



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ภายในหน่วยงาน และ การดำเนินการตาม
มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ภายในหน่วยงาน ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)

ไฟฟ้าอัจฉริยะ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน
SMART ENERGY FOR BETTER LIFE AND SUSTAINABILITY

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี 2565
และการพัฒนากระบวนการงาน กฟภ. ประจำปี 2566



ITA

สำนักงาน ป.ป.ช.



PEA คว้รางวัลประกาศเกียรติคุณเชิดชูเกียรติ

ITA Awards 2022

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2565

ได้คะแนน **97.37** ระดับ **AA** ต่อเนื่อง 3 ปีซ้อน



อันดับ
4
ของ
กระทรวงมหาดไทย



อันดับ
1
ของรัฐวิสาหกิจ
สาขาพลังงาน



อันดับ
6
ของรัฐวิสาหกิจ
ทั้งหมด

ผลคะแนน
ประจำปี 2565



ส่วนทั่วทิศ สร้างคุณภาพชีวิตทั่วไทย



www.pea.co.th



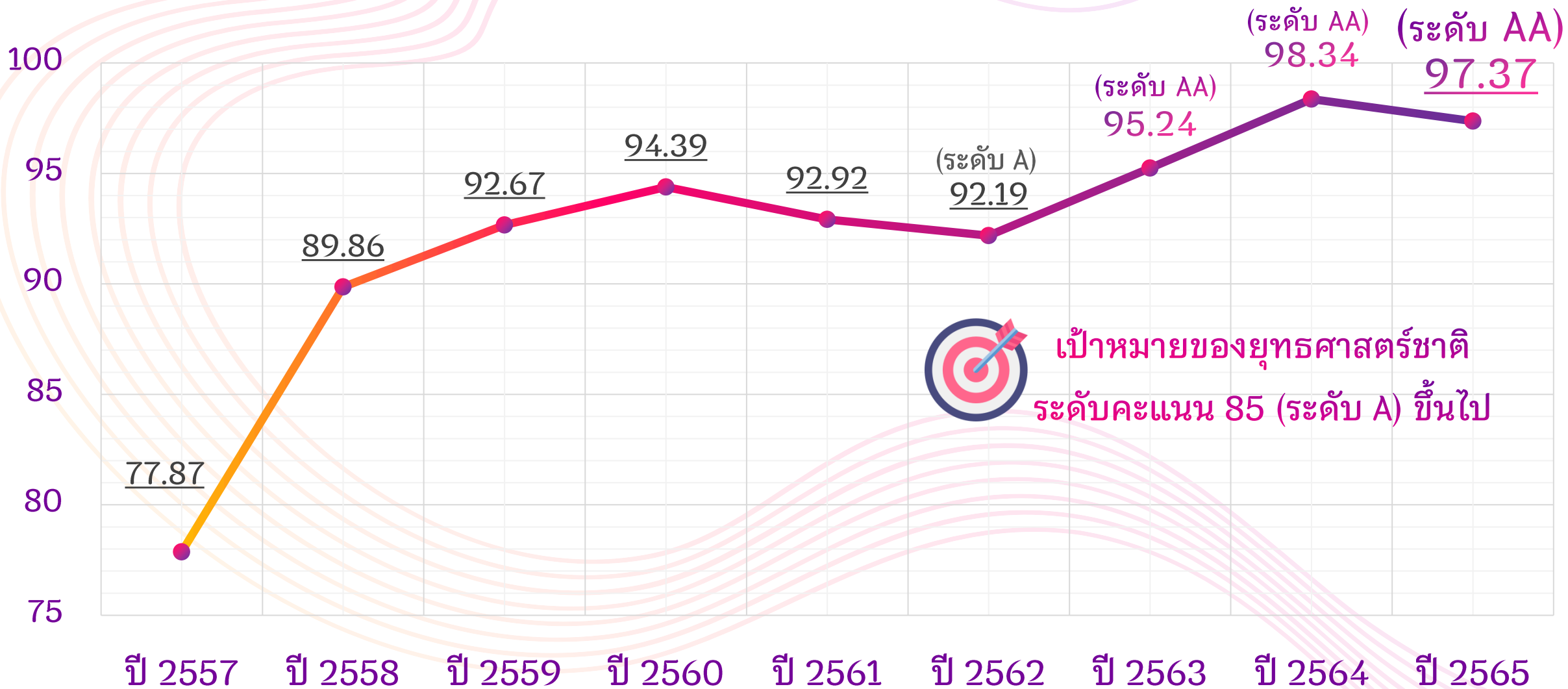
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PEA



PEAchannelThailand

จัดทำที่ 2 สิงหาคม 2565

ผลคะแนนการประเมิน ของ PEA ปี 2557 - 2565



ภาพรวมคะแนน **ITA** แยกตามแบบวัด

คะแนนรวม **97.37** ระดับ **AA**

- แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT)
คะแนน **เพิ่มขึ้น**
- แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT)
คะแนน **ลดลง**
- แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)
คะแนน **เต็ม**

ปี 2565

98.14

93.09

100

ปี 2564

96.26

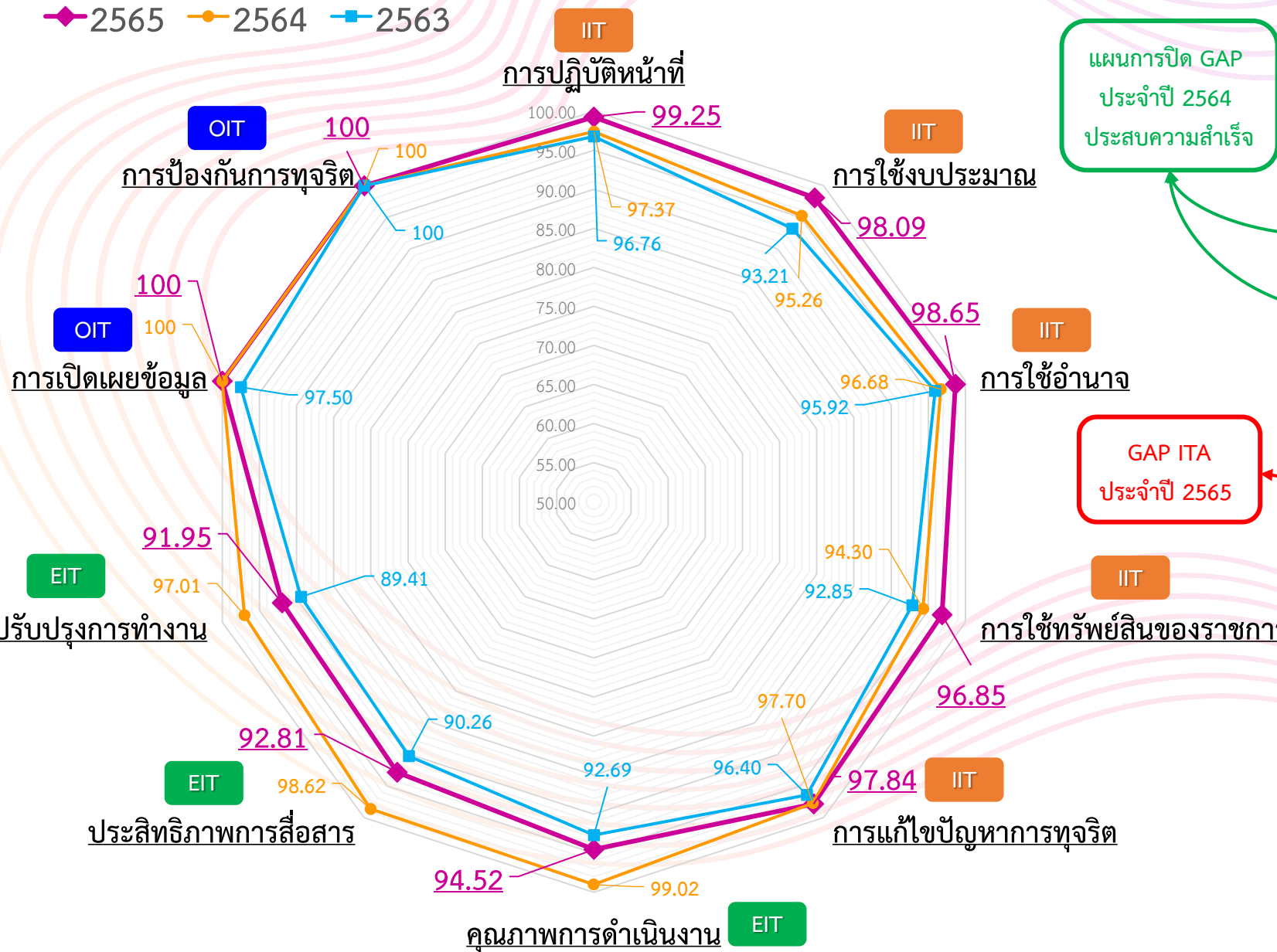
98.22

100

ผลคะแนนการประเมิน ITA 2563-2565



◆ 2565 ● 2564 ■ 2563



แผนการปิด GAP ประจำปี 2564 ประสบความสำเร็จ

GAP ITA ประจำปี 2565

ตัวชี้วัด	2563	2564	2565
1 การปฏิบัติหน้าที่	96.76	97.37	99.25
2 การใช้งบประมาณ	93.21	95.26	98.09
3 การใช้อำนาจ	95.92	96.68	98.65
4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	92.85	94.30	96.85
5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	96.40	97.70	97.84
6 คุณภาพการดำเนินงาน	92.69	99.02	94.52
7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	90.26	98.62	92.81
8 การปรับปรุงการทำงาน	89.41	97.01	91.95
9 การเปิดเผยข้อมูล	97.50	100	100
10 การป้องกันการทุจริต	100	100	100
คะแนนรวม	95.24	98.34	97.37
ระดับ	AA	AA	AA

1. IIT คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน
2. EIT คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก
3. OIT คือ แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

หัวข้อคำถามตามเกณฑ์ประเมินฯ	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
หัวข้อ : คุณภาพการดำเนินงาน (ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น)		
E1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> - เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด - เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 	เสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ปลูกฝังให้เกิดความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) และการให้บริการที่เหนือความคาดหมาย - ดำเนินการงานตาม SLA และ คู่มือบริการประชาชน ในการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเคร่งครัด - เสริมสร้างบุคลากรให้มีพฤติกรรมตามปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร “TRUSTED” - มีกระบวนการสรุปปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และวิเคราะห์แนวทางแก้ไขเชิงรุก 	สายงาน ยุทธศาสตร์, สายงานธุรกิจ และการตลาด, สายงาน การไฟฟ้าภาค 1-4
E2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด		
E5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด		
หัวข้อ : ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น)		
E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <ul style="list-style-type: none"> - เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน - มีช่องทางหลากหลาย 	ยกระดับการสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะและชี้แจงข้อสงสัยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง เช่น <ul style="list-style-type: none"> - มุ่งเน้นนำเสนอผลการดำเนินงาน/ข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรอย่างสร้างสรรค์ - เข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางที่หลากหลาย เน้นกระบวนการ Two-Way Communication ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงบริบทของผู้รับสารในแต่ละพื้นที่เป็นสำคัญ - ชี้แจงและตอบสนองต่อข้อสงสัยของสาธารณชนได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็วต่อเหตุการณ์ - การเตรียมความพร้อมกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติขององค์กร 	สายงาน ยุทธศาสตร์, สายงานธุรกิจ และการตลาด, สายงาน การไฟฟ้าภาค 1-4
E7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด		
E9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด		
E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่		

หัวข้อคำถามตามเกณฑ์ประเมินฯ	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
หัวข้อ : การปรับปรุงการทำงาน (ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น)		
E11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	<p><u>ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพตามมาตรฐานการให้บริการยิ่งขึ้น โดยลดกระบวนการที่ไม่จำเป็น ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ - การปรับปรุงทบทวนกรอบระยะเวลาในการให้บริการตาม SLA ให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น - ส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารในการเน้นย้ำกำกับ ติดตาม ให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน และ SLA ของ กฟภ. อย่างเคร่งครัด 	สายงาน ยุทธศาสตร์, สายงานธุรกิจ และการตลาด, สายงาน การไฟฟ้าภาค 1-4
E12 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	<p><u>ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ในภารกิจสำคัญของ กฟภ. เช่น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดช่องทาง มาตรการ และกลไกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน - เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้าร่วมงานประชุม สัมมนา/การทำประชาพิจารณ์/สานเสวนา เพื่อร่วมรับฟังความคิดเห็น และกำหนดแนวทาง การดำเนินงานร่วมกัน ควบคู่ไปกับกิจกรรม CSR และกระบวนการ Stakeholder Management 	สายงาน ยุทธศาสตร์, สายงานธุรกิจ และการตลาด, สายงาน การไฟฟ้าภาค 1-4
หัวข้อ : ประสิทธิภาพการสื่อสาร (จุดอ่อนที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน)		
E14 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ขึ้น มากน้อยเพียงใด	<p><u>ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ในภารกิจสำคัญของ กฟภ. เช่น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดช่องทาง มาตรการ และกลไกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน - เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้าร่วมงานประชุม สัมมนา/การทำประชาพิจารณ์/สานเสวนา เพื่อร่วมรับฟังความคิดเห็น และกำหนดแนวทาง การดำเนินงานร่วมกัน ควบคู่ไปกับกิจกรรม CSR และกระบวนการ Stakeholder Management 	สายงาน ยุทธศาสตร์, สายงานธุรกิจ และการตลาด, สายงาน การไฟฟ้าภาค 1-4

หัวข้อคำถามตามเกณฑ์ประเมินฯ	การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
หัวข้อ : ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ต่อ) (จุดอ่อนที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน)		
E15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	การยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟผ. ด้วย GRC เช่น <ul style="list-style-type: none"> - สร้างความตระหนักให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับรับทราบและถือปฏิบัติ ตามนโยบายและคู่มือ GRC ขององค์กร - พัฒนาการกระบวนการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ ประสิทธิภาพในการพิจารณา และการลงโทษอย่างจริงจัง - บูรณาการหลักการ GRC สู่การป้องกัน ป้องปราม และปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ 	ทุกสายงาน, สำนัก, ฝ่ายงาน ผู้ว่าการ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดแผนงาน/กิจกรรมรองรับการพัฒนากระบวนการตาม GAP ผลการประเมิน ITA โดยใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการพิจารณาแผนปฏิบัติการของหน่วยงานประจำปี 2566 ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้รายงานผลการพัฒนากระบวนการฯ ให้ กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง ทราบในภาพรวมของสายงาน เป็นรายไตรมาส เพื่อนำเสนอ ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และคณะกรรมการธรรมาภิบาล และพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อกำกับติดตามเป็นรายไตรมาสต่อไป

จัดทำโดย

แผนนโยบายและแผนงานกำกับดูแลกิจการที่ดี
กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง
สายงานยุทธศาสตร์