สุรินทร์
 - กฟภ.1 ได้แก่ กฟจ.นครนายก
 - กฟภ.2 ได้แก่ กฟจ.ชลบุรี
 - กฟภ.3 ได้แก่ กฟอ.สามพราน จ.นครปฐม
 - กฟต.1 ได้แก่ กฟจ.ราชบุรี
 - กฟต.2 ได้แก่ กฟอ.ฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา
 - กฟต.3 ได้แก่ กฟอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
- (กำหนดจัดพิธีเปิดการไฟฟ้าไปรษณีย์ วันที่ 25 ส.ค. 2558)

2.3 นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.

ที่ประชุม มีมติให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ จัดทำนิยามความโปร่งใสโดยพิจารณาจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.). (ตามเอกสารแนบ 3)

ในการนี้ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ได้จัดทำนิยามความโปร่งใสของ กฟภ. คือ “การปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมตามอำนาจหน้าที่ และมีการเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถให้ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ อย่างครบถ้วน ทันเวลา ชัดเจน และถูกต้องตามข้อเท็จจริง”

2.4 การกำหนดนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์

ที่ประชุม มีมติให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ จัดทำร่างนโยบายและกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านการไฟฟ้าไปรษณีย์ เพื่อให้แต่ละ กฟภ. นำไปกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านความโปร่งใส ซึ่งฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ได้จัดทำร่างนโยบายการไฟฟ้าไปรษณีย์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว (ตามเอกสารแนบ 4)

2.5 การกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

ที่ประชุม มีมติให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ จัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส โดยพิจารณาจากคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) โดยสำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสของราชการ โดยสำนักงาน ก.พ., คู่มือการประเมินเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ที่กำหนดภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2550 โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี,

แนวทางการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสของ สคร. ประกอบกับขั้นตอนการพัฒนาการเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟฟ. รั้งสิต ซึ่งฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ได้จัดทำมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสเสร็จเรียบร้อยแล้ว (ตามเอกสารแนบ 5)

2.6 แผนการดำเนินงาน “การไฟฟ้าโปร่งใส” ปี 2558-2559

ที่ประชุมได้พิจารณาและเห็นชอบแผนการดำเนินงานและเป้าหมายการดำเนินงาน “การไฟฟ้าโปร่งใส” โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ ปี 2558 - 2559 (ตามเอกสารแนบ 6)

เป้าหมายการดำเนินงาน

- 1) เริ่มดำเนินการทุก กฟฟ. ตั้งแต่เดือน ส.ค. 2558
- 2) พัฒนาการไฟฟ้าโปร่งใสต้นแบบระดับเขต เขตละ 1 แห่ง ภายในเดือน ธ.ค. 2558
- 3) จัดพิธีเปิดการไฟฟ้าโปร่งใสระดับภาค ภาคละ 1 แห่ง ภายในเดือน พ.ย. 2558
- 4) ขยายผลการไฟฟ้าโปร่งใสทุก กฟฟ. ภายในปี 2559

2.7 อำนาจหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ ปี 2558-2559

ที่ประชุมมีมติเห็นชอบแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.ก) 165/2558 สั่ง ณ วันที่ 2 ก.ค. 2558 (ตามเอกสารแนบ 7)

2.8 เรื่องอื่นๆ

2.8.1 การตรวจประเมิน (Audit)

- 1) ปลายปี 2558 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับเขต จำนวน 6 คน ได้แก่ รฝ. เป็นประธาน, ผู้แทนจาก ฝวบ., ฝบพ., ฝบป. ฝ่ายละ 1 คน, ผู้แทนจากชมรมผู้จัดการ 1 คน และอก.อก. เป็นเลขานุการ
- 2) ปี 2559 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับภาคโดยขึ้นอยู่กับดุลพินิจของแต่ละภาคมีผู้แทนจากฝวธ.(ภ1-4) เป็นเลขานุการและผู้แทนจาก กกท. ฝวก. เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
- 3) ปี 2559 ให้สายงานทรัพยากรบุคคล พิจารณาเพิ่มเติมให้มีการไฟฟ้าดีเด่น ด้านความโปร่งใส ภายใต้โครงการคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่นของ กฟผ.
- 4) ให้ กกท. ฝวก. เป็นผู้จัดทำป้ายและใบประกาศเพื่อมอบให้แก่ กฟฟ. ที่ผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
- 5) ให้คณะกรรมการฯ ชุดนี้ เป็นหน่วยงานกลางมีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนในการขับเคลื่อนผลักดันโครงการการไฟฟ้าโปร่งใส สว่างไสวทั่วประเทศ ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.8.2 งบประมาณ

- 1) การดำเนินงานและพัฒนาให้เป็นการไฟฟ้าโปร่งใสให้ใช้งบทำการของแต่ละกฟฟ.
- 2) การจัดพิธีเปิดการไฟฟ้าโปร่งใสนาร่องของแต่ละภาคให้การไฟฟ้าภาคเป็นผู้ดำเนินการ โดย กกท. สนับสนุนด้านงบประมาณไม่เกินภาคละ 50,000.- บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

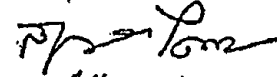
ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานการไฟฟ้าปริมังไสของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอความเห็นชอบรายละเอียด "การไฟฟ้าปริมังไส" ตามข้อ 2.2 - 2.8 ทั้งนี้ หากเห็นชอบฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ จะได้จัดทำรายละเอียดนำเสนอขออนุมัติหลักการ ผวก. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นางอัมพร ศรีบุญนาค)
รผ.วก. รักษาการแทน ผผ.วก.

เห็นชอบ



(นายสุรศักดิ์ ไตรทาน)
รผก.(ท)

๑๑ ส.ค. ๒๕๕๕

รผ.วก.(๑)

กทท.



(แทน)

๑๓ ส.ค. ๒๕๕๕

รผ.คท.

รผ.คท.



๑๓ ส.ค. ๒๕๕๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือ

“มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส”

จัดทำโดย กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายงานผู้ว่าการ
สิงหาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดำเนินงาน	2
๑ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟภ.	2
๑ นิยามความโปร่งใสของ กฟภ.	3
๑ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	3
๑ มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส	4
๑ การตรวจประเมิน (Audit)	6
ระยะเวลาดำเนินการ	6
งบประมาณ	6
<u>ภาคผนวก</u>	
ภาคผนวก 1 : นโยบายการบริหารและพัฒนา กฟภ.	
ภาคผนวก 2 : นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส	
ภาคผนวก 3 : คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปร่งใส	

การไฟฟ้าปรั้งใส

ความเป็นมา

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ปรั้งใสและตรวจสอบได้ ตลอดจนให้ภาครัฐ ผู้บริหารและปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพุดติมิชอบสำเร็จผลเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาล เช่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการมหาดไทยใสสะอาด และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดทำโครงการประเมินคุณธรรมและความปรั้งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (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" เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความปรั้งใส อย่างเป็นรูปธรรม สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการพัฒนารูปแบบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรั้งใส มีขอบเขตการดำเนินงานรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ ซึ่งจะขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ ทั่วทั้งองค์กรภายในปี 2559

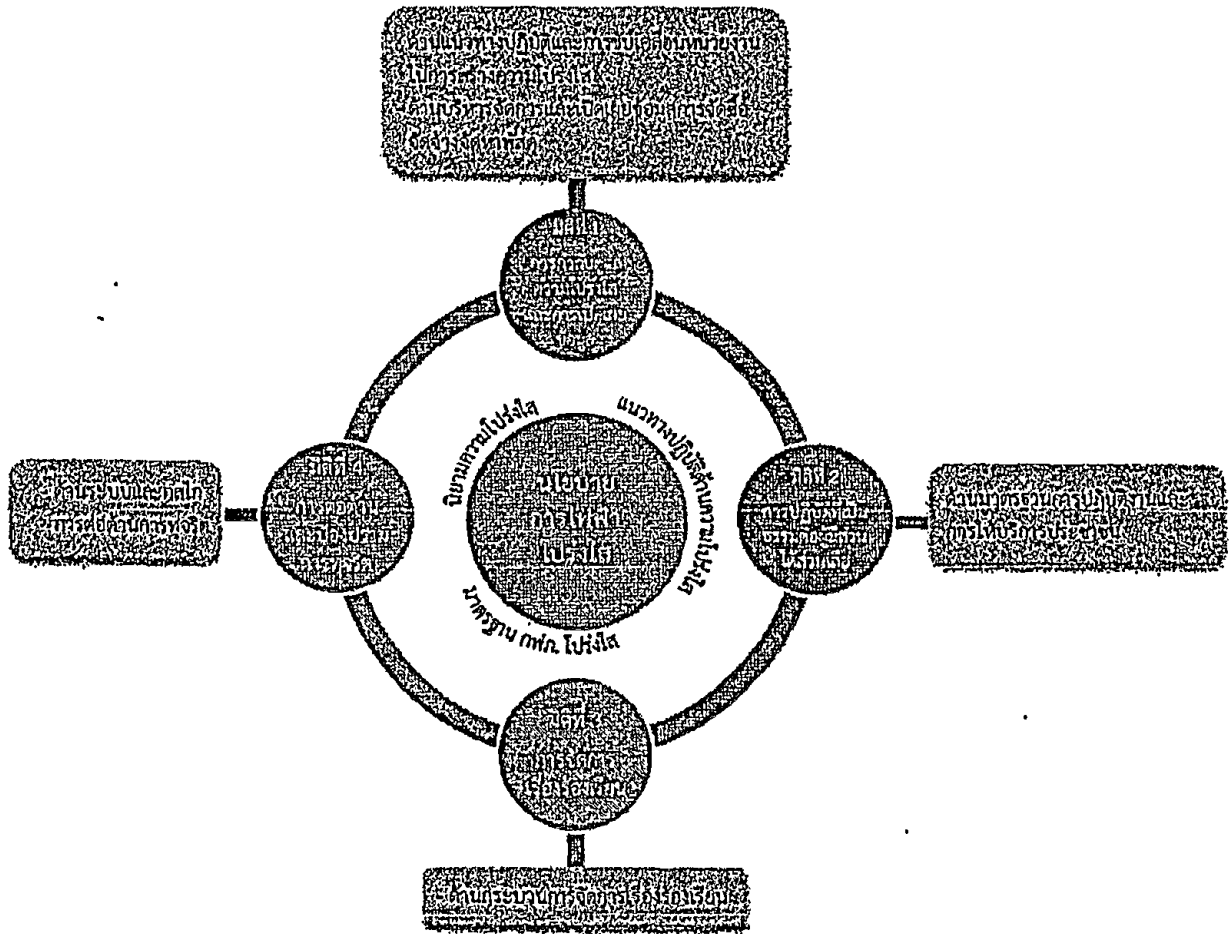
วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความปรั้งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าปรั้งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงาน ร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความปรั้งใส
2. เพื่อบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั่วถึง ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลง มาตรฐานการให้บริการ
3. เพื่อจัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. เพื่อจัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
5. เพื่อให้ กฟภ. พัฒนากระบวนการดำเนินงานด้วยความปรั้งใส เป็นองค์กรที่ยั่งยืนเคียงคู่กับ สังคมต่อไป

ขอบเขตการดำเนินงาน

๐ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

กฟผ. ได้กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของ
ทุกการไฟฟ้าให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยแบ่งออกได้เป็น 4 มิติ ดังนี้



ภาพกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความโปร่งใสของ กฟผ.

๐ นิยามความโปร่งใสของ กฟผ.

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

๐ นโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส

กฟผ. บริหารงานโดยให้ความสำคัญเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความโปร่งใสเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใส เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงาน สำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกหน่วยงานที่ยึดถือปฏิบัติอย่างทั่วถึง 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

๐ มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส

มิติที่ 1 การกำกับดูแลความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูล
ด้านแนวทางปฏิบัติและการขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส : จัดทำมาตรฐานการดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนิยามความโปร่งใส รวมถึงนโยบายการไฟฟ้าโปร่งใสโดยชักชวน จูงใจ ประกาศเจตนารมณ์ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันขับเคลื่อนหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
มาตรฐานการดำเนินงาน 1. มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส 2. มีคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน 3. ส่งเสริม และมีความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใสเช่น คิดริเริ่ม แนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความโปร่งใส ประชุม/จัดกิจกรรมทำความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงาน 4. ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสเช่น ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการประชุม/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส 5. แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงานเช่น ประกาศเจตนารมณ์ ลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติ
ด้านบริหารจัดการและเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุ : เปิดเผยข้อมูลและกระบวนการงานที่สำคัญของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักและเป็นที่สนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่กฎหมายกำหนด
มาตรฐานการดำเนินงาน 1. มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในหลักเกณฑ์ 2. มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ 3. มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ 4. มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ 5. มีรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง 6. มีการจัดทำรายงานการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา 7. มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีที่ผ่านมา ในลักษณะร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง 8. มีการนำผลการวิเคราะห์ประจำปีที่ผ่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีถัดมา 9. จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ หรือข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะที่เป็นประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ เกี่ยวกับการกิจหลักของหน่วยงาน

มติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย																							
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน: บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรม ทั้งถึง ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ																							
มาตรฐานการดำเนินงาน																							
- มีคู่มือแสดงขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการสำหรับกิจกรรม / การปฏิบัติงานที่สำคัญทั้งที่เกี่ยวกับลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน - มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) "กระบวนการให้บริการลูกค้า" 11 กระบวนการ (P1-P11) ดังนี้ <table border="0"> <tr> <td>กระบวนการที่ 1</td><td>รับชำระค่าไฟฟ้า</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 2</td><td>แก้กระแสไฟฟ้า</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 3</td><td>ขอใช้ไฟ</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 4</td><td>บริการด้านมิเตอร์</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 5</td><td>ตอบข้อร้องเรียน</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 6</td><td>ดับไฟล่งหน้า (แบบมีแผน)</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 7</td><td>จดหน่วย แจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 8</td><td>จดหน่วย พิมพ์บิล ค่าไฟฟ้า</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 9</td><td>โอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 10</td><td>การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</td></tr> <tr> <td>กระบวนการที่ 11</td><td>บำรุงรักษา</td></tr> </table>		กระบวนการที่ 1	รับชำระค่าไฟฟ้า	กระบวนการที่ 2	แก้กระแสไฟฟ้า	กระบวนการที่ 3	ขอใช้ไฟ	กระบวนการที่ 4	บริการด้านมิเตอร์	กระบวนการที่ 5	ตอบข้อร้องเรียน	กระบวนการที่ 6	ดับไฟล่งหน้า (แบบมีแผน)	กระบวนการที่ 7	จดหน่วย แจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า	กระบวนการที่ 8	จดหน่วย พิมพ์บิล ค่าไฟฟ้า	กระบวนการที่ 9	โอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	กระบวนการที่ 10	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	กระบวนการที่ 11	บำรุงรักษา
กระบวนการที่ 1	รับชำระค่าไฟฟ้า																						
กระบวนการที่ 2	แก้กระแสไฟฟ้า																						
กระบวนการที่ 3	ขอใช้ไฟ																						
กระบวนการที่ 4	บริการด้านมิเตอร์																						
กระบวนการที่ 5	ตอบข้อร้องเรียน																						
กระบวนการที่ 6	ดับไฟล่งหน้า (แบบมีแผน)																						
กระบวนการที่ 7	จดหน่วย แจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า																						
กระบวนการที่ 8	จดหน่วย พิมพ์บิล ค่าไฟฟ้า																						
กระบวนการที่ 9	โอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน																						
กระบวนการที่ 10	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า																						
กระบวนการที่ 11	บำรุงรักษา																						

มติที่ 3 การจัดการเรื่องร้องเรียน	
ด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน : จัดให้มีช่องทางและผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
มาตรฐานการดำเนินงาน	
- จัดช่องทางสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะได้อย่างสะดวก - กำหนดหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน - บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องรายงานผลและแจ้งผลผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน (เรื่องเรียนงานบริการ) และ 15 วัน (เรื่องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ) หรือตามที่ กฟภ. กำหนด - จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข - วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน	

มติที่ 4 การต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
ด้านระบบและกลไกการต่อต้านการทุจริต : จัดให้มีแผนการดำเนินงานระบบและกลไกในการตรวจสอบควบคุม และถ่วงดุลอำนาจให้เหมาะสม ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการติดตาม ตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูลเบาะแสในการต่อต้านและป้องปรามการทุจริต
มาตรฐานการดำเนินงาน 1. จัดทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องปรามการทุจริตของหน่วยงาน 2. จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ 3. จัดให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อลดความเสี่ยงการทุจริต 4. สำรวจความโปร่งใสของการให้บริการงานด้านต่างๆ จากประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน 5. สร้างอาสาสมัคร/เครือข่ายการไฟฟ้าโปร่งใสทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

◦ การตรวจประเมิน (Audit)

1. ปลายปี 2558 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับเขต จำนวน 6 คน ได้แก่ รฝ. เป็นประธาน, ผู้แทนจาก ผบก., ผอก., ผปค. ฝ่ายละ 1 คน, ผู้แทนจากชมรมผู้จัดการ 1 คน และ อก.อก. เป็นเลขานุการ
2. ปี 2559 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการไฟฟ้าโปร่งใสระดับภาค โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแต่ละภาค มีผู้แทนจาก ผวธ.(ก1-4) เป็นเลขานุการและผู้แทนจาก กกท. ผวก. เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
3. ปี 2559 ให้สายงานทรัพยากรบุคคล พิจารณาเพิ่มเติมให้มีการไฟฟ้าดีเด่น ด้านความโปร่งใส ภายใต้โครงการคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่นของ กฟผ.
4. ให้ กกท. ผวก. เป็นผู้จัดทำป้ายรับรองมาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใสและใบประกาศเพื่อมอบให้แก่ กฟฟ. ที่ผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส
5. ให้คณะทำงานฯ กำหนดมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส เป็นหน่วยงานกลางมีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนในการขับเคลื่อนผลักดันการไฟฟ้าโปร่งใส ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ระยะเวลาดำเนินการ

ปี 2558 - 2559

งบประมาณ

1. การดำเนินงานและพัฒนาให้เป็นการไฟฟ้าโปร่งใสให้ใช้งบทำการของแต่ละ กฟฟ.
2. การจัดพิธีเปิดการไฟฟ้าโปร่งใสนาร่องของแต่ละภาค ให้การไฟฟ้าภาคเป็นผู้ดำเนินการ โดย กกท. ผวก. สนับสนุนด้านงบประมาณไม่เกินภาคละ 50,000. บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)