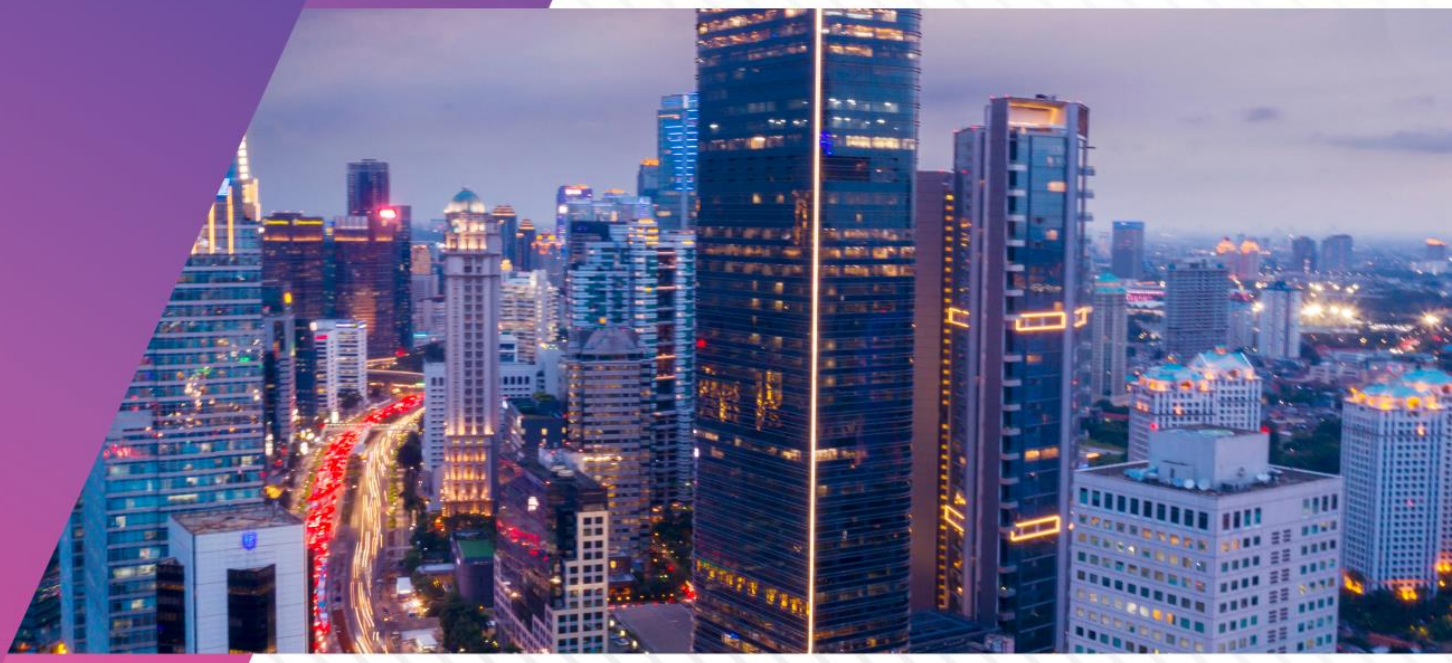
PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.ปรับปรุงครั้งที่ 4

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” จัดทำขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ ปี 2557 โดยได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ที่เรียกว่า “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ทั่วประเทศให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time

ในปี 2569 กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด ได้มีการทบทวน “คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 3 เป็นปรับปรุงครั้งที่ 4 ซึ่งได้ทบทวนและเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านบริการ) 2.ด้านการบริหารจัดการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ และ 3.ด้านการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเน้นการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อรองรับการปรับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2569 ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด อีกทั้ง เพื่อให้การบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลูกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งการส่งเสริมความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น ของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อเป็นการประสานความร่วมมือกับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย (ศปท.มท.)

หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อ กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด โทร 0-2009-6736

กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
สายงานธุรกิจและการตลาด
เดือน กรกฎาคม 2569

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ 1
2. ขอบเขต 1
3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ 2
   3.1 คำจำกัดความ 2
      3.1.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 2
      3.1.2 การร้องเรียน 3
      3.1.3 พรบ. กฟภ. 3
      3.1.4 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน 5
         3.1.4.1 ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ 6
         3.1.4.2 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 8
         3.1.4.3 ประเภทและความหมายของความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10
      3.1.5 ผังโครงสร้างนโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียน 11
   3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ 12
   3.3 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม 17
   3.4 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 18

<u>การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ</u> 19

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) 20

4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 21
   4.1 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ) 21
   4.2 แผนผังการจัดการเรื่องเร่งด่วน 23
      ผังการสื่อสารงานของรัฐบาล โดยใช้ระบบ GCC 24
5. มาตรฐาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation) 25
   5.1 มาตรฐานงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) 25
   5.2 ระบบติดตามประเมินผล 33
6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form) 34
7. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 34
8. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ. 34
   8.1 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System 34
   8.2 การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System 34
   8.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน 35
   8.4 การเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น 35
   8.5 การเปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน 36
   8.6 ผู้มีอำนาจอนุมัติเปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทเสียง
      ของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น 37

8.7 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus 37
8.8 แนวทางการยุติ/ปิดข้อร้องเรียนซ้ำ 38
8.9 การลงนามในหนังสือถึงบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก 39
8.10 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ 39
8.11 ความรับผิดชอบในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง 39
8.12 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ 39
8.13 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 41
8.13 การถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ.
9. สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (ด้านบริการ) 42
9.1 การกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (ด้านบริการ) 43
9.2 จำนวนสิทธิ์ใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (ด้านบริการ)

การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) ของ กฟภ. 44
10. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)
10.1 แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 45
10.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.) 47
10.3 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียน ประธานกรรมการ กฟภ. 49
11. มาตรฐาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)
11.1 มาตรฐานงานการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 50
11.2 ระบบติดตามประเมินผล 51
12. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form) 52
13. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 52
14. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 53
15. การสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง 53
16. วิธีการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง 54
17. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 55
18. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ 56
19. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) 56

การบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 57
20. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)
20.1 กระบวนการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 58
20.2 กระบวนการยกระดับการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 59
21. มาตรฐาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)
21.1 มาตรฐานงาน กระบวนการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 60
21.2 มาตรฐานงาน กระบวนการยกระดับการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 61
21.3 ระบบติดตามประเมินผล 62
22. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form) 62
23. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 62

ภาคผนวก 63
คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า 64
ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ” 65
<u>แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ</u> 67
- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-01) 68
- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-02) 69
- แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03) 71

<u>แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</u> 72
- แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-06) 73
- แบบฟอร์มการรายงานผลการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริง และสรุปผลว่าไม่มีมูล (สำหรับ กฟข.) (แบบฟอร์ม VOC-07) 74
- แบบฟอร์มการรายงานผลการสุ่มสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล (สำหรับ สำนักงานใหญ่, กงภ.(น), กงภ.(ฉ), กงภ.(ก), และ กงภ.(ต)) (แบบฟอร์ม VOC-08) 75
- แบบฟอร์มการปิดเรื่องแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีที่ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ และตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล) (แบบฟอร์ม VOC-09) 76

<u>แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 77
- แบบฟอร์มจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบฟอร์ม VOS-01) 78
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบฟอร์ม VOS-02) 79
- แบบฟอร์มนำส่งความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOS-03) 81

นโยบาย/กฎระเบียบ/คำสั่ง/แนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง 82
ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1-23 83
ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ.2568 89
หนังสือมอบอำนาจ เลขที่ 78/2561 เรื่อง มอบอำนาจลงนามในหนังสือติดต่อหน่วยงานทั่วไป 96
ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เรื่อง นโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียน 97
แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 100
คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน PEA Smart Plus Application 111
คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับบัญชีและการเงิน และแนวทางการตอบคำถาม 117

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2) เพื่อให้สามารถตอบสนองกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่รองรับการปรับโครงสร้างองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

4) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

5) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

6) เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียง คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

7) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)

8) เพื่อให้ กฟภ. มีมาตรฐานและแนวทางในการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบที่ชัดเจนเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

9) เพื่อให้การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

10) เพื่อให้การบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

11) เพื่อบูรณาการการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

12) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

2.1 ด้านบริการ

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านบริการ) ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยเริ่มจากการรับฟังเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทาง จำแนกประเภทเสียงที่เป็นเรื่องร้องเรียน และบันทึกเรื่องลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ตรวจสอบ/วางแผน/ดำเนินการแก้ไขปัญหา/ประสานงานผู้ร้องจวบจนยุติเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) พร้อมทั้ง สำรวจความพึงพอใจ สรุปผลการให้บริการ วิเคราะห์/จัดทำแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน และทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอยู่เป็นประจำ

2.2 ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ

ตามแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพปราศจากการทุจริต ปลูกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้ง ส่งเสริมความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA) ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้ง เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือกับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย (ศปท.มท.)

2.3 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตั้งแต่เริ่มต้นกระทั่งจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยเริ่มจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกช่องทาง จำแนกประเภทความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แจ้งปัญหา/ ชื่นชม/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น) และบันทึกเรื่องลงในระบบ พร้อมจำแนกความคิดเห็นตามประเด็นที่กำหนด ตรวจสอบ/ วางแผน/ ดำเนินการแก้ไขปัญหา/ประสานงานผู้ร้อง จนยุติเรื่องในระบบ สรุปผลการบริหารจัดการ รวมถึงการวิเคราะห์/จัดทำแผนเชิงป้องกันและทบทวนกระบวนการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ

3.1 คำจำกัดความ

3.1.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ให้ไว้ ณ วันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นที่ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

“รัฐวิสาหกิจ" หมายความว่า รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

“ราชการส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

“ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐและเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการและบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า เลขาธิการพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

3.1.2 การร้องเรียน

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 928) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์

- ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2540: 13-14) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น 3 กรณี

(1) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(2) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ "หน่วยเหนือ" ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นเช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(3) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

ซึ่ง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ตราไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

3.1.3 พรบ. กฟภ.

“กฟภ.” หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อ กฟภ. และต้องมีคุณสมบัติตามที่ กฟภ.กำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. ได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ที่ครอบครองสถานที่และใช้ไฟฟ้า โดยไม่มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ขอใช้บริการ” หมายความว่า ผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการต่อ กฟภ.

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ หน่วยงานของราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่น

“ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่เป็นนิติบุคคลในเครือเดียวกัน” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในเครือเดียวกัน ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากรหรือเป็นบริษัทในเครือตามกฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หรือที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ (kW) ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA) ขึ้นไป

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด ไม่ถึง 30 กิโลวัตต์ (kW) ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันไม่ถึง 100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA)

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ หรือส่งผลกระทบ หรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. ตามระบบงานที่สำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ 2) ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า 3) ชุมชน สังคม 4) สื่อมวลชน 5) พันธมิตร 6) คณะกรรมการ 7) พนักงาน 8) บริษัทในเครือ 9) คู่เทียบ

“กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า การจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ กฟภ. กำหนด แบ่งเป็น 9 กลุ่ม ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย
1.	หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/ องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน 1.2 ภาครัฐ/ องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน 1.3 ภาครัฐ/ องค์กรอิสระผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
2.	กลุ่มลูกค้า	2.1 ลูกค้าส่วนตลาดจำหน่ายไฟฟ้า 2.2 ลูกค้าส่วนตลาดธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
3.	กลุ่มชุมชน สังคม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน 3.2 ประชาชนทั่วไป
4.	กลุ่มสื่อมวลชน	4.1 สื่อมวลชน
5.	กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า 5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ 5.3 ผู้ส่งมอบบริการ 5.4 คู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟภ.
6.	กลุ่มคณะกรรมการ	6.1 คณะกรรมการ กฟภ.
7.	กลุ่มพนักงาน	7.1 ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง
8.	บริษัทในเครือ	8.1 บริษัทในเครือของ กฟภ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอนคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)
9.	กลุ่มคู่เทียบ	9.1 คู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า 9.2 คู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่าง ๆ ของ กฟภ.

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลการเงิน บัญชีธนาคาร ข้อมูลสุขภาพ ฯลฯ ซึ่งปัจจุบัน กฟภ. ได้มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลบางส่วนของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ระหว่างกัน ดังนั้น จึงถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของ กฟภ. ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ให้ถูกนำไปใช้เกินกว่าวัตถุประสงค์ของธุรกรรมและความจำเป็น

“การร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือ การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไข เพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ.

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กฟภ.

“ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ความคิดเห็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แจ้งเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไข เพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ. ประกอบด้วยหัวข้อ แจ้งปัญหา ชื่นชม/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

“ผู้แจ้งเรื่อง” หมายความว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ที่แจ้งเรื่องแก่ กฟภ.

“ประเภทและความหมายของความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ประเภทและความหมายของความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ กฟภ. กำหนด

3.1.4 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม
1	ร้องเรียน ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
2	ร้องเรียน ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
3	ร้องเรียน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า หรือช่องทางอื่น เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานของ กฟภ. และ การปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ ที่สร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.4.1 ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็น	ประเด็นย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า	- ไฟดับบ่อย - ไฟตก - ไฟเกิน - ไฟกระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - ปัญหาคุณภาพไฟฟ้าอื่น ๆ
	เสาไฟ/สายไฟ/ระบบจำหน่ายไม่เป็นระเบียบ	- สิ่งก่อสร้างรุกล้ำเข้าพื้นที่ หรือสร้างความเดือดร้อน - ตัดต้นไม้ และจัดเก็บไม่เรียบร้อย - ต้องการให้ย้ายเสาไฟฟ้า - สภาพของเสา/สาย/อุปกรณ์ไฟฟ้า ชำรุด - สายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ
2. ค่าไฟ และการใช้ไฟ	การชำระค่าไฟ	- จ่ายบิลเกิน/จ่ายบิลซ้ำ/ขอเงินคืน - ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จหรือใบแจ้งค่าไฟ/ชำรุด-สูญหาย
	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	- ค่าไฟ/หน่วยใช้ไฟฟ้าผิดปกติ - จดหน่วยไม่ถูกต้อง - ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์
	โดนตัดไฟ	- โดนตัดไฟ - ชำระเงินแล้ว แต่ไฟโดนตัด - ไม่ได้รับแจ้งเตือนก่อนโดนตัดไฟ
3. ช่องทางและการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ	- ความสะดวกการติดต่อผ่านโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ. - วันเวลาที่ให้บริการ - ความรวดเร็วการให้บริการ - แจ้งปัญหา 1129 PEA Contact Center - ไม่ได้รับบริการตามนัดหมาย - อื่น ๆ
	การแก้ไขไฟดับ	- การแก้ไขไฟดับ/ความรวดเร็วการแก้ไข - ไม่ได้รับแจ้งเตือนไฟฟ้าดับล่วงหน้า - การรักษาเสถียรภาพของระบบไฟฟ้า
	การใช้งานช่องทางออนไลน์	- แจ้งปัญหา PEA Smart Plus - แจ้งปัญหาเกี่ยวกับ Website - แจ้งปัญหา WATT-D Point - Reset PEA Smart Plus - แจ้งปัญหา Mobile Application อื่น ๆ

หัวข้อ	ประเด็น	ประเด็นย่อย
	การขอใช้บริการ	- ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า - บริการเกี่ยวกับมิเตอร์ - ขยายเขตไฟฟ้า - ไฟฟ้าในพื้นที่หวงห้าม
	บริการเสริมของ กฟภ.	- ธุรกิจก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้า - ธุรกิจซ่อมแซมและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า - ธุรกิจการบริการความเชี่ยวชาญ - ธุรกิจการขายและให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า - ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ - ธุรกิจใหม่ (UTG, REC, PUPAPLUG เป็นต้น) - แจ้งปัญหาเกี่ยวกับ volta - แจ้งปัญหาเกี่ยวกับ Solar
4. สอบถาม/แนะนำติชม	สอบถามข้อมูล	- ติดตามสถานะการขอใช้บริการ - ข้อมูลระเบียบ, นโยบายของ กฟภ./ภาครัฐ - แผนรับมือของ PEA เมื่อมีภัยธรรมชาติ - สนับสนุนการให้ความรู้/ให้คำปรึกษาในด้านระบบไฟฟ้าและประหยัดพลังงาน - คำแนะนำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุนชมและรับผิดชอบต่อสังคม - เกี่ยวกับ WATT-D Point - เกี่ยวกับ PEA SOLAR - เกี่ยวกับ PEA VOLTA - รายการเอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการ - ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า เช่น สถิติค่าไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ
	เสนอแนะ	- ติชม พนักงาน PEA - ติชม การให้บริการโดยรวม PEA - ติชม สถานที่ให้บริการของ PEA

ความหมายของประเภทข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)

1) คุณภาพไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ

2) ค่าไฟ และการใช้ไฟ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า, ค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติ และการโดนตัดไฟ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรฐาน หลักเกณฑ์ของ กฟภ.

3) ช่องทางและการให้บริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการรับบริการด้านต่างๆ เช่น คุณภาพการให้บริการ, การแก้ไขไฟดับ, การใช้งานช่องทางออนไลน์, การขอใช้บริการ และบริการเสริมของ กฟภ.

4) สอบถาม/แนะนำติชม หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ของ กฟภ. และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน

3.1.4.2 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ แบ่งเป็น 9 ประเภท ดังนี้

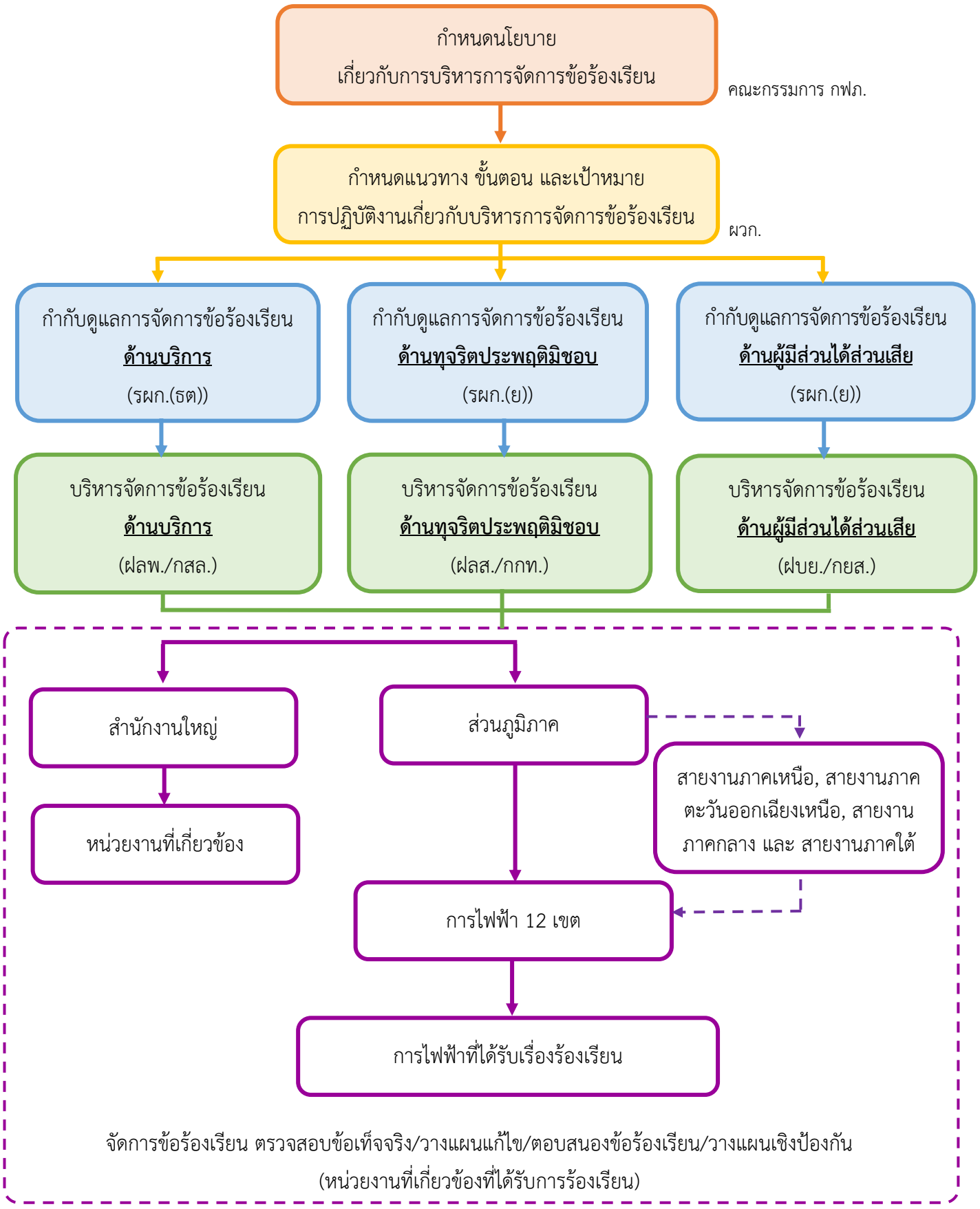
ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	- การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส - การปลอมแปลงเอกสาร - อื่นๆ
2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล		- การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม - การจ้างงานพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม - การประเมินผลพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม - การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม - การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส - อื่นๆ
3. กระบวนการด้านงานบริการลูกค้า		- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ - เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ - เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ - อื่นๆ
4. กระบวนการด้านการเงิน		- เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตน - อื่นๆ
5. ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม		- ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญเรียกรับผลประโยชน์ - เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก - การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต - มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ. และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (เช่น การนำรถยนต์ กฟภ. ไปใช้ส่วนตัว การขับรถไม่สุภาพ เป็นต้น)

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
		- พฤติกรรมส่วนบุคคลที่ขัดต่อประมวลจริยธรรมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ไม่นับรวมพฤติกรรมด้านการบริการ) เช่น พฤติกรรมชู้สาว การยืมเงินและการผิดสัญญานัดชำระหนี้ทำให้เสื่อมเสียต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น - อื่นๆ
6. กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า		- พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง - อื่นๆ
7. กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร		-
8. กระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)		- นำข้อมูลภายในองค์กรไปใช้ในทางมิชอบเพื่อผลประโยชน์อื่นใด - การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม
9. อื่นๆ		-

3.1.4.3 ประเภทและความหมายของความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA	เหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แจ้งความคิดเห็นผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า หรือช่องทางอื่น เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานของ กฟภ. ที่สร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- <u>การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า</u> (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ ชี้แจง ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความปลอดภัย ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/ จิตใจ และ อื่น ๆ) - <u>การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา</u> (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ ชี้แจง ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/ สัญญา และ อื่น ๆ) - <u>การชำระหนี้</u> (ไม่ครบถ้วน ไม่ตรงต่อเวลา ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/ สัญญา และ อื่น ๆ) - <u>สิทธิประโยชน์</u> (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ ชี้แจง ไม่ครบถ้วน และ อื่น ๆ) - <u>ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม</u> (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ ชี้แจง ไม่มีความปลอดภัย ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/ จิตใจ และ อื่น ๆ) - <u>การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูล</u> (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ ชี้แจง ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ได้รับผลกระทบทางจิตใจ และ อื่น ๆ) - <u>การจัดกิจกรรม</u> (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง ไม่มีความปลอดภัย ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/ จิตใจ ถูกละเมิดสิทธิ/ เสรีภาพ ถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และ อื่น ๆ)
2. ผลกระทบจากการปฏิบัติงานของพนักงาน/ ลูกจ้าง/ พันธมิตร/ บริษัทในเครือ	เหตุการณ์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แจ้งความคิดเห็นผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า หรือช่องทางอื่น เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้าง/ พันธมิตร/ บริษัทในเครือ ที่สร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ไม่ได้รับการสื่อสาร/ ชี้แจง - ไม่ถูกต้อง - ไม่ครบถ้วน - ไม่ตรงต่อเวลา - ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน - ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/จิตใจ - ถูกละเมิดสิทธิ/เสรีภาพ - ถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา - อื่น ๆ

3.1.5 ผังโครงสร้างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน



3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.2.1 คณะกรรมการ กฟภ. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.2.1.1 คณะกรรมการ กฟภ. ให้คำแนะนำ/เสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy)

3.2.1.2 ประธานกรรมการ กฟภ. พิจารณาอนุมัติและลงนามในนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy)

3.2.2 คณะกรรมการบริหาร กฟภ.

3.2.2.1 คณะกรรมการบริหาร กฟภ. ให้คำแนะนำ/เสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy)

3.2.3 ผู้ว่าการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.2.3.1 พิจารณาให้ความเห็นชอบนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) นำเสนอคณะกรรมการบริหาร กฟภ. และคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อพิจารณา

3.2.3.2 พิจารณาอนุมัติใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รวมถึงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

3.2.3.3 สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่นโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รวมถึงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ผู้บริหารและพนักงาน รับทราบและถือปฏิบัติ

3.2.4 กองบริหารระบบรับเสียงของลูกค้า (กสล.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.2.4.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านโทรศัพท์ 1129 PEA Contact Center, สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th), ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์, ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงถึงสำนักงาน ผู้ว่าการ กฟภ.

3.2.4.2 บันทึกเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจาก ผวก. และหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ ลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไข หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่อง รวมถึง กรณีเรื่อง “ลับ” เป็นเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุชื่อผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ดังนี้ (ดำเนินการตามขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ” หน้า 67 (ภาคผนวก))

1) ส่งถึง สำนักงานใหญ่

กสล. ส่งเรื่องให้สายงาน/สำนัก ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับ คือ รผก. และผู้รับผิดชอบระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

2) ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.)

กสล. ส่งเรื่อง กฟข. ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับ คือ ผชก.กฟข. และ อก.บล.กฟข.

3.2.4.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

1) กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

2) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

3.2.4.4 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.4.5 กำกับ ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รายไตรมาส นำเรียน รผก.(ธต) เพื่อแจ้งสายงาน/สำนัก และ กฟข. พิจารณาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มาพิจารณาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนของ กฟภ.

3.2.4.6 กำกับ ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) รายเดือน นำเรียน รผก.(ธต) เพื่อแจ้งสายงาน/สำนัก และ กฟข. พิจารณาดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายประจำปี

3.2.4.7 กำกับ ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) รายไตรมาส/รายปี พร้อมขอความเห็นชอบแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) นำเสนอ รผก.(ธต) นำเรียน ผวก. เพื่อให้ความเห็นชอบ และแจ้งสายงาน/สำนัก และ กฟข. พิจารณาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามที่ ผวก. ให้ความเห็นชอบ

3.2.4.8 รวบรวมผลการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางเชิงป้องกันข้อร้องเรียน เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) นำเสนอ รผก.(ธต)/ประธานคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. เพื่อให้ความเห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเป็นทางเลือกในการป้องกันข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)

3.2.4.9 ทบทวนนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) นำเสนอ รผก.(ธต)/ประธานคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. เพื่อพิจารณานำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบและนำเสนอคณะกรรมการบริหาร กฟภ. และคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อพิจารณาอนุมัติและลงนาม

3.2.4.10 ทบทวนคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) นำเสนอ รผก.(ธต) พิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อนำไปบูรณาการร่วมกับคู่มือการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) และคู่มือการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับจัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน

3.2.4.11 ทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) นำเสนอ รผก.(ธต)/ประธานคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. ให้ความเห็นชอบ และนำเรียน ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ

3.2.4.12 สื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่นโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. รวมถึงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ. ให้ผู้บริหารและพนักงาน รับทราบและถือปฏิบัติ

3.2.5 กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.2.5.1 บริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blowing) ของ กฟภ.

3.2.5.2 กรณีการแจ้งเบาะแสฯ ที่เกิดขึ้นในสำนักงานใหญ่ กกท. จะเป็นผู้บันทึกข้อมูลลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และจะนำเรื่องเสนอ ผอ.ศปท.PEA เพื่อแจ้ง รผก. สายงานที่เกี่ยวข้องไป

3.2.5.3 รวบรวมและติดตามการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงาน นำเสนอผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกไตรมาส

3.2.5.4 พัฒนาการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.6 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.2.6.1 เสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ.

3.2.6.2 จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ.

3.2.6.3 ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ.

3.2.6.4 กำกับ ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นของ กฟภ. เสนอต่อ ผวก. และคณะกรรมการ กฟภ.

3.2.6.5 รับเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการการแจ้งเบาะแสดังกล่าว

3.2.6.6 ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริมและจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ กฟภ.

3.2.6.7 ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 4.5.4 – 4.5.6 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.6.8 รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ

3.2.6.9 จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ กฟภ.

3.2.6.10 ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2.7 ฝ่ายบริหารความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร (ฝบย.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.2.7.1 เป็นผู้รับเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการ

3.2.7.2 ลงทะเบียนรับเรื่องและตอบกลับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเบื้องต้น

3.2.7.3 นำเสนอฝ่ายบริหารพิจารณาสั่งการหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการ

3.2.7.4 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด

3.2.7.5 ส่งต้นฉบับหนังสือร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และเพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.7.6 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

3.2.8 สายงานสำนักงานใหญ่ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) (รวมสายงานภาคเหนือ(สรก.(น)) สายงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สรก.(ฉ)) สายงานภาคกลาง (สรก.(ก)) และสายงานภาคใต้ (สรก.(ต))) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.2.8.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร หรือหนังสือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานราชการ/หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานเอกชน

3.2.8.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และเรื่องจากช่องทางอื่น ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.8.3 ประสานงานภายใน และติดต่อประสานงานผู้ร้องเบื้องต้น

3.2.8.4 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

3.2.8.5 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.9 กองบริการลูกค้า (กบล.) กฟข. 12 เขต มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.2.9.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร หรือหนังสือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานราชการ/หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานเอกชน

3.2.9.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.9.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

1) กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

2) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

3.2.9.4 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.9.5 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.9.6 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.9.7 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

1) การลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้งการลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานตามสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญหรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

2) ส่วนภูมิภาค ให้นำเสนอ ผชก. ทุกเขต เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561 โดยอยู่ในดุลยพินิจของ ผชก. ทุกเขต หากมีความเห็นเป็นอย่างอื่นให้นำเสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้ลงนามในหนังสือ พร้อมรายละเอียดเพื่อประกอบการพิจารณาให้ถูกต้องและครบถ้วน

3.2.9.8 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวมของเขต

3.2.9.9 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.10 การไฟฟ้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.2.10.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือมาถึงหน่วยงาน หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือช่องทางโทรศัพท์เลขหมายที่ใช้ในหน่วยงานของ กฟภ.

3.2.10.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หรือช่องทางอื่น ๆ เช่น หนังสือเรื่อง (ลับ) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.10.3 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน หรือลงทะเบียนรับเรื่อง และเพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.2.10.4 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จ

3.2.10.5 ในกรณีที่มีหน่วยงานอื่นของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.2.10.6 แจ้งผลดำเนินการที่แก้ไขเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

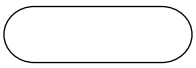
3.2.10.7 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

3.3 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

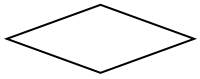
ช่องทาง	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบช่องทาง	Code ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ.		
➢ เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th	- ฝลพ./ฝปด./ฝบย.	Code I
➢ แอปพลิเคชัน กฟภ. ได้แก่ PEA Smart Plus และ PEA Privilege	- ฝลพ./ฝปด./ฝบย.	Code M
➢ สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, เอ็กซ์ (X), Line Official Account “PEA Thailand” และ TikTok เป็นต้น	- ฝบย./ฝลพ.	Code I
➢ อีเมล 1129@pea.co.th	- ฝลพ./ฝบย.	Code I
➢ PEA Live Chat	- ฝลพ.	Code C
การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มกายภาพ (Physical)		
<u>การรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากจุดให้บริการ (Service Point)</u>		
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน กฟภ.	- ฝลพ./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านโทรศัพท์สำนักงาน	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการรับเอกสาร จดหมาย โทรสาร	- ฝวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Contact Center	- ฝลพ.	Code C
<u>การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการร่วมกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Activities Channel)</u>		
➢ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ	- กงภ.(น,ฉ,ก,ต)/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	Code I
➢ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR)	- ฝลพ.	Code I
➢ งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการรับฟังการสานเสวนา	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มอื่น ๆ		
➢ หน่วยงานกำกับดูแล	- ฝวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Website จากหน่วยงานภายนอก	- ฝลพ./ฝลส.	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน สื่อมวลชน	- ฝบย./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I

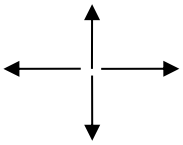
หมายเหตุ : Code C เรื่องที่บันทึกโดย 1129 PEA Contact Center
Code I เรื่องที่พนักงานบันทึกแทนผู้ร้องหรือผู้ร้องบันทึกโดยตรง
Code M เรื่องที่มาจาก PEA Smart Plus ผู้ร้องบันทึกโดยตรง

3.4 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.4.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

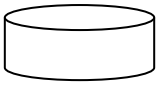
3.4.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.4.3  คือ การตัดสินใจ

3.4.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.4.5  คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.4.6  คือ เอกสาร/รายงาน

3.4.7  คือ ฐานข้อมูล

3.4.8  คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ด้านบริการ

โดย

กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)



4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

4.1 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ)

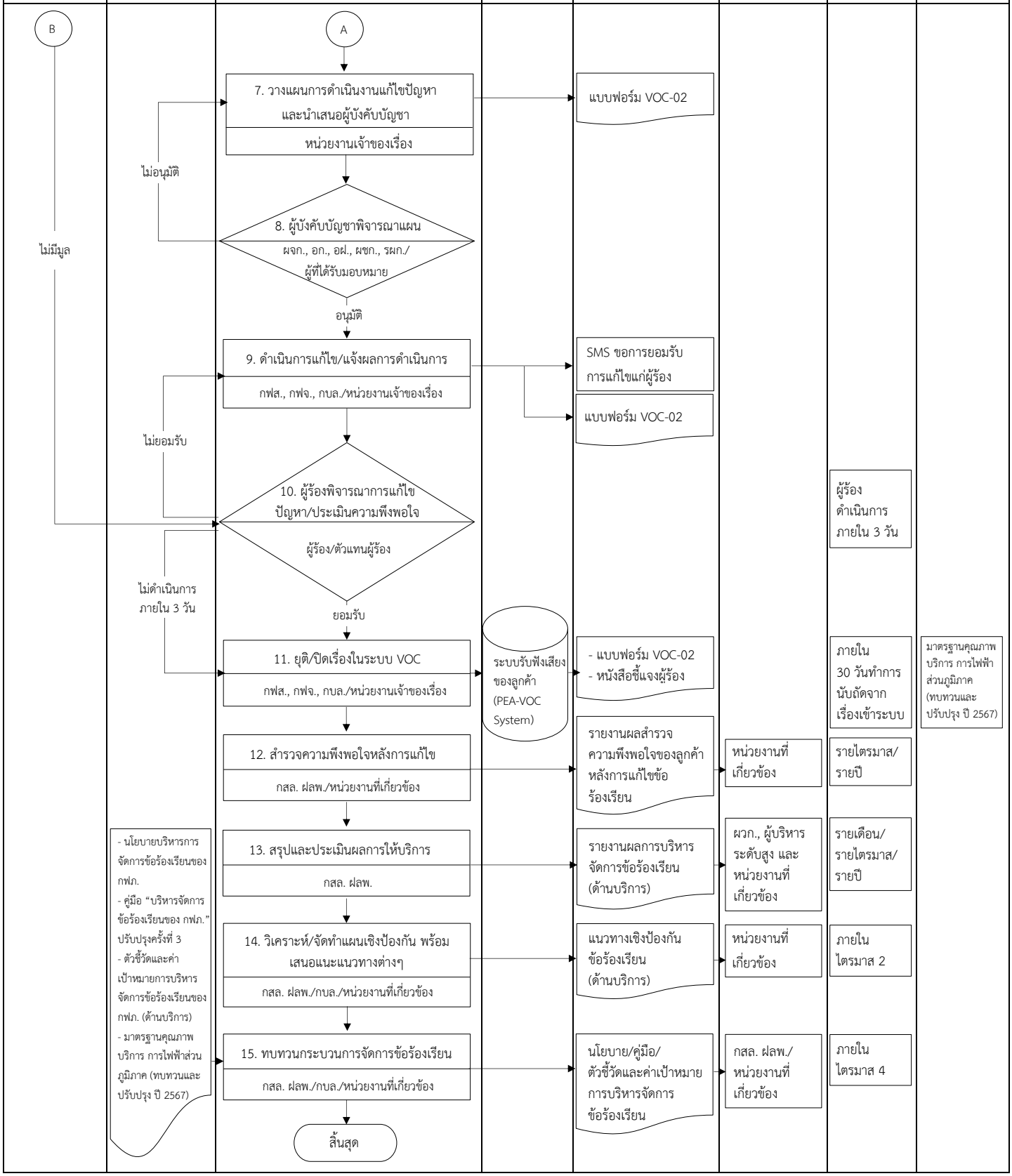
รายละเอียดของผังการไหล (Work Flow Chart) ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)

ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	ผู้รับผิดชอบ : กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) :

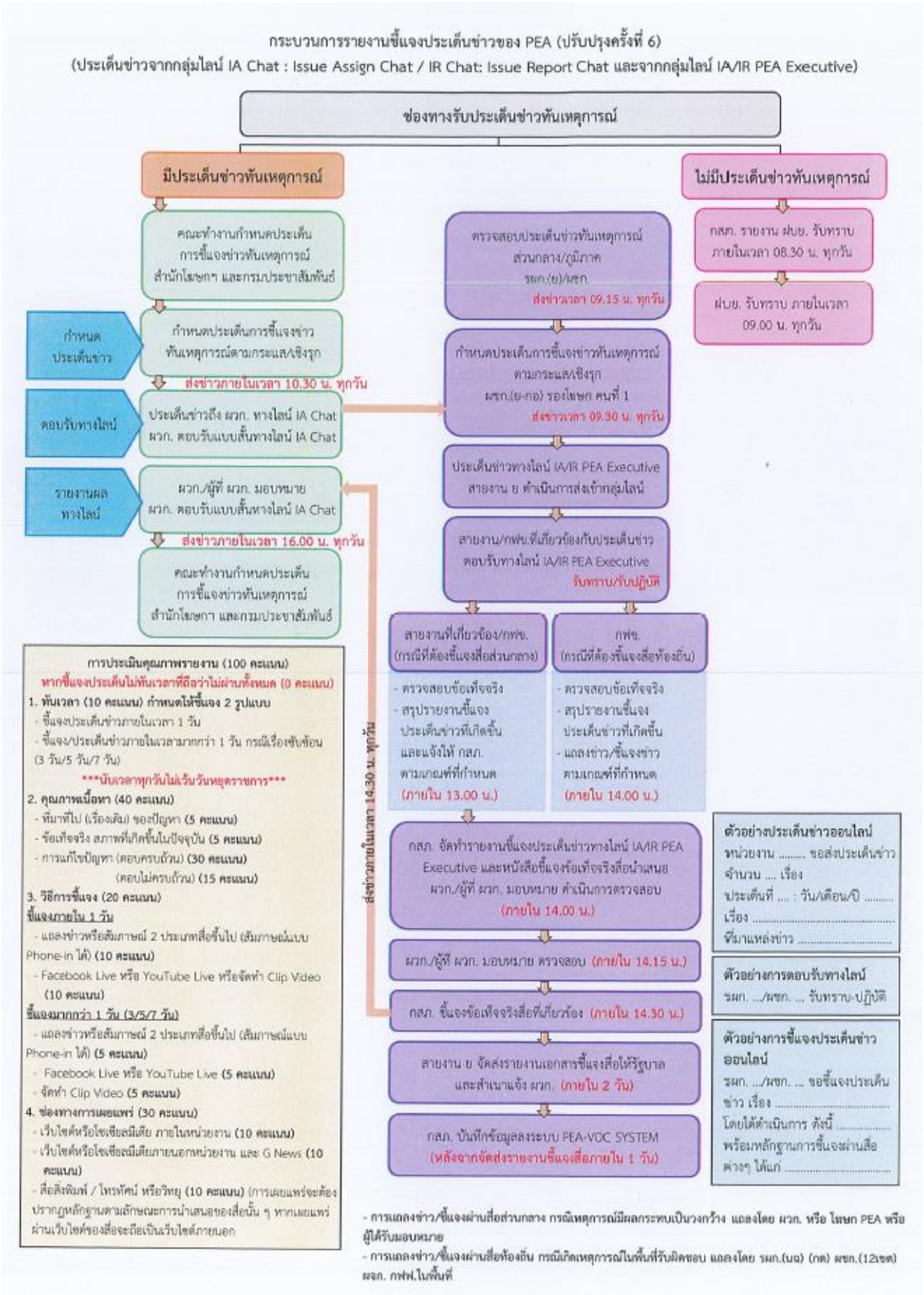
ผู้ส่งมอบ/กระบวนงานก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	IT/ Application	ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์	ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบระยะเวลา/ตัวชี้วัด	กฎระเบียบ/หลักเกณฑ์ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
ลูกค้า/ตัวแทนลูกค้า	เสียงของลูกค้าผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม *ตามตารางข้อ 3.3 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	เริ่มต้น 1. รับฟังเสียงของลูกค้า หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง 2. จำแนกประเภทเสียง หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กสล./ กบล., กฟจ., กฟส.) เรื่องร้องเรียน (ด้านบริการ) 3. บันทึกเรื่องลงในระบบ VOC หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กสล./ กบล., กฟจ., กฟส.) 4. ตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาเรื่องส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กฟส.,กฟจ.,กบล./หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง ไม่มีมูล มีมูล 5. ดำเนินการรับเรื่องในระบบ VOC หน่วยงานเจ้าของเรื่อง 6. ติดต่อผู้ร้องเบื้องต้นและระบุสาเหตุ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง B A	ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	- เสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง - แบบฟอร์ม VOC-01 เรื่องร้องเรียน (ด้านบริการ) - คุณภาพไฟฟ้า - ค่าไฟและการใช้ไฟ - ช่องทางและการให้บริการ - สอบถาม/แนะนำติชม - ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น - แจ้งเหตุ - ชื่นชม - แจ้งเบาะแส ประเด็นเรื่องลับ ขั้นตอนประสานงานกรณีเรื่อง“ลับ” (ภาคผนวกหน้า 65) แบบฟอร์ม VOC-03 การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SMS แจ้งหมายเลขเคสและ Keycode ให้แก่ผู้ร้อง แบบฟอร์ม VOC-02 แบบฟอร์ม VOC-02		ตลอดเวลาตามประเภทช่องทางและกลไก คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ภายใน 5 วันทำการนับถัดจากเรื่องเข้าระบบ	- เงื่อนไขการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อตกลงหลักเกณฑ์ในการรับฟังเสียงของลูกค้า กระบวนการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 - นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 - นโยบายธรรมาภิบาลข้อมูลและแนวปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ทบทวนและปรับปรุง ปี 2567)

รายละเอียดของผังการไหล (Work Flow Chart) ของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)

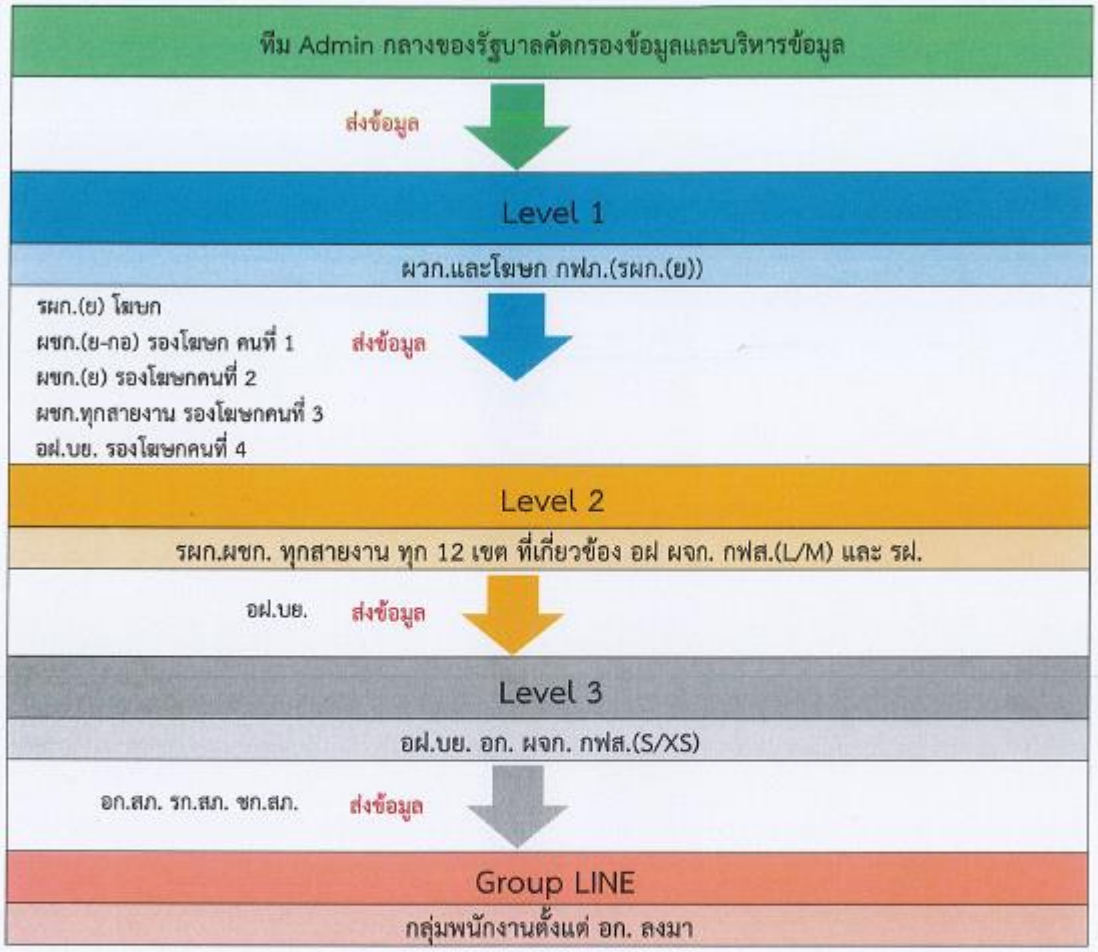
ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	ผู้รับผิดชอบ : กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) :



4.2 แผนผังการจัดการเรื่องเร่งด่วน



ผังการสื่อสารงานของรัฐบาล โดยใช้ระบบ GCC
(Government Communication Channel)



5. มาตรฐาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

5.1 มาตรฐานงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้า ดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าตามรูปแบบและช่วงเวลาของประเภทช่องทางการรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม VOC-01) พร้อมพิจารณาจำแนกประเภทเสียงของลูกค้าว่าเป็นประเภทใด เพื่อดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขข้อร้องเรียน ต่อไป กรณีข้อร้องเรียนที่รับมาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน) www.1111.go.th กสล. ต้องทำการบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วัน (SLA หรือ ข้อตกลง ระหว่าง กสล. กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทางสามารถดำเนินการรับฟังเสียงของลูกค้าได้ตรงตามหน้าที่ ตลอดเวลาตามประเภทช่องทางและกลไก
2. จำแนกประเภทเสียง ➢ <u>จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (ด้านบริการ)</u> เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ แบ่งเป็น 1. คุณภาพไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ 2. ค่าไฟ และการใช้ไฟ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า, ค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติ และการโดนตัดไฟที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบข้อบังคับหรือมาตรฐาน หลักเกณฑ์ของ กฟภ.	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง, หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควบคุมดูแลกรณีข้อร้องเรียนด้านบริการ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
3. ช่องทางและการให้บริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการรับบริการด้านต่างๆ เช่น คุณภาพการให้บริการ, การแก้ไขไฟดับ, การใช้งานช่องทางออนไลน์, การขอใช้บริการ และบริการเสริมของ กฟภ. 4. สอบถาม/แนะนำติชม คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ของ กฟภ. และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	
➢ <u>กรณีเสียงของลูกค้าประเภทอื่นๆ (นอกเหนือจากประเด็นเรื่องร้องเรียน)</u> หากเป็นเสียงของลูกค้าประเภท ชื่นชม, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, แจ้งเหตุ, แจ้งเบาะแส, ความต้องการของลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้าดำเนินการส่งต่อให้กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง (คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า)	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถจำแนกเสียงของลูกค้าได้ตามประเภทเสียงของลูกค้า ดังนี้ ชื่นชม, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส
➢ <u>กรณีประเด็นเรื่องลับ</u> เสียงของลูกค้าที่มีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบเสียงของลูกค้าจะต้องบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องและชื่อผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นสำคัญ เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า <u>กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบ</u>	กสล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า กรณีที่เป็นเรื่องลับได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่องลับ

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
<u>ลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ</u> โดยกำหนดการเปิดเอกสาร (ลับ) ดังนี้ ■ ส่งถึง สายงานสำนักงานใหญ่ ให้ระบุ “รผก.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง กสล.ฝลพ. ให้ระบุ “อฝ.ลพ.”” อก.สล.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.) - <u>กรณีมีประเด็นควบคุมและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญหรือร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริหาร</u> ให้ระบุ “ผชก.” “อก.บล.กฟข.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้ 1) “ผชก.กฟข.” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) “ผชก.กฟข.” ส่งเอกสารต่อไปยัง กบล. 3) “อก.บล.” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามสิทธิ์ 4) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยดำเนินการเป็นเรื่องลับตลอดกระบวนการ - <u>กรณีร้องเรียนบริการทั่วไป</u> ให้ระบุ “อก.บล.กฟข.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้ 1) “อก.บล.” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยดำเนินการเป็นเรื่องลับตลอดกระบวนการ	
➢ <u>กรณีข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ</u> ดำเนินการตามการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแส แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์	กกท., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมดูแลกรณีเสียงประเภททุจริตประพฤติมิชอบ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
▪ กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง คือ การประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เปิดเผยโปร่งใส การปลอมแปลงเอกสาร อื่น ๆ ▪ กระบวนการด้าน ทรัพยากรบุคคล คือ การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรมการจ้างงานพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรมการประเมินผลพนักงาน/ลูกจ้าง ไม่เป็นธรรม การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส อื่น ๆ ▪ กระบวนการด้าน งานบริการลูกค้า คือ กระบวนการด้าน งานบริการลูกค้า ▪ กระบวนการ ด้านการเงิน คือ เบียดบังยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวง ไปเป็นประโยชน์ส่วนตน อื่น ๆ ▪ ประพฤติมิชอบ/ ฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม คือ ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญ เรียกรับผลประโยชน์- เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริต มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ. ▪ กระบวนการ ด้านระบบไฟฟ้า คือ พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง ▪ กระบวนการจัดการ และบริหารองค์กร ▪ อื่น ๆ	
➢ <u>กรณีข้อร้องเรียนด้านบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ดำเนินการตามกระบวนจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) โดยมีข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ▪ ประเภทที่ 1 ผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA ได้แก่ - การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง, ไม่ถูกต้อง, ไม่ครบถ้วน, ไม่ตรงต่อเวลา, ไม่มีความปลอดภัย, ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน, ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/จิตใจ, อื่นๆ)	กยส., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมดูแลกรณีเสียงประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
- การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารสัญญา (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง, ไม่ถูกต้อง, ไม่ครบถ้วน, ไม่ตรงต่อเวลา, ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา, อื่นๆ) - การชำระหนี้ (ไม่ครบถ้วน, ไม่ตรงต่อเวลา, ไม่เป็นไปตามข้อตกลง/สัญญา, อื่นๆ) - สิทธิประโยชน์ (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง, ไม่ครบถ้วน, อื่นๆ) - ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง, ไม่มีความปลอดภัย, ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน, ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/จิตใจ, อื่นๆ) - การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูล (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง, ไม่ถูกต้อง, ไม่ครบถ้วน, ได้รับผลกระทบทางจิตใจ, อื่นๆ) - การจัดกิจกรรม (ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง, ไม่มีความปลอดภัย, ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน, ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/จิตใจ, ถูกละเมิดสิทธิ/เสรีภาพ, ถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา อื่นๆ) ▪ ประเภทที่ 2 ผลกระทบจากการปฏิบัติงานของพนักงาน/ลูกจ้าง/บริษัทรับจ้าง/บริษัทในเครือ ได้แก่ - ไม่ได้รับการสื่อสาร/ชี้แจง - ไม่ถูกต้อง - ไม่ครบถ้วน - ไม่ตรงต่อเวลา - ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน - ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/จิตใจ - ถูกละเมิดสิทธิ/เสรีภาพ - ถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา - อื่น ๆ	
3. บันทึกเรื่องร้องเรียนด้านบริการ ลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ➢ บันทึกรับเรื่องร้องเรียน ลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ก่อนส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	กสล., หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียน ลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และพิจารณาส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
• <u>กรณีสำนักงานใหญ่</u> แจ้งไปยังสายงานที่เกี่ยวข้อง • <u>กรณีส่วนภูมิภาค</u> แจ้งไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง (กฟข./กฟจ./กฟส.) • กรณีข้อร้องเรียนที่รับมาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน) www.1111.go.th กสล. ต้องทำการบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วัน (SLA หรือ ข้อตกลง ระหว่าง กสล. กับสำนักนายกรัฐมนตรี) ➢ ก่อนบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC-System) และส่งต่อข้อร้องเรียนให้ทำการตรวจสอบข้อร้องเรียน ว่ามีผลกระทบต่อกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่อย่างไร และต้องพึงรักษาข้อมูลของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างดี (ตามรายละเอียดหน้า 32)	กสล. ดำเนินการรับและบันทึกเรื่องลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ภายใน 2 วัน
4. ตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาเรื่องส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อมูลโดยพิจารณาจากรายละเอียดเรื่องว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟฟ. ที่ให้บริการได้อย่างชัดเจน กสล. จะเป็นผู้ติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้นเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องให้ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง สามารถพิจารณารายละเอียดเรื่อง เพื่อส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. ดำเนินการรับเรื่อง หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องในระบบ PEA-VOC System โดยให้ทุกหน่วยงานเปิดรับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทุกวัน พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกผลข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการรับเรื่อง หลังจากเรื่องส่งถึงหน่วยงานตน
6. ติดต่อผู้ร้องเบื้องต้นและระบุสาเหตุ ติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นข้อร้องเรียนเพิ่มเติม (แบบฟอร์ม VOC-02) ภายใน 5 วันทำการ พร้อมบันทึกผลการติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้น และระบุสาเหตุของปัญหาในระบบฯ	หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องดำเนินการติดต่อผู้ร้อง ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากเรื่องเข้าระบบ และตรวจสอบข้อมูล

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
- ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ กฟภ. - หากพบเจอกรณีการส่งต่อผิดหน่วยงาน/การร้องเรียนผิดหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องเร่งดำเนินการประสานส่งเรื่องคืนหน่วยงานต้นเรื่อง/ส่งต่อถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันทีหรืออย่างช้าไม่เกินในวันทำการถัดไป - <u>กรณีไม่มีมูล</u> เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติปิดเรื่องและทำการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA- VOC System) (แบบฟอร์ม VOC-02) พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งผู้ร้อง/ผู้แจ้ง - <u>กรณีมีมูล</u> วางแผนดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อไป	
7. วางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและนำเสนอผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งหมด มาวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามประเด็นที่ร้องเรียนเพื่อวางแผนการดำเนินการให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวกความคล่องตัวของการใช้บริการ ความต้องการของลูกค้า และข้อจำกัดช่องทางการให้บริการ และนำเสนอรายละเอียดแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แก่ผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ ตามลำดับชั้น (แบบฟอร์ม VOC-02)	หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องวางแผนแก้ไขปัญหา เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา
8. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาแผน - กรณีผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ ไม่อนุมัติแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 7 ใหม่อีกครั้ง - กรณีผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ อนุมัติแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา พร้อมแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องต่อไป	ผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาแผนการดำเนินงานฯ - อนมุติ - ไม่อนุมัติ

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
9. ดำเนินการแก้ไข / แจ้งผลการดำเนินการ ประสานงานผู้ร้องและดำเนินการตอบสนองโดยแจ้ง (แบบฟอร์ม VOC-02) ▪ สาเหตุของปัญหาให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ▪ วิธีการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ▪ กำหนดวันแล้วเสร็จ หรือ ประเด็นที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้ง ต้องการ ▪ แจ้งผลการดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ (SMS ขอการยอมรับการแก้ไข)	หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนการดำเนินงานฯ พร้อมแจ้งผลฯ แก่ผู้ร้อง ผ่าน SMS ขอการยอมรับการแก้ไข
10. ผู้ร้องพิจารณาการแก้ไขปัญหา/ประเมินความพึงพอใจ ▪ กรณีผู้ร้องยอมรับ ขอยื่นปิดคำร้องโดยสมบูรณ์ และประเมินความพึงพอใจ (กรณีผู้ร้องไม่ดำเนินการภายใน 3 วัน สามารถปิดคำร้องแทนผู้ร้องได้) ▪ กรณีผู้ร้องไม่ยอมรับ สามารถขอยื่นปิดคำร้องแทนผู้ร้องได้ หาก กฟภ. ดำเนินการอย่างถึงที่สุดแล้ว	ผู้ร้องพิจารณาผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และประเมินผลความพึงพอใจภายใน 3 วัน นับตั้งแต่ กฟภ. ขอการยอมรับการแก้ไขแก่ผู้ร้อง
11. ยุติ/ปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System ผู้มีอำนาจอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์ ผ่านระบบ PEA-VOC System (แบบฟอร์ม VOC-02) โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากเรื่องเข้าระบบ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากเรื่องเข้าระบบ
12. สำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน หลังการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยวิธีการ Outbound Call (โทรสำรวจฯ) พร้อมจัดทำสรุป วิเคราะห์ และประเมินผลการตอบสนองข้อร้องเรียน	กสล. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน และรายงานผลการสำรวจฯ เป็นรายไตรมาส / รายปี
13. สรุปและประเมินผลการให้บริการ สรุปและประเมินผลการให้บริการ รวมทั้งวิเคราะห์การดำเนินงาน เพื่อรายงานผลฯ เสนอ ผวก., ผู้บริหารระดับสูงและส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ	กสล. ดำเนินการรายงานผลสรุปและประเมินผลการให้บริการ เป็นรายเดือน/รายไตรมาส / รายปี

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
14. วิเคราะห์/จัดทำแผนเชิงป้องกันพร้อมเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ วิเคราะห์การดำเนินงานและกำหนดแนวทางป้องกัน ทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการ และพิจารณากำหนดแนวทางป้องกันเพื่อมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	กสล.ฝลพ., กบล.กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์และจัดทำแผนเชิงป้องกัน ภายในไตรมาสที่ 2
15. ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คณะทำงานทบทวนบทเรียนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติที่ดี โดยพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป *****สิ้นสุดกระบวนการ*****	กสล.ฝลพ., กบล.กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ภายในไตรมาสที่ 4

5.2 ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	สตภ.	กสล. และหน่วยงานที่มีข้อร้องเรียน	ไตรมาสที่ 1-4
2. มาตรฐานงาน	สตภ.	กสล. และหน่วยงานที่มีข้อร้องเรียน	ไตรมาสที่ 1-4
3. แบบฟอร์มที่ใช้	-	-	-
4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	-
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม	สตภ.	กสล. และหน่วยงานที่มีข้อร้องเรียน	ไตรมาส 1 ของปีถัดไป
6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	-	-	-

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

6.1 เอกสารอ้างอิง

6.1.1 ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม ให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ.2568

6.1.2 กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

6.1.3 คู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ทบทวนและปรับปรุง ปี 2567)

6.1.4 นโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy) ประกาศ ณ วันที่ 24 ธันวาคม 2568

6.1.5 แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.2 แบบฟอร์มที่ใช้

6.2.1 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-01)

6.2.2 แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-02)

6.2.3 แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03)

7. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

7.1 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

7.2 PEA VOC Dashboard

7.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

8. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ.

8.1 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

8.1.1 ข้อร้องเรียนที่สามารถนับรวมเป็น 1 ข้อร้องเรียน พิจารณาได้จากเหตุการณ์และประเด็นที่เกิดขึ้น เช่น การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่และช่วงเวลาเดียวกัน แต่มีผู้ร้องเรียนหลายคน ตัวอย่างกรณีไฟฟ้าดับในพื้นที่เดียวกันเป็นบริเวณกว้าง และมีผู้ร้องร้องเรียนเข้ามาจำนวนมาก หรือการร้องเรียนที่เกิดจากผู้ร้องคนเดียว ร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ หรือ ร้องเรียนเรื่องเดิมในหลายช่องทาง เป็นต้น

8.1.2 ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับ จึงร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่ ให้นับเป็นข้อร้องเรียนของ กฟฟ. นั้น ๆ (โดย ฝลพ. เป็นผู้จัดการด้านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) และวิเคราะห์สรุปรายงานนำเสนอผู้บริหารระดับสูง)

8.1.3 เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกเรื่องให้นับเป็นการ “แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ **“มีมูลความจริง”**

8.2 การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

การนับจำนวนวันข้อร้องเรียน การนับจำนวนวันตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ กำหนดคือ วันที่ยื่นคำร้องทุกช่วงเวลาถึง 00.00 น. ของวันถัดไป ให้นับเป็นวันที่ 1 แล้ววันถัดไปให้นับเป็นวันที่ 2 โดยจะตัดรอบที่เวลา 00.00 น. โดยตัวอย่างการนับวัน แสดงดังตารางต่อไปนี้

วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	1 ม.ค. 2569	2 ม.ค. 2569	3 ม.ค. 2569	4 ม.ค. 2569	5 ม.ค. 2569	6 ม.ค. 2569
เวลายื่นคำร้อง/การตัดรอบวัน	15:15:25	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.
การนับจำนวนวัน	1	1	2	3	4	5

8.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

8.3.1 ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียนนั้น ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ

8.3.2 เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีรายละเอียดข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการได้

8.3.3 เมื่อติดต่อผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ไม่ได้เป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

8.3.4 เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟภ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

8.3.5 กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 8.6 เห็นสมควร ต้องระบุเหตุผลในการยกเลิกข้อร้องเรียนลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

8.3.6 การพิจารณายกเลิกข้อร้องเรียน ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ โดยให้สิทธิ์ผู้มีอำนาจสามารถดำเนินการยกเลิกข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ก่อนปิดข้อร้องเรียน

8.4 การเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, แจ้งเหตุ, แจ้งเบาะแส และ ชื่นชม) สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

8.4.1 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมั่นใจว่าเจตนาของผู้ร้องเรียนไม่ได้ต้องการที่จะร้องเรียน ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 8.6 ทุกครั้ง

8.4.2 หากมีการเจรจากับผู้ร้องเรียนและพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการเพียงแค่เสนอแนะ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 8.6 ทุกครั้ง

8.4.3 ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ แบ่งได้ 2 กรณี

กรณีที่ 1 ไม่มีช่องทางติดต่อผู้ร้อง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว มีรายละเอียดข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟภ. แต่ระดับความรุนแรงไม่มากพอให้เป็นเรื่องร้องเรียน ให้สามารถเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 8.6 ทุกครั้ง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว ไม่มีรายละเอียดข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟภ. ให้ดำเนินการยกเลิกเรื่องดังกล่าว โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 8.6 ทุกครั้ง

กรณีที่ 2 มีช่องทางติดต่อแต่ติดต่อผู้ร้องไม่ได้

- หากผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการติดต่อผู้ร้องแล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อได้ ให้พยายามติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ และหากยังไม่สามารถติดต่อได้ ให้เว้นระยะห่างครั้งละไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง ในการติดต่อผู้ร้องครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 หากติดต่อผู้ร้องครบ 3 ครั้งแล้ว และยังไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ ให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องดังกล่าว และดำเนินการตาม กรณีที่ 1 ต่อไป

8.4.4 กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 8.6 เห็นสมควร ต้องระบุเหตุผลการเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น ลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

8.4.5 การพิจารณาเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ โดยสามารถดำเนินการเปลี่ยนประเภทในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System **ก่อนปิดข้อร้องเรียน/ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน** โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 8.6 ทุกครั้ง หากผู้ปฏิบัติต้องการ**เปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น หลัง 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน** ให้ดำเนินการดังนี้

1) หน่วยงานในสำนักงานใหญ่ ให้ผู้ดูแลระบบ PEA-VOC System ของสายงาน นำเสนอ รผก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ และจัดส่งให้ กสล. ดำเนินการเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน

2) หน่วยงานส่วนภูมิภาค ให้ กบล. นำเสนอ ผชก. นำเรียน รผก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ และจัดส่งให้ กสล. ดำเนินการเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น

ทั้งนี้ การเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่นที่เกิดขึ้นในเดือน ธ.ค. ขอให้นำเสนออนุมัติเปลี่ยนประเภทไม่เกินวันที่ 5 ม.ค. ของปีถัดไป

8.5 การเปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

8.5.1 เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน ไม่ตรงกับรายละเอียดที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ กฟภ. ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่างๆ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 8.6 ทุกครั้ง

8.5.2 กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 8.6 เห็นสมควร ต้องระบุเหตุผลการเปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน ลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

8.5.3 การพิจารณาเปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริง โดยสามารถดำเนินการเปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ก่อนปิดข้อร้องเรียน

8.6 ผู้มีอำนาจอนุมัติเปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าจากข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, แจ้งเหตุ, แจ้งเบาะแส และชื่นชม) (ตามข้อ 8.3, 8.4 และ 8.5)

หน่วยงาน	อำนาจอนุมัติ เปลี่ยนหัวข้อ/ประเด็น/ ประเด็นย่อยข้อร้องเรียน	อำนาจอนุมัติ ยกเลิกหรือเปลี่ยน ประเภทเสียงของลูกค้าจาก ข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น	สิทธิ์ยกเลิกหรือเปลี่ยน ประเภทเสียงของลูกค้าจาก ข้อร้องเรียนเป็นเสียงประเภทอื่น ในระบบ PEA-VOC System
สายงานในสำนักงานใหญ่	รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ตภ) / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ระดับ อก. หรือเทียบเท่าขึ้นไป)	รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ตภ) / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ระดับ อก. หรือเทียบเท่าขึ้นไป)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย และได้สิทธิเข้าใช้ ระบบ PEA-VOC System
กำกับดูแลจัดการข้อร้องเรียน 1. ด้านบริการ 2. ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ 3. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อก.สล. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อก.กท. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อก.ยส. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก.สล. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อก.กท. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อก.ยส. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก.สล. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อก.กท. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อก.ยส. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
การไฟฟ้าเขต	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
การไฟฟ้าจังหวัด / การไฟฟ้าสาขา	ผจก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

<u>หมายเหตุ</u> ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องขอสิทธิ์ใช้ระบบ PEA-VOC System

8.7 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus

8.7.1 กรณี System Error

ปัญหาที่เกิดจากระบบ เช่น ชำระค่าไฟฟ้าและยอดเงินถูกหักแล้ว แต่สถานะยังแจ้งว่าค้างชำระ, ลูกค้าได้รับสิทธิ์ไฟฟรี แต่ยังมีหนี้ค้างชำระอยู่ใน Application ทั้งยังสามารถกดชำระได้, ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว แต่ไม่มีหนี้ค้างชำระให้จ่ายใน Application, ลูกค้าดาวน์โหลด Application PEA Smart Plus ไม่ได้, ลูกค้าตรวจสอบเงินในบัญชี พบว่ามีการหักชำระซ้ำ/บัตรเครดิตถูกหัก 2 รอบ, ลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้าแล้ว แต่แก้ไขชื่อไม่ได้ ลบไม่ได้ เป็นต้น ขอให้ กฟฟ. ประสาน กับ กบล. และ กดส. เขต เพื่อทำการตรวจสอบปัญหา และตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยในส่วนที่เป็นปัญหาหลักของระบบฯ ให้ กบล. ส่งต่อมายังสำนักงานใหญ่เพื่อแจ้ง กปล. ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

8.7.2 กรณี User Error

ปัญหาที่เกิดจากความไม่เข้าใจในการใช้งาน Application PEA Smart Plus ของลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน เช่น เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์/เบอร์โทรศัพท์ แล้วเข้า Application ไม่ได้, ลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่เคยผูกไว้กับบัตรประชาชน, ไม่สามารถส่ง OTP ได้/กรอก OTP แล้วระบบแจ้งว่าไม่ถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้น จึงขอความร่วมมือให้ทุก กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด ศึกษารายละเอียดและวิธีการใช้งาน Application PEA Smart Plus อย่างละเอียด เพื่อให้สามารถชี้แจงวิธีการใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

8.8 แนวทางการยุติ/ปิดข้อร้องเรียนซ้ำ

รายการ	แนวทางการยุติ/ปิดข้อร้องเรียนซ้ำ
ข้อร้องเรียนที่มาจาก**ผู้ร้องเรียนหลายคน ซึ่งมีเนื้อหาการร้องเรียนในประเด็นเดียวกัน** รวมถึงเกิดขึ้นในพื้นที่และช่วงเวลาเดียวกัน เช่น ไฟฟ้าดับในพื้นที่เดียวกันเป็นบริเวณกว้าง	ให้ กฟส./กฟจ. ดำเนินการดังนี้ 1. แก้ไขข้อร้องเรียนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ จนกระทั่งยุติ/ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทุกเรื่อง 2. ยกเลิกข้อร้องเรียนให้เหลือเพียงข้อร้องเรียนหลัก 1 เรื่อง โดยระบุข้อความของการยกเลิกข้อร้องเรียนและอ้างอิงหมายเลขเสียงที่เป็นข้อร้องเรียนหลัก เช่น “ข้อร้องเรียนซ้ำกับหมายเลขเสียง I-XXXXXX”
ข้อร้องเรียนที่มาจาก**ผู้ร้องเรียนคนเดียว ซึ่งมีเนื้อหาการร้องเรียนในประเด็นเดิมซ้ำๆ ในช่วงเวลาเดียวกัน** ผ่านหลายช่องทาง	ให้ กฟส./กฟจ. ดำเนินการดังนี้ 1. แก้ไขข้อร้องเรียนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ จนกระทั่งยุติ/ปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) 2. เลือกข้อร้องเรียนหลัก 1 เรื่อง และยกเลิกข้อร้องเรียนที่เหลือ โดยระบุสาเหตุการยกเลิกข้อร้องเรียนและอ้างอิงหมายเลขเสียงที่เป็นข้อร้องเรียนหลัก เช่น “ข้อร้องเรียนซ้ำกับหมายเลขเสียง I-XXXXXX”

รายการ	แนวทางการยุติ/ปิดข้อร้องเรียนซ้ำ
ข้อร้องเรียนที่มาจาก**ผู้ร้องเรียนคนเดียว ซึ่งมีเนื้อหาการร้องเรียนใน<u>ประเด็นเดิม ซ้ำ ๆ</u> ภายในระยะเวลา 1 ปี** แต่ผู้ร้องเรียนต้องการ**<u>ยกระดับ</u>**การร้องเรียน	➢ **กรณีที่ กฟส./กฟจ. ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนถึงที่สุดภายใต้ระเบียบ/หลักเกณฑ์ของ กฟภ. แต่ผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจและต้องการยกระดับการร้องเรียน** ให้ **กบล.กฟข.** ตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) และจัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานส่งถึงผู้ร้องเรียน โดยระบุตำแหน่งของผู้ลงนามในหนังสือให้มีข้อความ <u>“ผู้ช่วยผู้ว่าการ ปฏิบัติงานแทน ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”</u> ➢ **กรณีที่ <u>กบล.กฟข.</u> ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนถึงที่สุดภายใต้ระเบียบ/หลักเกณฑ์ของ กฟภ. แต่ผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจและต้องการยกระดับการร้องเรียน** ให้ **สายงาน (น, ฉ, ก, ต)** ตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) และจัดทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงานส่งถึงผู้ร้องเรียน โดยระบุตำแหน่งของผู้ลงนามในหนังสือให้มีข้อความ <u>“รองผู้ว่าการปฏิบัติงานแทน ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”</u> ➢ **กรณีที่ <u>สายงาน (น, ฉ, ก, ต)</u> ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนถึงที่สุดภายใต้ระเบียบ/หลักเกณฑ์ของ กฟภ. แต่ผู้ร้องเรียนยังไม่พึงพอใจและต้องการยกระดับการร้องเรียน** ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน และส่งให้ กฟส./กฟจ. ปิดข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) โดยอ้างอิงผลการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของ สายงาน (น, ฉ, ก, ต) เนื่องจาก<u>ผลการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนของสายงาน (น, ฉ, ก, ต) ถือเป็นที่สิ้นสุด</u>

8.9 การลงนามในหนังสือถึงบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก

การลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานตามสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญหรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

8.9.1 หน่วยงานในสำนักงานใหญ่ ให้นำเสนอ รผก. แต่ละสายงาน หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561

8.9.2 หน่วยงานในส่วนภูมิภาค ให้นำเสนอ ผชก. ทุกเขต หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561 โดยอยู่ในดุลยพินิจของ ผชก. ทุกเขต หากมีความเห็นเป็นอย่างอื่น<u>ให้นำเสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้ลงนามในหนังสือ พร้อมรายละเอียด เพื่อประกอบการพิจารณาให้ถูกต้องและครบถ้วน</u>

8.10 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

8.10.1 แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-01)

8.10.2 แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-02)

8.10.3 แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณีเรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03)

8.11 ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

พนักงานรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ความอันเป็นเท็จซึ่งแก้ไขข้อมูลในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หรือรายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง ด้วยความอันเป็นเท็จ เป็นเหตุให้ กฟภ. และบุคคลอื่นได้รับความเสียหาย จะต้องได้รับการพิจารณาโทษ ตามข้อบังคับ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517” ตามสมควรแก่กรณี

8.12 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ

8.12.1 ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

8.12.2 กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง โดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ

8.12.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

8.12.4 เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

8.13 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว และมุ่งมั่นที่จะคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของท่านตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงจัดทำหนังสือฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ท่านทราบถึงวัตถุประสงค์และรายละเอียดการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านตลอดจนสิทธิของท่านในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject)

1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย

ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยภายใต้หนังสือฉบับนี้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคลลที่ท่านให้ไว้กับ กฟภ. โดยตรง หรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ กฟภ. เก็บรวบรวมจากท่านผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ กฟภ. ได้รับหรือเข้าถึงได้จากแหล่งอื่น ดังนี้

1.1) ข้อมูลส่วนตัว เช่น คำนำหน้าชื่อ, ชื่อ, นามสกุล, วัน/เดือน/ปีเกิด, อายุ, เพศ, ลายมือชื่อ, ข้อมูลที่ปรากฏบนเอกสารที่ออกโดยหน่วยงานราชการ (เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีการมอบอำนาจ) สำเนาหนังสือเดินทาง สำเนาวีซ่า สำเนาเอกสารของคนต่างด้าว สำเนาใบอนุญาตทำงาน สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสูติบัตร สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ สำเนาทะเบียนสมรส สำเนาใบสำคัญหย่า สำเนาใบมรณบัตร สำเนาใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ หรือเอกสารที่ใช้ในการระบุและยืนยันตัวตนที่มีลักษณะเดียวกัน)

1.2) ข้อมูลเพื่อการติดต่อ เช่น สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า, ที่อยู่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า/ใบกำกับภาษี, ที่อยู่ปัจจุบัน/สถานที่ติดต่อ, หมายเลขโทรศัพท์, หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่, หมายเลขโทรสาร, อีเมล

1.3) ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า, หน่วยการใช้ไฟฟ้า, ค่าไฟฟ้า, หมายเลขผู้ไฟฟ้า (Contract Account : CA), ขนาดมิเตอร์

1.4) ข้อมูลทางการเงินและการทำธุรกรรม เลขที่บัญชีธนาคาร, หมายเลขบัตรเครดิต, ประวัติการทำธุรกรรม, ข้อมูลอื่น ๆ ประกอบการใช้บริการ เช่น หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (Contract Account : CA)

2) วัตถุประสงค์และฐานทางกฎหมายในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

กฟภ. เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ภายใต้ฐาน

2.1) เพื่อการให้บริการการใช้ไฟฟ้า ฐานความจำเป็นในการปฏิบัติตามสัญญา

2.2) เพื่อดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กฟภ. ฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย

2.3) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ กฟภ. ความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย

2.4) เพื่อการตรวจสอบดูแลความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของบุคคล และทรัพย์สินของ กฟภ. ความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย

3) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดตามข้อ 2 ในส่วนที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือสัญญาหรือมีความจำเป็น เพื่อเข้าทำสัญญากับท่านเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว หากท่านไม่ประสงค์ที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวแก่ กฟภ. อาจมีผลกระทบทางกฎหมาย หรืออาจทำให้ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สัญญาที่ได้เข้าทำกับท่าน หรือไม่สามารถเข้าทำสัญญากับท่านได้ (แล้วแต่กรณี) ในกรณีดังกล่าว กฟภ. อาจมีความจำเป็นต้องปฏิเสธการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของท่านไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

4) กฟภ. อาจเก็บรวมรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายการปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้ซึ่งสิทธิเรียกร้องในขั้นตอนต่าง ๆ ตามกฎหมาย

5) ในกรณีที่ กฟภ. ดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ในข้อ 2 กฟภ. จะแจ้ง และหรือขอความยินยอมจากท่านต่อไป เว้นแต่กรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้ กฟภ. สามารถดำเนินการได้

6) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน จะดำเนินการภายได้วัตถุประสงค์ที่กำหนด หรือวัตถุประสงค์อื่นที่กฎหมายกำหนดให้กระทำได้เท่านั้น นอกเหนือจากกรณีดังกล่าวข้างต้น กฟภ. จะขอความยินยอมจากท่านก่อน โดย กฟภ. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีตั้งต่อไปนี้

6.1) ให้กับบุคคล หน่วยงาน องค์กร นิติบุคคลใด ๆ ภายนอก ซึ่งมีสัญญาอยู่กับ กฟภ. หรือมีความสัมพันธ์ด้วย เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาและภาระหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการติดต่อประสานงานอันเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่หรือตำแหน่งของท่าน

6.2) ให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมาย หรือที่ร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางกฎหมาย หรือที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิกรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรมควบคุมโรค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด และศาล เป็นต้น ทั้งนี้ รวมถึงบุคคล หน่วยงาน องค์กร นิติบุคคลใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทนหน่วยงานของรัฐ

6.3) ให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใดท่านให้ความยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลขอท่าน ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน กฟภ. จะจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้เปิดเผยและปฏิบัติดานมาตรฐานตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

7) มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

กฟภ. จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล มาตรการป้องกันด้านการบริหารจัดการ มาตรการป้องกันด้านเทคนิค และมาตรการป้องกันทางกายภาพ ในเรื่องการเข้าถึงหรือควบคุมการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อธำรงไว้ซึ่งความลับ ความถูกต้องครบถ้วน และสภาพความพร้อมใช้งานของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจาศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ ทั้งนี้ เป็นไปตามที่กฎหมายที่ใช้บังคับกำหนด

8) สิทธิต่าง ๆ ของท่านเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ท่านมีสิทธิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านดังต่อไปนี้

8.1) สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

8.2) สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง

8.3) สิทธิในการลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้

8.4) สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม

8.5) สิทธิในการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

8.6) สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

8.7) สิทธิในการคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

8.8) สิทธิในการได้รับแจ้งข้อมูล

9) กฟภ. จะเก็บรักษาข้อมูลของท่านตามความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ 2.) และจะลบ หรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลของท่านไม่สามารถระบุตัวตนได้ เมื่อหมดความจำเป็นในการใช้ข้อมูลนั้น

8.14 การถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ.

กรณีผู้ร้องเรียน มีการใช้ข้อมูลอันเป็นเท็จมาร้องเรียน จนเป็นเหตุให้มีการกระทำละเมิด คุกคาม กลั่นแกล้ง องค์กรหรือผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งการกระทำนั้นทำให้องค์กรหรือผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเสียหาย ให้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (อ้างอิงตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 26 กันยายน 2566 เรื่อง ขออนุมัติแนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ. ตามหนังสือเลขที่ กสล.(จข)949/2566 ลงวันที่ 14 กันยายน 2566) โดยบุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ มีดังนี้

1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2) คณะกรรมการ

3) ผู้ว่าการ

4) พนักงาน

5) ลูกจ้างตามคำนิยามของแนวทางปฏิบัติฯ นี้

9. สิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (ด้านบริการ)

9.1 การกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (ด้านบริการ)

<table>
<tr><th rowspan="2">การดำเนินงาน</th><th colspan="5">ผู้รับผิดชอบ</th></tr>
<tr><th>รผก./
ผชก.(ตภ)</th><th>อก.บล.
(12 เขต)</th><th>อก.สล.</th><th>อก.ปล.</th><th>กฟฟ.</th></tr>
<tr><td>1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case
ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1.1 การสร้างข้อมูล</td><td colspan="5">ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง</td></tr>
<tr><td>1.2 การเข้าดูข้อมูล</td><td rowspan="2">✓
(ทุก Case
ด้านบริการ
ในหน่วยงานนั้น ๆ)</td><td rowspan="2">✓
(ทุก Case
ด้านบริการ
ของ กฟฟ. ในสังกัด)</td><td rowspan="2">✓
(ทุก Case
ด้านบริการ)</td><td>✓
(ทุก Case
ด้านบริการ)</td><td rowspan="2">✓
(เปลี่ยนประเด็นเสียง
ทุก Case
ด้านบริการ
ในหน่วยงานนั้น ๆ)</td></tr>
<tr><td>1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case</td><td>-</td></tr>
<tr><td>2. การดูแลระบบ (Admin)
- บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(PEA-VOC System)</td><td>✓
(ทุก Case
ด้านบริการ
ในหน่วยงานนั้น ๆ)</td><td>✓
(ทุก Case
ด้านบริการ
ของ กฟฟ. ในสังกัด)</td><td>✓
(ทุก Case
ด้านบริการ)</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>3. การประสานกับ 1129 PEA Contact Center</td><td>✓
(ทุก Case
ด้านบริการ
ในหน่วยงานนั้น ๆ)</td><td>-</td><td>✓
(ทุก Case
ด้านบริการ)</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า</td><td>-</td><td>-</td><td>✓</td><td>-</td><td>-</td></tr>
</table>

หมายเหตุ กรณีต้องการเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ผู้ใช้งาน เนื่องจากมีการแต่งตั้ง/โยกย้าย/เกษียณอายุราชการ ให้ดำเนินการแจ้ง กสล. ภายใน 15 วันนับจากมีคำสั่ง

9.2 จำนวนสิทธิ์ใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (ด้านบริการ)

หน่วยงาน	ผู้มีสิทธิ์และจำนวนสิทธิ์ใช้งาน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
สายงานในสำนักงานใหญ่	● รผก./ผชก.(ตภ) จำนวน 1 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน/ยกเลิก) ● ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 2 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน/ยกเลิก)
กำกับดูแลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	● อก.สล. จำนวน 1 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน/ยกเลิก) ● ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 3 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน/ยกเลิก)
การไฟฟ้าเขต	● ผชก. จำนวน 1 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน/ยกเลิก) ● อก.บล. จำนวน 1 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน/ยกเลิก) ● ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 2 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน/ยกเลิก)
การไฟฟ้า	● ผจก. จำนวน 1 สิทธิ์ (รับ/ปิด/เปลี่ยน) ● กฟจ./กฟส. ขนาด L/M จำนวน 5 สิทธิ์ (รับ/ปิด) ● กฟส. ขนาด S จำนวน 4 สิทธิ์ (รับ/ปิด) ● กฟส. ขนาด XS จำนวน 1 สิทธิ์ (รับ/ปิด)

หมายเหตุ : รับ หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
ปิด หมายถึง การยุติ/ปิดเรื่องร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
เปลี่ยน หมายถึง การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน หรือการเปลี่ยนประเด็นเสียงข้อร้องเรียน ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
ยกเลิก หมายถึง การยกเลิกข้อร้องเรียน ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

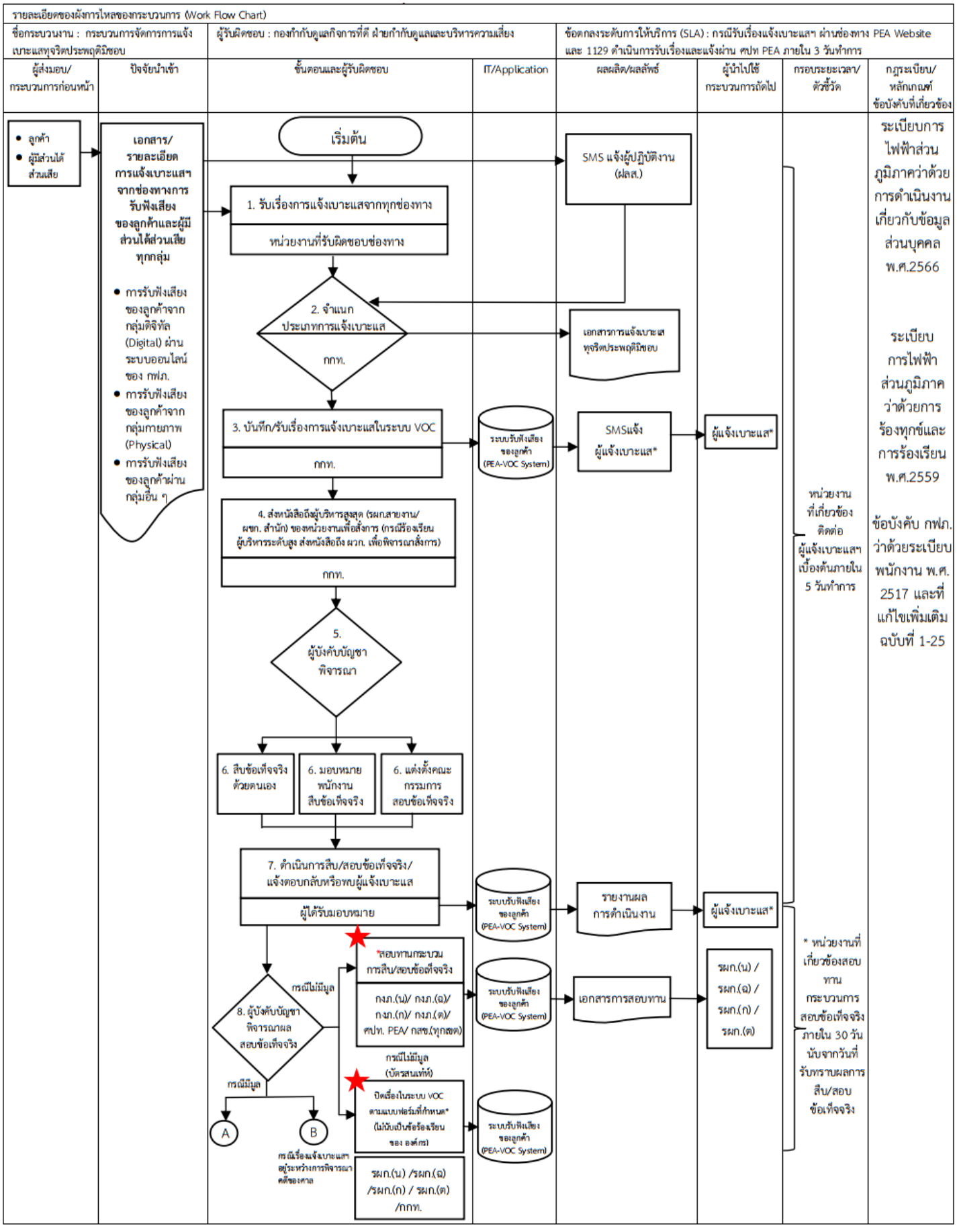
การบริหารจัดการ
การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)
ของ กฟภ.

โดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

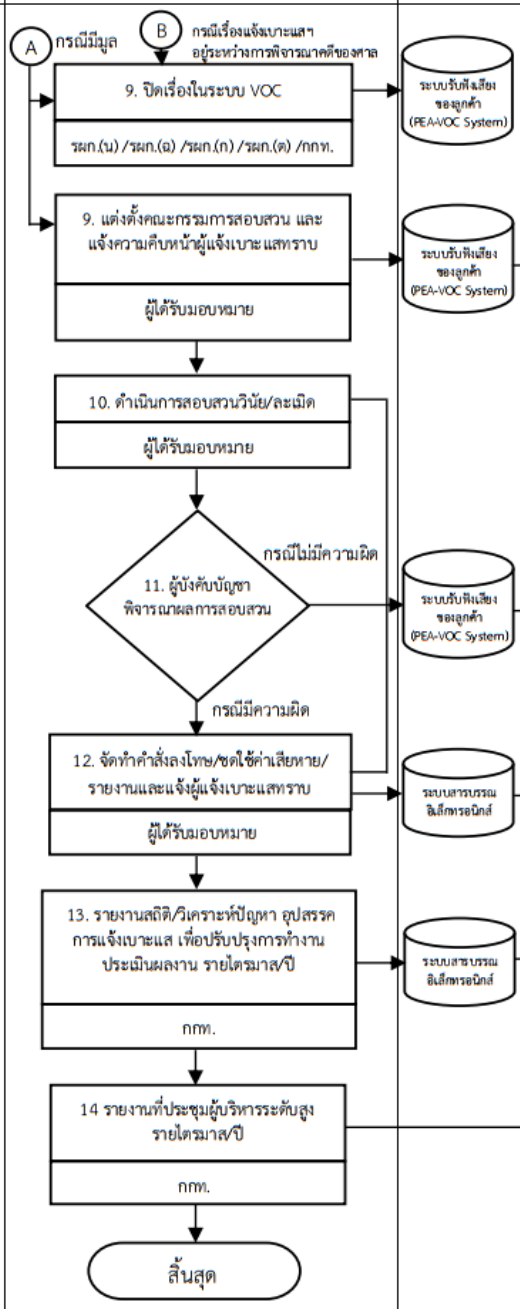
10. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

10.1 แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)



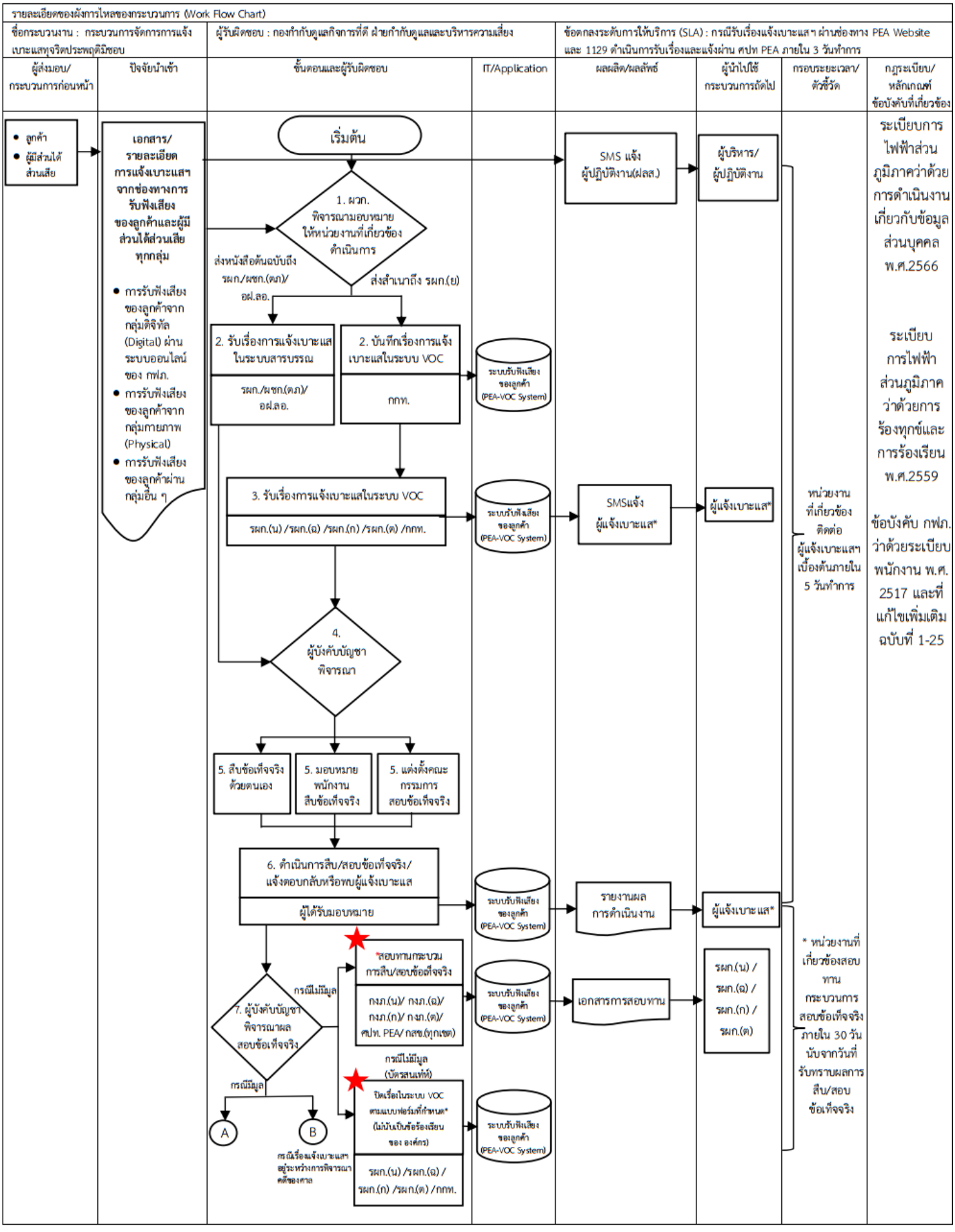
รายละเอียดของขั้นการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ		ผู้รับผิดชอบ : กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง		ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) : กรณีรับเรื่องแจ้งเบาะแสฯ ผ่านช่องทาง PEA Website และ 1129 ดำเนินการรับเรื่องและแจ้งผ่าน ศปท PEA ภายใน 3 วันทำการ			
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	IT/Application	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบระยะเวลา/ตัวชี้วัด	กฎระเบียบ/หลักเกณฑ์ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง



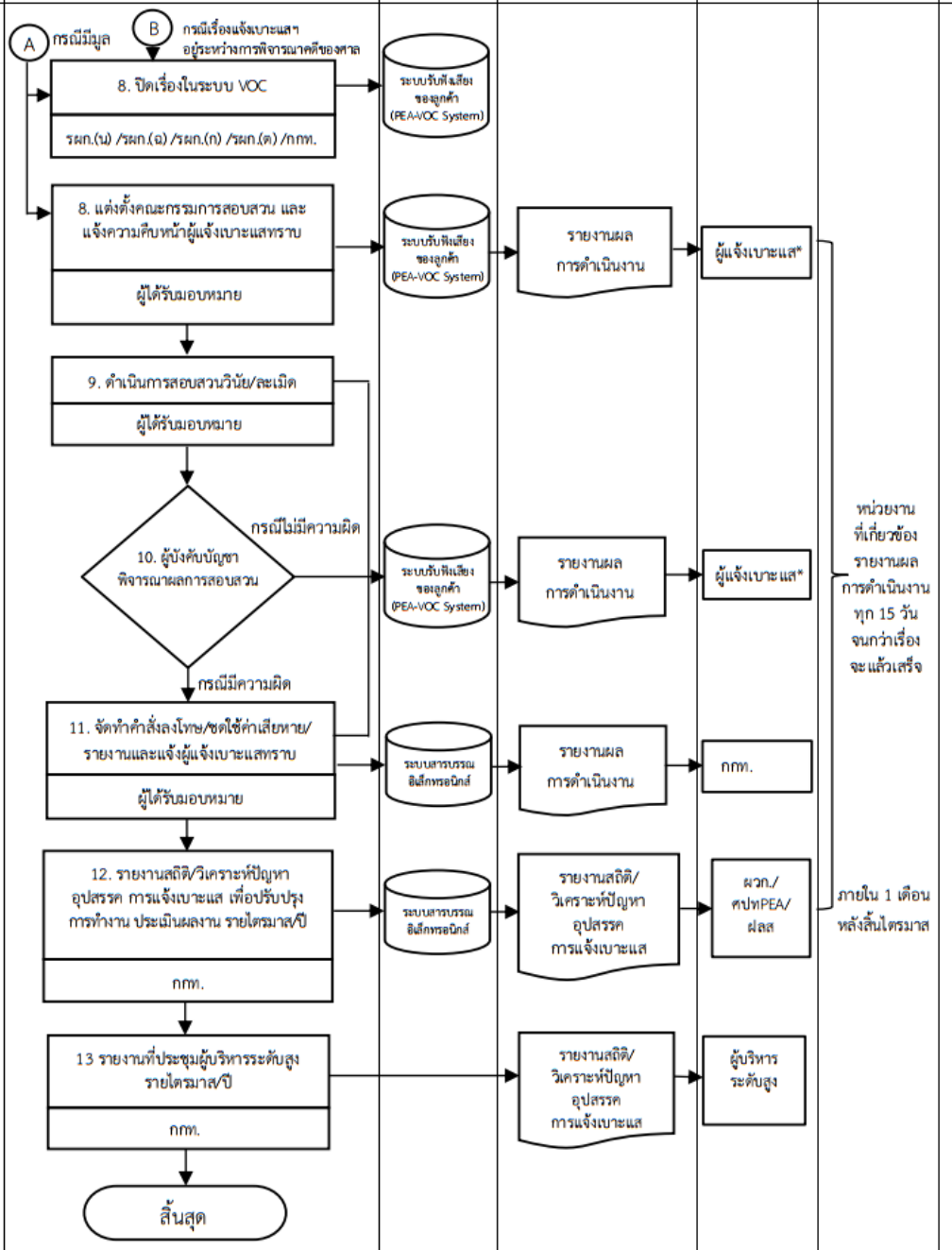
หมายเหตุ กรณีผู้แจ้งเบาะแสไม่ได้ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ ให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานดังกล่าวลงในระบบ PEA-VOC System แทนการรายการผลการดำเนินงานแก่ผู้แจ้งเบาะแส

10.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.)



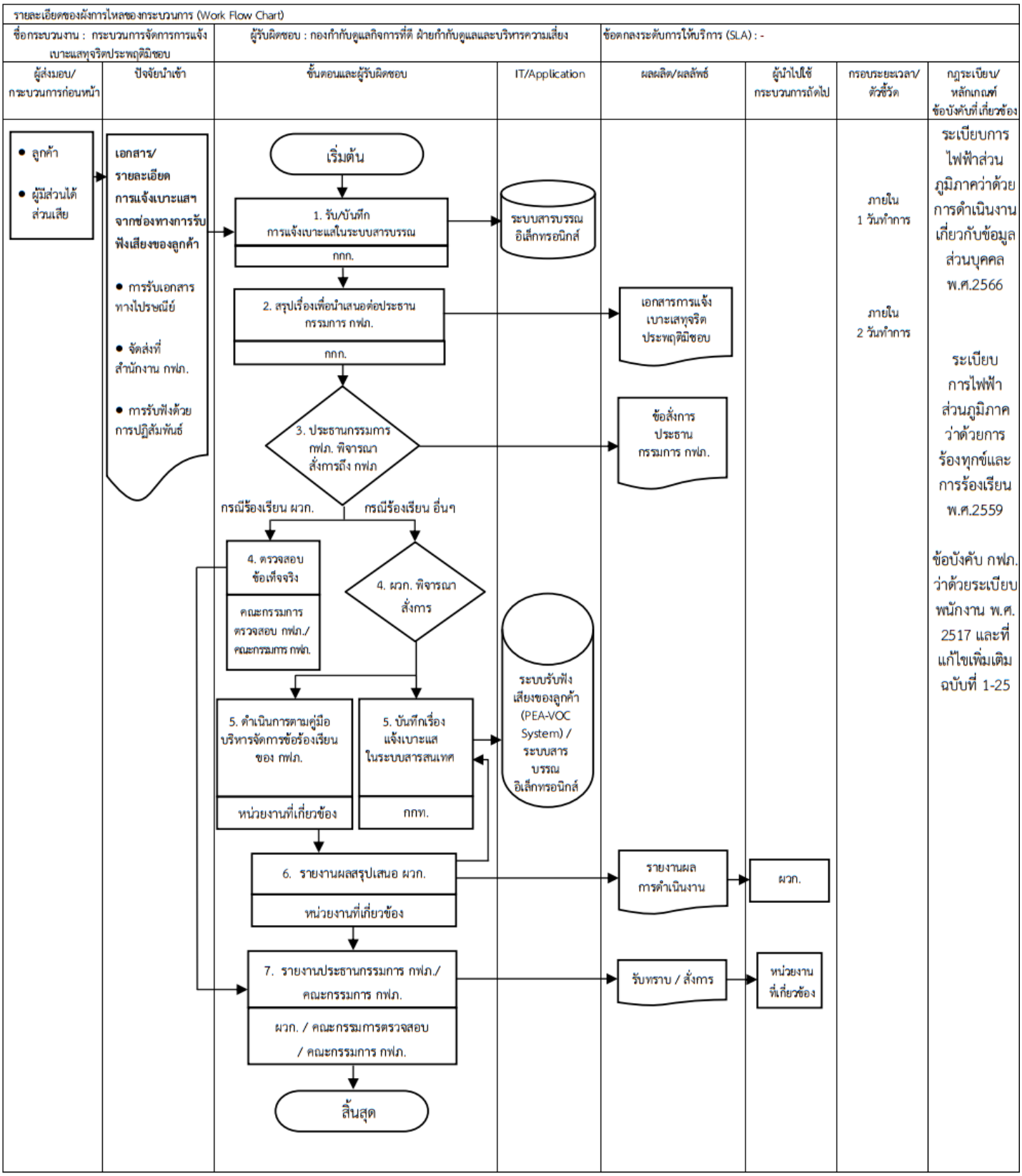
รายละเอียดของผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ		ผู้รับผิดชอบ : กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง		ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) : กรณีรับเรื่องแจ้งเบาะแสฯ ผ่านช่องทาง PEA Website และ 1129 ดำเนินการรับเรื่องและแจ้งผ่าน ศปท PEA ภายใน 3 วันทำการ			
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	IT/Application	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบระยะเวลา/ตัวชี้วัด	กฎระเบียบ/หลักเกณฑ์ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง



หมายเหตุ กรณีผู้แจ้งเบาะแสไม่ได้ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ ให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานดังกล่าวลงในระบบ PEA-VOC System แทนการรายการผลการดำเนินงานแก่ผู้แจ้งเบาะแส

10.3 แผนผังการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียน ประธานกรรมการ กฟภ.



11. มาตรฐาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

11.1 มาตรฐานงานการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

มาตรฐานงานของแต่กิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. การรับเรื่องแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับเรื่องการแจ้งเบาะแสฯจากทุกช่องทาง 2. จำแนกประเภทการแจ้งเบาะแส 3. บันทึกรับเรื่องในระบบ VOC 4. ดำเนินการจัดส่งเรื่องดังกล่าวไปยังผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานเพื่อดำเนินการสั่งการ 5. ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายการสอบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม - สืบข้อเท็จจริงด้วยตนเอง - มอบหมายพนักงานสืบข้อเท็จจริง - แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง	- กรณีรับเรื่องแจ้งเบาะแสฯ ผ่านช่องทาง PEA Website และ 1129 ดำเนินการรับเรื่องและแจ้งผ่าน ศปท PEA ภายใน 3 วันทำการ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้แจ้งเบาะแสฯ เบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ
6. ดำเนินการสืบ/สอบข้อเท็จจริง/แจ้งตอบกลับหรือพบผู้แจ้งเบาะแส 7. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลการสอบข้อเท็จจริง - กรณีมีมูล ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและแจ้งความคืบหน้าผู้แจ้งเบาะแสทราบ - กรณีเรื่องแจ้งเบาะแสอยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล ดำเนินการปิดเรื่องในระบบ VOC - กรณีไม่มีมูล ให้ดำเนินการสอบทานกระบวนการสืบ/สอบข้อเท็จจริง - กรณีที่ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ และตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล ให้ดำเนินการปิดเรื่องในระบบ VOC ตามแบบฟอร์ม VOC-09 (โดยไม่นับเป็นข้อร้องเรียนของ องค์กร)	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริงภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
8. ดำเนินการสอบสวนวินัย/ละเมิด 9. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาผลการสอบสวน 10. จัดทำคำสั่งลงโทษ/ชดใช้ค่าเสียหาย/รายงานและแจ้งผู้แจ้งเบาะแสทราบ 11. ปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานทุก 15 วัน จนกว่าเรื่องจะแล้วเสร็จ
12. รายงานสถิติ/วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการแจ้งเบาะแส เพื่อปรับปรุง การทำงานประเมินผลงาน รายไตรมาส/รายปี	ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาส
13. รายงานที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง	-

มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม
- ดำเนินการได้ครบถ้วนตามมาตรฐานของแต่ละกิจกรรมที่กำหนด

11.2 ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	กกท.	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	ไตรมาสที่ 4

12. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

12.1 เอกสารอ้างอิง

12.1.1 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2566

12.1.2 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559

12.1.3 ข้อบังคับ กฟภ.ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1-25

12.2 แบบฟอร์มที่ใช้

12.2.1 แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC – 06)

12.2.2 แบบฟอร์มการรายงานผลการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริงการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล (สำหรับ กฟข.) (แบบฟอร์ม VOC – 07)

12.2.3 แบบฟอร์มการรายงานผลการสุ่มสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริงการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล (สำหรับ สำนักงานใหญ่, กงภ.(น), กงภ.(ฉ), กงภ.(ก) และ กงภ.(ต)) (แบบฟอร์ม VOC – 08)

12.2.4 แบบฟอร์มการปิดเรื่องแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีที่ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ และตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล) (แบบฟอร์ม VOC – 09)

13. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

13.1 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

13.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

13.3 PEA VOC Dashboard

14. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ			
	รผก.(น), รผก(ฉ), รผก.(ก) และ รผก.(ต)	ผชก. 12 เขต	อก.งภ.(น), อก.งภ.(ฉ), อก.งภ.(ก) และ อก.งภ.(ต)	กกท.
1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) 1.1 การสร้างข้อมูล	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case สังกัดเขต)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case)
1.2 การเข้าดูข้อมูล	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case สังกัดเขต)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	-	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case)
1.4 การปิด Case	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	-	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case)
2. การดูแลระบบ (Admin) 2.1 บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case สังกัดเขต)	✓ (ทุก Case สังกัดภาค)	✓ (ทุก Case)
3. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า	-	-	-	✓

15. การสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง

กำหนดให้มีการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ **“เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล”** โดยเป็นการสอบทานในประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติมจากเดิม เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการสอบสวนมีการสอบทานที่ครอบคลุมในทุกมิติ

ผู้สุ่มสอบทานจะต้องได้รับการมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน (สายงานในสำนักงานใหญ่ ได้รับการมอบหมายจาก ผู้อำนวยการศูนย์ ศปท.PEA / สายงานส่วนภูมิภาค ได้รับการมอบหมายจาก รผก.(น), รผก.(ฉ), รผก.(ก) และ รผก.(ต) / กฟข.ทุกเขต ได้รับการมอบหมายจาก ผชก.(ทุกเขต) หรือในรูปแบบคณะกรรมการโดยไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือคู่กรณีกับผู้ถูกร้องเรียน)

- สายงานในสำนักงานใหญ่

  รผก.สายงานสำนักงานใหญ่/ผชก.(สำนัก) จะต้องส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการศูนย์ ศปท.PEA (รผก.(ย)) เพื่อให้เลขาศูนย์ ศปท.PEA สุ่มสอบทาน ภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริง หลังจากสอบทานเสร็จ ศปท.PEA จะต้องแนบผลการสอบทานตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบ

PEA-VOC System เพื่อประกอบการปิดเรื่องด้วย และจากนั้น ศปท.PEA จะแจ้งผลการสอบทานให้ รผก.สายงานสำนักงานใหญ่/ผชก.(สำนัก) ทราบอีกครั้งหนึ่ง

- <u>กฟข.ทุกเขต</u>

  กสข.(ทุกเขต) หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้อง<u>สอบทานทุกเรื่อง</u> ก่อนที่จะนำส่งเรื่องให้ รผก.(น), รผก.(ฉ), รผก.(ก) และ รผก.(ต) อนุมัติปิดเรื่อง ภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ หลังจากสอบทานเสร็จ จะต้องแนบผลการสอบทานตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบ PEA-VOC System เพื่อประกอบการปิดเรื่องด้วย หากไม่มีผลการสอบทานจะไม่สามารถปิดเรื่องได้

- <u>สายงานส่วนภูมิภาค</u> (สรก.(น), สรก.(ฉ), สรก.(ก) และ สรก.(ต))

  กงภ.(น), กงภ.(ฉ), กงภ.(ก) และ กงภ.(ต) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะต้อง<u>สุ่มสอบทาน</u> ในเรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง หรือมีการร้องเรียนซ้ำๆ หรือเป็นในเรื่องที่เห็นว่า ผลการปิดข้อร้องเรียนของ กฟข. และผลการสอบทานของ กฟข. ยังมีประเด็นที่ไม่ครบถ้วนในด้านต่างๆ ภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ หลังจากสอบทานเสร็จ จะต้องแนบผลการสอบทานตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบ PEA-VOC System เพื่อประกอบการปิดเรื่องด้วย กรณีเรื่องที่ไม่ได้รับการสุ่มสอบทานจะต้องบันทึกผลและปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System

  <u>แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง</u>

  - แบบฟอร์ม VOC-07 : รายงานผลการสอบทาน (สำหรับ กฟข.)
  - แบบฟอร์ม VOC-08 : รายงานผลการสุ่มสอบทาน (สำหรับ ศปท.PEA, กงภ.(น), กงภ.(ฉ),กงภ.(ก) และ กงภ.(ต))
  - ทั้งนี้ ก่อนการปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System จะต้องผ่านการสอบทาน ก่อนการปิดเรื่องทุกกรณี

16. วิธีการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง

<u>กฟข.(ทุกเขต)</u>

1) สอบทานทุกเรื่องที่ไม่มีมูล โดยประเด็นที่สอบทานจะดำเนินการสอบทานเพิ่มเติมในประเด็นใหม่ หรือประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยจากประเด็นเดิม
2) รูปแบบการสอบทานเช่น การติดต่อผู้แจ้งเบาะแสโดยตรง หรือขอเอกสารเพิ่มเติม ศึกษาข้อมูลแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3) การมอบหมายการดำเนินการสอบทาน แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้
   - มอบหมายบุคคล
   - มอบหมายคณะกรรการ

   โดยเป็นผู้ได้รับการมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน (ผชก.เขต) และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่กรณีกับผู้ถูกร้องเรียน)
4) ระบุแหล่งที่มาของข้อมูล โดยต้องเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

<u>สรก.(น), สรก.(ฉ) สรก.(ก), สรก.(ต) และ ศปท.PEA (สายงาน/สำนักในสำนักงานใหญ่)</u>

1) พิจารณาสุ่มสอบทานเรื่องที่ไม่มีมูล ซึ่งเป็นเรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง หรือมีการร้องเรียนซ้ำๆ หรืออื่นๆ ตามดุลยพินิจ
2) รูปแบบการสอบทานเช่น การติดต่อผู้แจ้งเบาะแสโดยตรง หรือขอเอกสารเพิ่มเติม ศึกษาข้อมูลแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือมอบหมายผู้สอบทานที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการสอบทานของ กฟข. หรือตรวจสอบข้าม กฟข. ในสังกัดสายงานภาคเดียวกัน

3) การมอบหมายการดำเนินการสอบทาน แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้
   - มอบหมายบุคคล
   - มอบหมายคณะกรรมการ

   โดยเป็นผู้ได้รับการมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน (รผก.(น), รผก.(ฉ), รผก.(ก), รผก.(ต) สำหรับสายงานส่วนภูมิภาค หรือ ผู้อำนวยการศูนย์ ศปท.PEA สำหรับสายงานในสำนักงานใหญ่) และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเป็นคู่กรณีกับผู้ถูกร้องเรียน)
4) ระบุแหล่งที่มาของข้อมูล โดยต้องเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

<u>วิธีการสอบทานสามารถดำเนินการได้ด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด ดังนี้</u>

1) หากกรณีที่ผู้มีอำนาจได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบหาข้อเท็จจริงแล้วผลการสอบข้อเท็จจริงไม่มีมูล ผู้มีอำนาจอนุมัติเห็นชอบผลการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ถือว่าเรื่องดังกล่าวมีการสอบทานครบถ้วนแล้ว
2) หากผู้มีอำนาจมอบหมายเป็นรายบุคคล ให้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงแล้วผลการสอบข้อเท็จจริงไม่มีมูล ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาว่าผลการสอบข้อเท็จจริงครบถ้วนทุกประเด็นหรือไม่ หากเห็นว่าผลการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวครบถ้วน ให้ถือว่าเรื่องดังกล่าวมีการสอบทานครบถ้วนแล้ว แต่หากยังไม่ครบถ้วน ให้สามารถมอบหมายบุคคล หรือ คณะกรรมการสอบทานเพิ่มเติม ตามความเหมาะสม

17. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแสฯ ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งควรดำเนินการด้วยความรวดเร็วและครอบคลุมครบถ้วนทุกประเด็น รวมถึง ให้มีการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริงเรื่องที่ยุติเรื่องแล้วและสรุปผลว่าไม่มีมูลด้วย และไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี <u>ยกเว้น</u> เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์

- กรณีที่เรื่องร้องเรียนมีการส่งต่อไปพิจารณาในชั้นศาลแล้ว ให้สามารถดำเนินการยุติเรื่องในระบบ PEA-VOC System ได้ โดยให้แนบเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อประกอบการปิดเรื่องด้วย (เช่น อ้างอิงหมายเลขคำฟ้อง เป็นต้น)
- กรณีที่ผู้ร้องแสดงความประสงค์ยกเลิกการแจ้งเบาะแสฯ/ร้องเรียน ให้สามารถดำเนินการยกเลิกเรื่องแจ้งเบาะแสในระบบ PEA-VOC System ได้ โดยให้แนบเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการยกเลิกเรื่องด้วย (เช่น เอกสารขอยกเลิกเรื่องจากผู้ร้อง เป็นต้น)
- กรณีที่ผู้ร้องไม่ได้ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้และตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล ให้หัวหน้าหน่วยงานมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อพิจารณาและใช้ดุลยพินิจ ในการดำเนินงาน/ยุติเรื่อง ตามแบบฟอร์ม VOC-09 : แบบฟอร์มการปิดเรื่องแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีที่ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ และตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล) (การยุติเรื่องในกรณีนี้จะไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียนขององค์กร)
- กรณีที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการเกิน 1 ปีขอให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค พร้อมแนวทางการแก้ไขให้ ศปท. PEA รับทราบ เพื่อที่ ศปท. PEA จะสรุปรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกไตรมาส

ในกรณีที่มีเรื่องแจ้งเบาะแสฯ มีมูล ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกันให้เป็นรูปธรรม สรุปผ่านระบบการควบคุมภายใน (CSAS)

18. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ

หาก กฟภ. พบว่า การแจ้งเบาะแสฯ หรือการให้ข้อมูลใดๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย กฟภ. จะดำเนินการดังนี้

1) ในกรณีที่เป็น พนักงาน กฟภ. จะได้รับโทษทางวินัยตามข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1-25)
2) ในกรณีที่เป็น ลูกจ้าง กฟภ. จะได้รับโทษตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดและเงื่อนไขสัญญาจ้างของ กฟภ.
3) ในกรณีที่เป็น บุคคลภายนอก กฟภ. จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้นๆ หากการกระทำนั้นทำให้ กฟภ. ได้รับความเสียหาย

19. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่มีความเกี่ยวพันกับข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในส่วนของผู้ร้องและผู้ร้องถูกร้องซึ่งได้รับความคุ้มครองตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 การเปิดเผยข้อมูลฯ โดยไม่ได้รับความยินยอมมีความผิดและมีโทษตาม พ.ร.บ.ดังกล่าว

ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม แต่จะไม่นับรวมข้อมูลของผู้ที่เสียชีวิตไปแล้ว

ทั้งนี้ หากข้อมูลนั้นเป็น “ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน” เช่น ข้อมูลพฤติกรรมทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ประวัติอาชญากรรม จะมีบทลงโทษที่รุนแรงมากกว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เนื่องจากส่งผลกระทบร้ายแรงต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคล เช่น สิทธิเสรีภาพในความคิด ความเชื่อทางศาสนา การแสดงออก การชุมนุม สิทธิในชีวิตร่างกาย การอยู่อาศัย การไม่ถูกเลือกปฏิบัติ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวมรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล) และผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (บุคคลที่ดำเนินการเกี่ยวกับเก็บรวมรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล) ต้องจะได้รับ “ความยินยอม”จากเจ้าของข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวม (เก็บได้เท่าที่จำเป็นภายใต้วัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล)/การนำไปใช้/การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นกรณียกเว้นตาม พ.ร.บ.ดังกล่าว

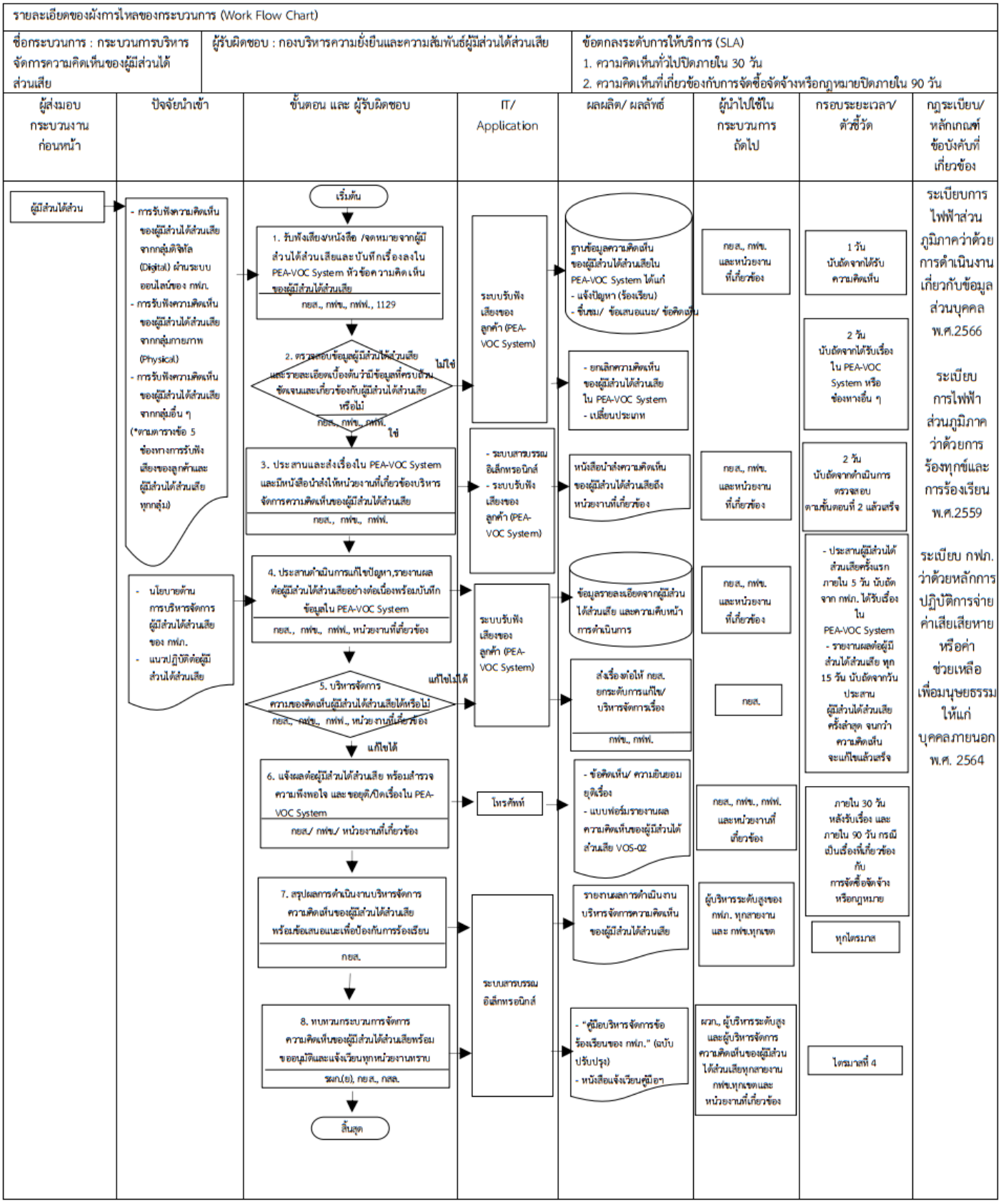
การบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โดย

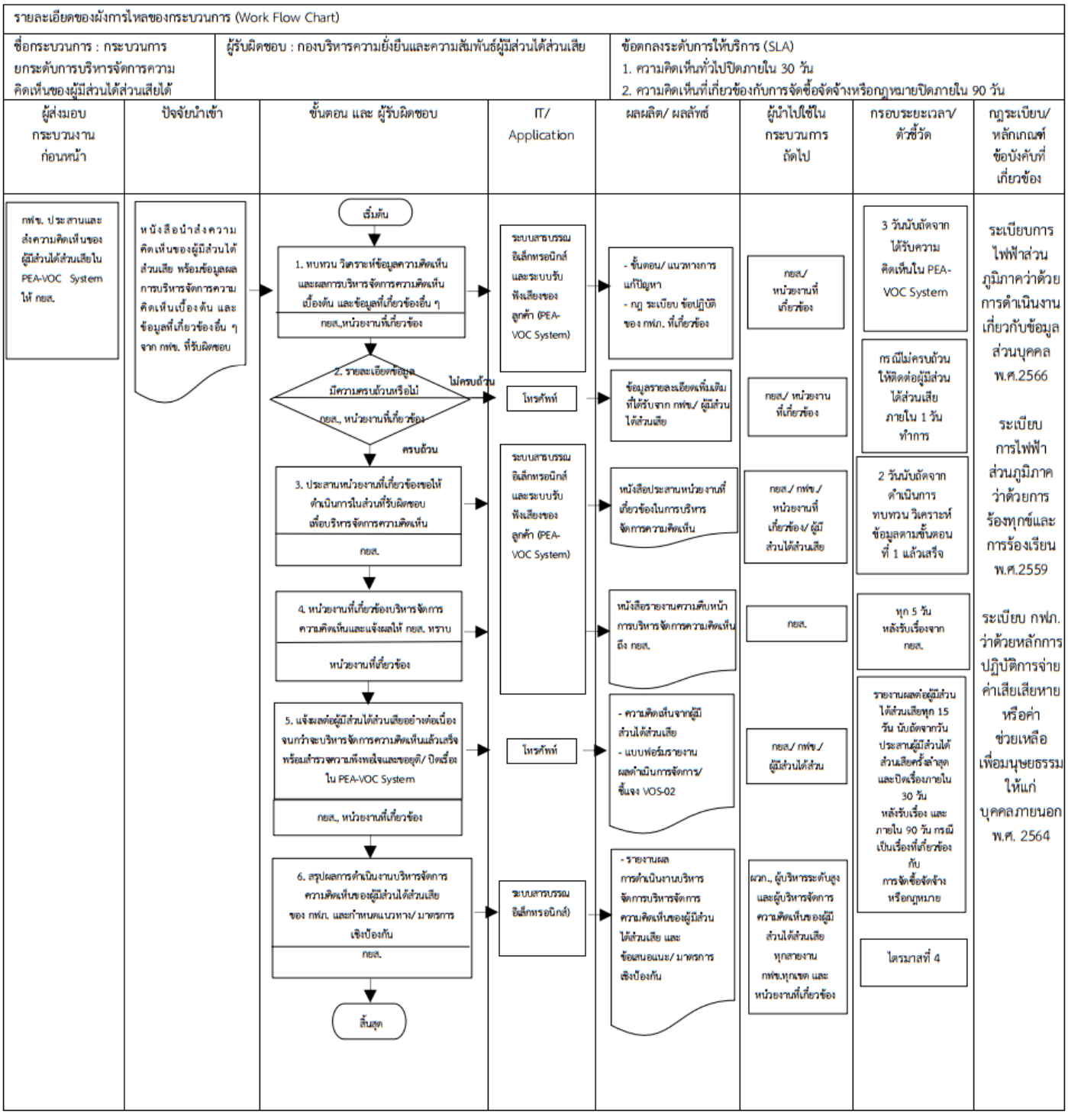
กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

20. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

20.1 กระบวนการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



20.2 กระบวนการยกระดับการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



21. มาตรฐานงาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

21.1 มาตรฐานงาน กระบวนการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียง/ หนังสือ/ จดหมายจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบันทึกเรื่องลงใน PEA-VOC System หัวข้อความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ดำเนินการภายใน 1 วัน นับถัดจากได้รับความคิดเห็น
2. ตรวจสอบข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายละเอียดเบื้องต้นว่ามีข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจนและเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่	ดำเนินการภายใน 2 วันนับถัดจากได้รับเรื่องใน PEA-VOC System หรือช่องทางอื่น ๆ
3. ประสานและส่งเรื่องใน PEA-VOC System และมีหนังสือนำส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ดำเนินการภายใน 2 วันนับถัดจากตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 2 แล้วเสร็จ
4. ประสานดำเนินการแก้ไขปัญหา,รายงานผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องพร้อมบันทึกข้อมูลใน PEA-VOC System	- ประสานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งแรกภายใน 5 วัน นับถัดจาก กฟภ. ได้รับเรื่องใน PEA-VOC System - รายงานผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุก 15 วัน นับถัดจากวันประสานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งล่าสุด จนกว่าความคิดเห็นจะแก้ไขแล้วเสร็จ
5. บริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้หรือไม่ 5.1 กรณีไม่สามารถบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถส่งเรื่องต่อให้ กยส. เพื่อยกระดับการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5.2 กรณีสามารถบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนที่ 6 เพื่อแจ้งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบต่อไป	รายงานผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุก 15 วัน นับถัดจากวันประสานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งล่าสุด จนกว่าความคิดเห็นจะแก้ไขแล้วเสร็จ

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
6. แจ้งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมสำรวจความพึงพอใจและยุติ/ ปิดเรื่องใน PEA-VOC System	ภายใน 30 วันหลังรับเรื่อง และภายใน 90 วัน กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือกฎหมาย
7. สรุปผลการดำเนินบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันการร้องเรียน	ทุกไตรมาส
8. ทบทวนกระบวนการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมขออนุมัติและแจ้งเวียนทุกหน่วยงานทราบ	ไตรมาสที่ 4

มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม
- ดำเนินการได้ครบถ้วนตามมาตรฐาน ของแต่ละกิจกรรมที่กำหนด

21.2 มาตรฐานงาน กระบวนการยกระดับการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ทบทวน วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและผลการบริหารจัดการความคิดเห็นเบื้องต้น และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ	ดำเนินการภายใน 3 วัน นับถัดจากได้รับความคิดเห็นใน PEA-VOC System
2. รายละเอียดข้อมูลมีความครบถ้วนหรือไม่ 2.1 รายละเอียดข้อมูลมีความครบถ้วน ให้ดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 2.2 รายละเอียดข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กรณีไม่ครบถ้วน ให้ติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 1 วัน นับถัดจากดำเนินการทบทวนวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนที่ 1 แล้วเสร็จ
3. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอให้ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบ เพื่อบริหารจัดการความคิดเห็น	ดำเนินการภายใน 2 วัน นับถัดจากดำเนินการทบทวน วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนที่ 1 แล้วเสร็จ
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบริหารจัดการความคิดเห็นและแจ้งผลให้ กยส.ทราบ	ดำเนินการทุก 5 วัน หลังรับเรื่องจาก กยส.
5. แจ้งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบริหารจัดการความคิดเห็นแล้วเสร็จ พร้อมสำรวจความพึงพอใจและยุติ/ ปิดเรื่องใน PEA-VOC System	ดำเนินการรายงานผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุก 15 วัน นับถัดจากวันประสานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งล่าสุด และปิดเรื่องภายใน 30 วันหลังรับเรื่อง และภายใน 90 วัน กรณีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือกฎหมาย
6. สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกำหนดแนวทาง/ มาตรการเชิงป้องกัน	ไตรมาสที่ 4

21.3 ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป/ เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	กยส.	ผบย. กยส.	ไตรมาสที่ 4

22. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

22.1 เอกสารอ้างอิง

22.1.1 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการร้องทุกข์และการร้องเรียน พ.ศ. 2559

22.1.2 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม ให้แก่ บุคคลภายนอก พ.ศ. 2564

22.1.3 กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

22.1.4 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2566

22.2 แบบฟอร์มที่ใช้

กระบวนการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้แบบฟอร์มจำนวน 3 แบบฟอร์ม ได้แก่

22.2.1 แบบฟอร์มจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบฟอร์ม VOS-01)

22.2.2 แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ ชี้แจงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบฟอร์ม VOS-02)

22.2.3 แบบฟอร์มนำส่งความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOS-03)

23. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

23.1 ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

23.2 PEA VOS Dashboard

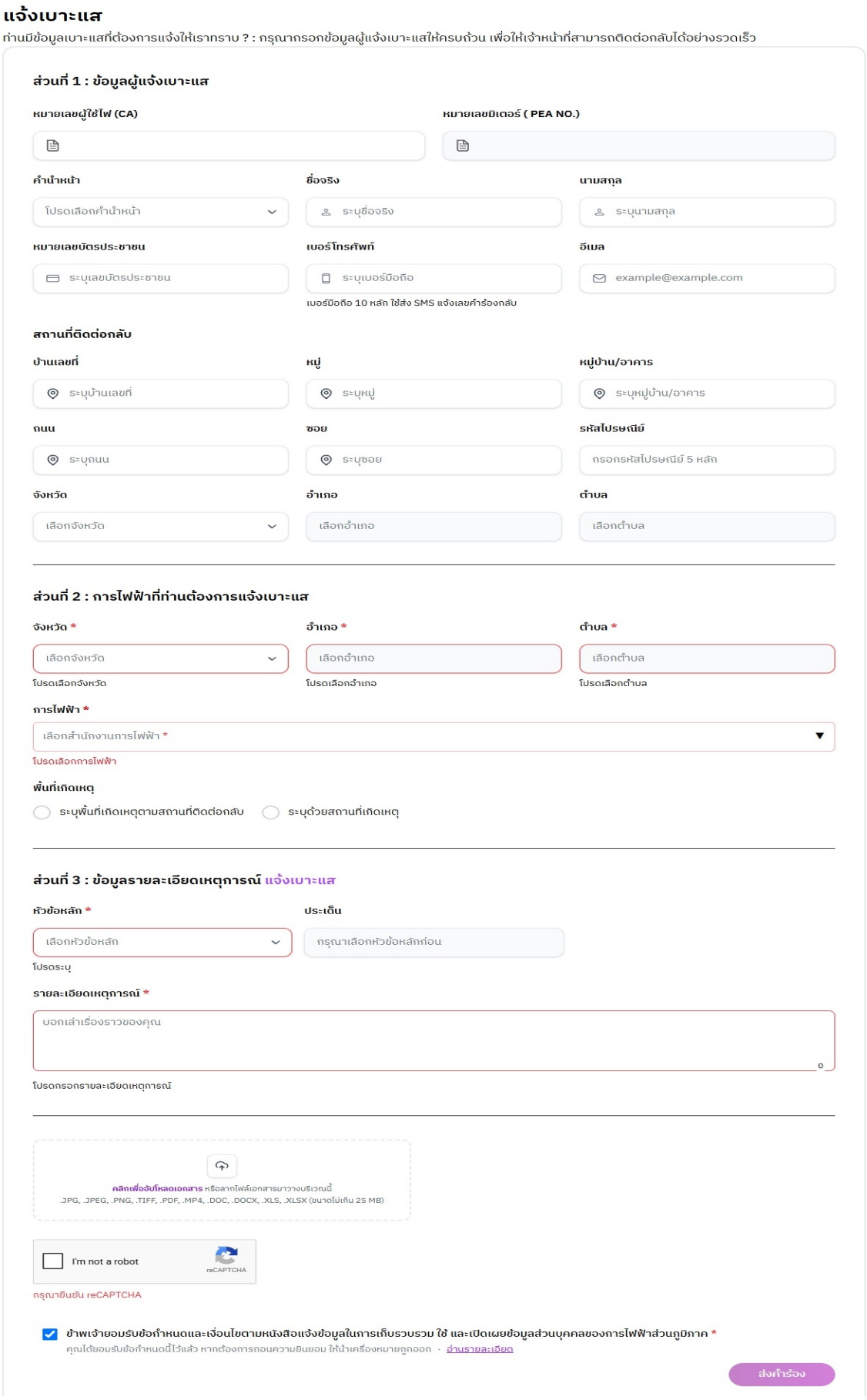
23.3 ระบบสารบรรณ

ภาคผนวก

รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

■ ชื่อ	ระบุชื่อผู้แจ้งเบาะแส
■ เลขที่บัตรประชาชน	ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
■ เบอร์โทรศัพท์	ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อกลับได้
■ E-mail	ระบุ E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้
■ สถานที่ติดต่อกลับ	ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับได้
■ หมายเหตุ	ระบุข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการแจ้งให้ กฟภ. ทราบ (ถ้ามี)
■ จังหวัด *	ระบุจังหวัดที่ต้องการแจ้งเบาะแส
■ การไฟฟ้า *	ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการแจ้งเบาะแส (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
■ พื้นที่เกิดเหตุ *	ระบุสถานที่เกิดเหตุในการแจ้งเบาะแส
■ หัวข้อ *	ระบุประเภทการแจ้งเบาะแส (ตามภาคผนวก เสียงลูกค้า “แจ้งเบาะแส”)
■ ประเด็น	ระบุประเภทหัวข้อย่อยตามแต่ละประเด็น (ถ้ามีหัวข้อตรงตามที่ต้องการ)
■ รายละเอียด *	ระบุรายละเอียดสำคัญที่ต้องการแจ้ง ได้แก่ ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น
■ เอกสารแนบ	สามารถแนบไฟล์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบ (ถ้ามี)

หน้าจอผู้ใช้งาน (User Interface: UI) การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

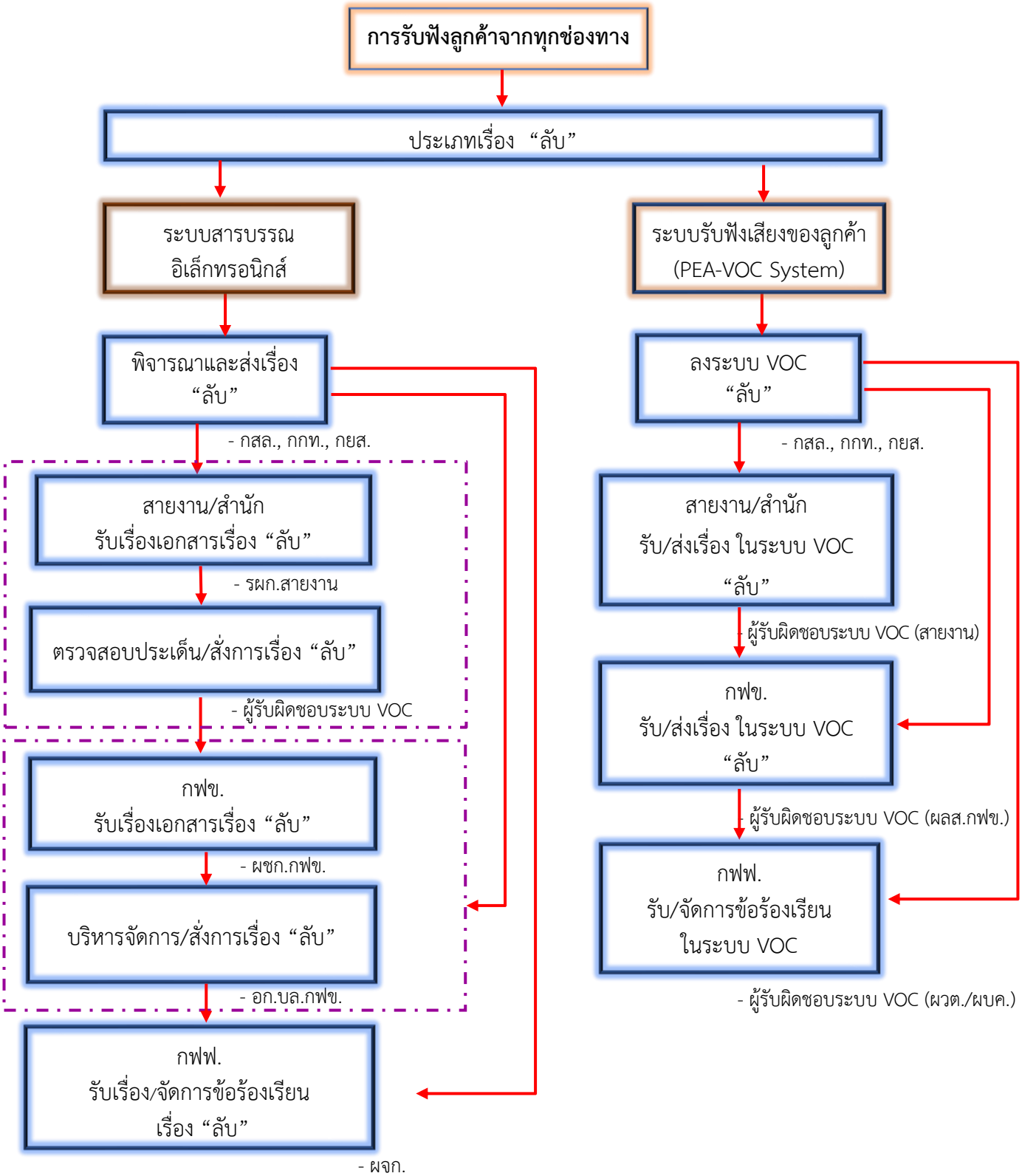


คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า แบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม / คำจำกัดความ
1	ร้องเรียน ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
2	ชื่นชม	ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ. ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า
3	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4	แจ้งเหตุ	เรื่องราวที่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แจ้งเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ เช่น เสาไฟฟ้าเอน เสาไฟฟ้าติดต้นไม้ ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด ฯลฯ
5	แจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสการละเมิดหรือกระทำการมิชอบต่อทรัพย์สินของ กฟภ. เช่น พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า, พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ., ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ., แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ฯลฯ
6	ความต้องการของลูกค้า	- สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ เมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่มีลูกค้าจะไม่พอใจ แต่ถ้ามีลูกค้าก็คิดว่าเป็นเรื่องปกติเนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว - สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน
7	ความคาดหวังของลูกค้า	- ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด - ความคาดหวังทั่วไป แปรผันตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าดีลูกค้าจะพอใจ ถ้าไม่มีหรือไม่ดี ลูกค้าจะไม่พอใจ

ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ”

ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ”



<u>การพิจารณาและส่งเรื่อง **“ลับ”** ไปหน่วยงานผู้รับผิดชอบ</u>

1. สำนักงานใหญ่ : ข้อร้องเรียนที่ ผวก.สั่งการ เพื่อให้แต่ละสายงาน/สำนัก บริหารจัดการและติดตามในฐานะหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หรือกรณีที่ข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แต่ผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับการร้องเรียนมาที่สำนักงานใหญ่
2. การไฟฟ้าเขต : ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยที่มีนัยสำคัญในการติดตามหรือจัดการในระดับที่สูงขึ้นจากการไฟฟ้าหน้างาน หรือผู้ร้องเรียนต้องการยกระดับการร้องเรียนมาที่การไฟฟ้าเขต
3. การไฟฟ้าหน้างาน : ข้อร้องเรียนระดับปฏิบัติการทั่วไปที่เกิดขึ้นในการไฟฟ้าหน้างาน หรือผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนเฉพาะพื้นที่

การส่งต่อและจัดการเรื่อง “ลับ” จะต้องดำเนินการเป็นความลับจนสิ้นสุดกระบวนการ

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

แบบฟอร์ม VOC-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กฟฟ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System.....
วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....

2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ

3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร

4. ช่องทางคำร้อง

☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ PEA Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ PEA V-Care	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ .....นามสกุล.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....
หมายเลขผู้ใช้ไฟ.....
ที่อยู่.....
.....
.....

6. รายละเอียดคำร้อง:
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสรรบรรณ และยังไม่มีหน่ายงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System
2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ
3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

แบบฟอร์ม VOC-02



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ตรวจสอบเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....

☐ ไม่มีช่องทางติดต่อผู้ร้อง

2. ประเด็นเสียง: .....

3. ตรวจสอบสาเหตุ: .....

.....

.....

.....

4. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: .....

.....

.....

.....

5. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

6. พิจารณาสั่งการ/ส่งต่อ: ให้.....รับไปดำเนินการ

ข้อสั่งการ/ส่งต่อ

.....

.....

.....

.....

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการ/ส่งต่อ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

7. การดำเนินการแก้ไข.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. การแก้ไขป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....

กรณียุติเรื่อง

10. ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

( ) (เขียนตัวบรรจง)

☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

โดยได้รับการชี้แจง เมื่อวันที่.....เวลา.....

ผ่านช่องทาง.....

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

☐ ปิดคำร้องแทนผู้ร้อง เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้กดยอมรับ/ไม่ยอมรับการแก้ไข ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 3 วันทำการ

11. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....

.....

12. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

13. คำชี้แจงกรณีปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง เกิน 30 วัน.....

.....

.....

กรณียกเลิกข้อร้องเรียน เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ 3 ครั้ง โดยแต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกัน 6 ชั่วโมง

วันที่ติดต่อลูกค้า ครั้งที่ 1 .....เวลา.....ผ่านช่องทาง.....
วันที่ติดต่อลูกค้า ครั้งที่ 2 .....เวลา.....ผ่านช่องทาง.....
วันที่ติดต่อลูกค้า ครั้งที่ 3 .....เวลา.....ผ่านช่องทาง.....

ลับ

แบบฟอร์ม VOC-03



แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ

ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ

รหัสเรื่อง .....

วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง .....

เอกสารแนบจำนวน ..... ฉบับ

การรักษาความลับ / เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด
2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกล่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ
3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

ลับ

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์ม VOC – 06

ลับ

แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ

ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

รหัสเรื่อง .....

วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง .....

เอกสารแนบจำนวน ..... ฉบับ

การรักษาความลับ / เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง โดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

แบบฟอร์ม VOC – 07

แบบฟอร์มการรายงานผลการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง
การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล
(สำหรับ กฟข.)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
หน่วยงาน ..... (ระบุ กฟข./กฟฟ./กอง)
สอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล)

☐ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงในรูปแบบคณะกรรมการ/บุคคล แล้ว โดยดำเนินการสอบข้อเท็จจริงครบถ้วนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ใช้ผลการสอบข้อเท็จจริงแทนการสอบทาน) (กรุณาแนบผลการสอบข้อเท็จจริงประกอบการสอบทาน)
☐ สอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

รายละเอียดในการสอบทาน (ไม่ต้องระบุชื่อ ผู้ร้อง/ผู้ถูกร้อง)
ประเด็นที่สอบทาน.....
.....
สอบทานแล้ว พบว่า ☐ มีมูล ☐ ไม่มีมูล

(ลงชื่อ).....ผู้สรุป/รายงานผล
(.....)
ตำแหน่ง.....
เบอร์ดาวเทียม.....

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับ กฟข. ในการสอบทาน หน่วยงานในสังกัด

แบบฟอร์ม VOC – 08

แบบฟอร์มการรายงานผลการสุ่มสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง
การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล
(สำหรับ สำนักงานใหญ่, กงภ.(น), กงภ.(ฉ), กงภ.(ก), และ กงภ.(ต))

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
หน่วยงาน ..... (ระบุสังกัด)
สอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล)

☐ ไม่ได้ดำเนินการสุ่มสอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เนื่องจาก
.....
....

☐ ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงในรูปแบบคณะกรรมการ/บุคคล แล้ว โดยดำเนินการสอบข้อเท็จจริงครบถ้วนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ใช้ผลการสอบข้อเท็จจริงแทนการสอบทาน) (กรุณาแนบผลการสอบข้อเท็จจริงประกอบการสอบทาน)

☐ สุ่มสอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

รายละเอียดในการสุ่มสอบทาน (ไม่ต้องระบุชื่อ ผู้ร้อง/ผู้ถูกร้อง)
ประเด็นที่สอบทาน
.....
.....

สอบทานแล้ว พบว่า ☐ มีมูล ☐ ไม่มีมูล

(ลงชื่อ).....ผู้สอบทาน
(.....)
ตำแหน่ง.....
เบอร์ดาวเทียม.....

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับ สำนักงานใหญ่ สุ่มสอบทาน สายงานภายในสำนักงานใหญ่ และ สายงานภาค สุ่มสอบทาน กฟข. ในสังกัด

แบบฟอร์ม VOC – 09

แบบฟอร์มการปิดเรื่องแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
(<u>กรณีที่ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้ และตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล</u>)

หน่วยงาน .....
พิจารณาเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีที่ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ และ/หรือ ไม่สามารถติดต่อกลับได้)
รหัส (หมายเลขเสียงในระบบ PEA-VOC System)..... พบว่า

1. ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้เนื่องจาก

- ☐ ผู้ร้องไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถติดต่อกลับได้
- ☐ ดำเนินการติดต่อตาม ชื่อ – ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ และ e-mail ที่ผู้ร้องระบุแล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อได้
- ☐ ข้อมูลไม่เพียงพอและไม่สามารถดำเนินการต่อได้
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ตรวจสอบรายละเอียดอื่นๆ ตามการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบดังกล่าวแล้วไม่พบ หลักฐาน/เหตุการณ์ตามที่อ้างถึง โดยได้ดำเนินการตรวจสอบดังนี้

- ☐ หัวหน้าหน่วยงานมอบหมายเป็นรายบุคคลเป็นผู้ตรวจสอบ หรือ
- ☐ หัวหน้าหน่วยงานตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

(หมายเหตุ : ขอให้ดำเนินการตามข้อ 1 และ ข้อ 2 ให้ครบถ้วนก่อนการปิดเรื่อง)

ในการนี้ จึงขอเรียน .....(รผก. /ผชก.(ตภ)/อฝ.ลอ.) พิจารณาอนุมัติยุติเรื่องดังกล่าวและปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System ต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้สรุป/รายงานผล
(.....)
ตำแหน่ง.....
เบอร์ดาวเทียม.....

- ☐ อนุมัติยุติเรื่องดังกล่าวและปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System
- ☐ ตรวจสอบเพิ่มเติมในประเด็นดังนี้.....
.....

(ลงชื่อ)..... (รผก./ผชก.(ตภ)/อฝ.ลอ.)
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบฟอร์ม VOS-01

แบบฟอร์มจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. วันที่มีความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ..... วันที่สร้างเรื่องในระบบ PEA-VOC System/ สารบรรณ..... หมายเลข/ เลขที่หนังสือ .....

2. ประเภทความคิดเห็น ☐ แจ้งปัญหา ☐ ชื่นชม/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

3. การยื่นความคิดเห็น ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร

4. ช่องทางแสดงความคิดเห็น

☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/ จดหมาย/ โทรสาร
☐ ผู้บริหาร/ ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA/ E-Mail	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	

5. ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ชื่อ .....นามสกุล.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ .....

6. รายละเอียดความคิดเห็น:
.....
.....
.....

7. ผู้รับเรื่อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

8. ผู้นำเสนอเรื่องเพื่อจัดการความคิดเห็น: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

9. พิจารณาสั่งการ/ ส่งต่อ: ให้.....รับไปดำเนินการ
ข้อสั่งการ/ ส่งต่อ .....
.....
.....
กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการ/ ส่งต่อ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....

หมายเหตุ: 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผชก., อฝ., อก., ผจก. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีหน่วยงานใน กฟภ. สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System
2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ
3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

แบบฟอร์ม VOS-02



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ ชี้แจงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. สาเหตุ/ ประเด็น

.....

.....

.....

2. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น

.....

.....

3. วันที่ติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....

4. การดำเนินการแก้ไข

.....

.....

.....

5. การแก้ไขป้องกัน

.....

.....

6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจง.....

(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7./ กรณีติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)

กรณีที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 – 11)

7. ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

( ) (เขียนตัวบรรจง)

☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

โดยได้รับการชี้แจง เมื่อวันที่.....เวลา.....

ผ่านช่องทาง.....

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

8. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติ/ ปิดเรื่อง ลงวันที่..... เหตุผลในการยุติ/ ปิดเรื่อง .....

.....

9. วันที่บันทึกยุติ/ ปิดเรื่อง .....ระยะเวลายุติ/ ปิดเรื่อง .....วัน

10. คำชี้แจงกรณียุติ/ ปิดเรื่อง เกิน 30 วัน

.....

.....

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการแสดงความคิดเห็น					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการของ กฟภ.					
3. การดำเนินการของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการ					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการของ กฟภ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม..... .....
.....

กรณีที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 – 14)

12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติ/ ปิดเรื่อง ลงวันที่.....สาเหตุ.....

วันที่ติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งที่ 1 .....เวลา.....ผ่านช่องทาง... .....

วันที่ติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งที่ 2 .....เวลา.....ผ่านช่องทาง... .....

วันที่ติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครั้งที่ 3 .....เวลา.....ผ่านช่องทาง.....

13. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการแสดงความคิดเห็น					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการของ กฟภ.					
3. การดำเนินการของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการ					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการของ กฟภ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม..... .....
.....

14. ผู้ยุติ/ ปิดเรื่อง

(.....)

.....

วันที่บันทึกยุติ/ ปิดเรื่อง .....ระยะเวลายุติ/ ปิดเรื่อง .....วัน นับถัดจากวันรับเรื่อง (..... วันทำการ)

ลับ

แบบฟอร์ม VOS-03



แบบฟอร์มนำส่งความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรณี เรื่องลับ

ประเภทความคิดเห็น ☐ แจ้งปัญหา ☐ ชื่นชม/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

หมายเลข .....

วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง .....

เอกสารแนบจำนวน ..... ฉบับ

การรักษาความลับ/ เรื่องลับ

4) ผู้รับผิดชอบความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดเว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด
5) กรณีที่ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ ตำแหน่ง) ของผู้ที่ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องบริหารจัดการด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แสดงความคิดเห็นและชื่อผู้ที่ถูกกล่าวถึง เนื่องจากความคิดเห็นยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ
6) กรณีที่ผู้แสดงความคิดเห็นให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้แสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้แสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

ลับ

นโยบาย/กฎระเบียบ/คำสั่ง/ แนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง



ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่1-23

หมวด 5

วินัย

ข้อ 38. พนักงานต้องรักษาวินัยตามที่กำหนดต่อไปนี้โดยเคร่งครัด ผู้ใดฝ่าฝืนถือว่าผู้นั้นกระทำผิด และต้องรับโทษตามที่กล่าวไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยโทษผิดวินัยและการลงโทษ

(1) ต้องสนับสนุนนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยความบริสุทธิ์ใจ และต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เกิดผลดี หรือความก้าวหน้าด้วยความเอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) ต้องสุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา

(3) ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ห้ามขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง

ถ้าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นไม่ชอบด้วยระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรืออาจเกิดเสียหายแก่การงาน หรือไม่อาจปฏิบัติได้เพราะเหตุใด ให้ผู้รับคำสั่งทำรายงานชี้แจงผู้บังคับบัญชาผู้สั่งเพื่อพิจารณาโดยด่วน อย่าให้เกิดเสียหายแก่การงาน ถ้าผู้บังคับบัญชาผู้สั่ง สั่งมาประการใดก็ให้ปฏิบัติไปตามนั้น

(4) ต้องไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชาเหนือตน สั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษ

ในกรณีที่เป็นการเร่งด่วนและมีเหตุผลอันสมควรก็ให้ปฏิบัติได้เท่าที่จำเป็น แล้วรายงานการปฏิบัติงานนั้นให้ผู้บังคับบัญชาเหนือตนทราบโดยด่วน

(5) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่การงาน จะละทิ้ง หรือทอดทิ้งหน้าที่การงานไม่ได้

(6) ต้องปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความอุตสาหะซื่อสัตย์ เที่ยงธรรมและประพฤติตนอยู่ในความสุจริต

(7) ต้องไม่รายงานเท็จ ร้องทุกข์เท็จ หรืออุทธรณ์เท็จ

(8) ต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วห้ามประพฤติซึ่งอาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แก่ตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่นประพฤติตนเป็นคนเสเพล เสพของเมาจนไม่สามารถครองสติได้ เสพของเมาในขณะปฏิบัติหน้าที่การงานปกติ เสพสิ่งเสพติดอันเป็นที่รังเกียจแก่สังคม มีหนี้สินรุงรัง หมกมุ่นในการพนัน หรือกระทำความผิดอาญา

(9) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อย่างใด ๆ อันอาจเป็นทางให้เสียหาย หรือเสียความเที่ยงธรรม และเกียรติศักดิ์ในหน้าที่การงานของตนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(10) ต้องไม่เป็นตัวกระทำการในห้างหุ้นส่วน บริษัท หรือในกิจการใด ๆ ที่อาจนำความเสียหายมาสู่หน้าที่การงานและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(11) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้ความสงเคราะห์แก่ผู้มาติดต่อในกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสุภาพเรียบร้อยและไม่ชักช้า ห้ามดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใด ๆ ต้องรักษาความสามัคคีต่อประชาชน

(12) ต้องรักษาความสามัคคีระหว่างพนักงาน และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงาน

(13) ต้องรักษาความลับในการงาน

(14) ต้องมีหน้าที่ดูแลระมัดระวังให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามวินัย ถ้ารู้อยู่ว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย ต้องดำเนินการตามความผิดนั้น ๆ

หมวด 6

<u>โทษผิดวินัย และการลงโทษ</u>

ข้อ 39. ผู้ว่าการมีอำนาจออกคำสั่งลงโทษพนักงานที่กระทำผิดวินัยตามที่กล่าวไว้ในหมวดนี้

ข้อ 40. โทษผิดวินัยมี 5 สถาน คือ

(1) ไล่ออก

(2) ปลดออก

[1] (3) ลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง

(4) ตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง

(5) ภาคทัณฑ์

ข้อ 41. การลงโทษไล่ออกนั้นจะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงดังนี้

(1) กระทำความผิดต้องรับโทษจำคุก หรือโทษที่หนักกว่าจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุด เว้นแต่เป็นความผิดลหุโทษ หรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

(2) ต้องคำพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายเพราะทำหนี้สินขึ้นด้วยความทุจริตหรือต้องคำพิพากษาในคดีแพ่งอันเป็นการเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แก่ตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างร้ายแรง

(3) ทุจริตต่อหน้าที่การงาน

(4) รายงานเท็จ เป็นเหตุให้เสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างร้ายแรง

(5) เปิดเผยความลับของการงาน เป็นเหตุให้เสียหายแก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างร้ายแรง

(6) ขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งโดยชอบด้วยระเบียบและวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นเหตุให้เสียหายแก่การงานอย่างร้ายแรง

---

(1) ข้อความในข้อ 40 (3) ถูกยกเลิกโดยข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยระเบียบพนักงาน (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2548 และได้ใช้ข้อความใหม่ที่พิมพ์ไว้นี้แล้ว

(7) ละเลยละทิ้งหน้าที่การงาน หรือประมาทเลินเล่อในหน้าที่การงาน เป็นเหตุให้เสียหายแก่การงานอย่างร้ายแรง

(8) ดูหมิ่นเหยียดหยาม กลั่นแกล้ง ใส่ความ หรือยุ่เขี่ญประชาชนอันเกี่ยวกับการงาน

(9) ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

ในกรณีเช่นว่านี้ให้ผู้บังคับบัญชาตาม ข้อ 55 สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนตามที่กล่าวในหมวด 8 ว่าด้วยการสอบสวน แต่ถ้าพนักงานผู้กระทำผิดเป็นพนักงานชั่วคราว ให้มีอำนาจสั่งลงโทษได้ โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

ถ้าพนักงานผู้ที่จะถูกดำเนินการสอบสวน ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ชั้นที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้นำเสนอคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อทราบ

ข้อ 42. พนักงานผู้ใดกระทำความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งดังต่อไปนี้ให้ผู้มีอำนาจสั่งลงโทษไล่ออก หรือปลดออกได้โดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

(1) กระทำความผิดตามข้อ 41 (1)

(2) ต้องคำพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลาย เพราะทำหนี้สินขึ้นด้วยความทุจริต

(3) ทุจริตต่อหน้าที่การงาน และให้ถ้อยคำรับสารภาพต่อผู้บังคับบัญชาโดยชัดแจ้ง

(4) ละทิ้งหน้าที่การงานโดยขาดงานติดต่อในคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินกว่าสิบห้าวัน และผู้บังคับบัญชาดำเนินการสืบสวนเห็นว่าไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อ 43. การลงโทษปลดออกนั้นจะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงตามข้อ 41 และข้อ 42 แต่โทษยังไม่ถึงกับจะต้องถูกไล่ออก หรือถึงกับจะต้องถูกไล่ออก แต่มีเหตุผลอันควรลดหย่อน

[1]ข้อ 44. การลงโทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง จะกระทำได้เมื่อพนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัย แต่โทษยังไม่ถึงกับจะต้องถูกปลดออก หรือเห็นว่ามีเหตุผลอันควรลดหย่อน

ในกรณีกระทำผิดวินัยไม่ถึงขั้นที่จะลงโทษ ตามข้อ 40 (3) และ (4) จะสั่งลงโทษภาคทัณฑ์โดยแสดงความผิดของผู้นั้นให้ปรากฏเป็นหนังสือ และหรือจะให้ทำทัณฑ์บนไว้ก็ได้

การพิจารณาลงโทษตามข้อนี้ ถ้าผู้บังคับบัญชาเห็นเป็นการสมควรจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการสอบสวนตามที่กล่าวไว้ใน หมวด 8 ว่าด้วยการสอบสวนก็ย่อมกระทำได้

---

(1) ข้อความในข้อ 44 ถูกยกเลิกโดยข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2548 และได้ใช้ข้อความใหม่ตามที่พิมพ์ไว้นี้แล้ว

[1]ข้อ 45.โทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้าง หรือโทษตัดเงินเดือนหรือค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชาจะสั่งลงโทษผู้กระทำผิดวินัยได้ครั้งหนึ่งไม่เกินโทษที่กำหนดไว้ในตารางการลงโทษท้ายข้อบังคับนี้

การสั่งลงโทษลดเงินเดือนหรือค่าจ้างพนักงานผู้ใดให้ได้รับอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างต่ำกว่าอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างขั้นต่ำของตำแหน่งที่พนักงานผู้นั้นดำรงอยู่ ถ้าในคำสั่งนั้นมิได้สั่งลดตำแหน่งก็ให้พนักงานผู้นั้นคงตำแหน่งเดิม

ข้อ 46. พนักงานผู้ใดกระทำผิดวินัย ให้ผู้ว่าการมีอำนาจสั่งให้พนักงานผู้นั้นไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ที่ต่ำกว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ดำรงอยู่ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ 47. การสั่งลงโทษไล่ออกหรือปลดออกให้สั่งไล่ออกหรือปลดออกไม่ก่อนวันที่ออกคำสั่ง เว้นแต่ในกรณีที่พนักงานผู้นั้นละทิ้งหน้าที่การงานหรือถูกสั่งให้พักงานไว้ก่อนให้สั่งไล่ออกหรือปลดออก ตั้งแต่วันที่ละทิ้งหน้าที่การงานหรือวันที่สั่งให้พักงาน

ข้อ 48. ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาว่าความผิดของพนักงานผู้กระทำผิดวินัยนั้นอยู่ในอำนาจของตนที่จะลงโทษได้หรือไม่ ถ้าอยู่ในอำนาจก็สั่งลงโทษ แล้วรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกลงโทษเหนือตนขึ้นไป ถ้าเห็นว่าความผิดนั้นควรจะต้องลงโทษเกินกว่าที่ตนจะมีอำนาจลงโทษได้ ก็ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาของผู้กระทำผิดเหนือตนขึ้นไปเพื่อพิจารณาลงโทษตามสมควร

การสั่งลงโทษพนักงานผู้กระทำผิดให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจลงโทษตามตารางการลงโทษท้ายข้อบังคับนี้เป็นผู้สั่งลงโทษ แล้วให้รายงานการลงโทษตามลำดับจนถึงผู้ว่าการ

การสั่งลงโทษไล่ออก ปลดออกพนักงานชั้นต่ำกว่าผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าให้ผู้ว่าการเป็นผู้สั่งลงโทษ

การสั่งลงโทษไล่ออก ปลดออก พนักงานตั้งแต่ชั้นที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้ประธานกรรมการเป็นผู้สั่งลงโทษ การลงโทษพนักงานชั้นดังกล่าวข้างต้นในวรรคนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

---

(1) ข้อความในข้อ 45 ถูกยกเลิกโดยข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2548 และได้ใช้ข้อความใหม่ตามที่พิมพ์ไว้นี้แล้ว



ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก

พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไข ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถดำเนินการได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามข้อ ๕ และข้อ ๑๑ แห่งข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ.๒๕๕๔ จึงวางระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑. ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๘"

ข้อ ๒. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓. ให้ยกเลิกระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๔

บรรดาระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ คำสั่ง และหรืออนุมัติอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วหรือซึ่งขัดแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

การใดที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ก็ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบที่ใช้อยู่เดิมจนกว่าดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๔. การใดที่มิได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอผู้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๕. ในระเบียบนี้

" กฟภ." หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" ผู้ว่าการ " หมายความว่า ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" พนักงาน " หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" ลูกจ้าง " หมายความว่า ลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้รับแต่งตั้งหรือถูกสั่งจ้างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างตามสัญญาจ้างทำของ หรือตัวแทนตามสัญญาตั้งตัวแทน และหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างหรือตัวแทนดังกล่าว

" ค่าเสียหาย " หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้แก่บุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำละเมิดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานและหรือลูกจ้าง

" ค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม " หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้แก่บุคคลภายนอก เพื่อบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดขึ้นเพราะความผิดของผู้เสียหายนั้นเองหรือเกิดจากบุคคลอื่นโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้เป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหายนั้น

./- " เหตุสุดวิสัย "...

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก

พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไข ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถดำเนินการได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามข้อ ๕ และข้อ ๑๑ แห่งข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ.๒๕๕๔ จึงวางระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑. ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๘"

ข้อ ๒. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓. ให้ยกเลิกระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๔

บรรดาระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ คำสั่ง และหรืออนุมัติอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วหรือซึ่งขัดแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

การใดที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ก็ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบที่ใช้อยู่เดิมจนกว่าดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๔. การใดที่มิได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอผู้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๕. ในระเบียบนี้

" กฟภ." หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" ผู้ว่าการ " หมายความว่า ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" พนักงาน " หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" ลูกจ้าง " หมายความว่า ลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้รับแต่งตั้งหรือถูกสั่งจ้างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างตามสัญญาจ้างทำของ หรือตัวแทนตามสัญญาตั้งตัวแทน และหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างหรือตัวแทนดังกล่าว

" ค่าเสียหาย " หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้แก่บุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำละเมิดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานและหรือลูกจ้าง

" ค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม " หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้แก่บุคคลภายนอก เพื่อบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดขึ้นเพราะความผิดของผู้เสียหายนั้นเองหรือเกิดจากบุคคลอื่นโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้เป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหายนั้น

./- " เหตุสุดวิสัย "...

" เหตุสุดวิสัย " หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดีเป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

" ทุพพลภาพ " หมายความว่า การสูญเสียอวัยวะ หรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหรือของร่างกาย หรือสูญเสียสภาวะปกติของจิตใจจนไม่สามารถทำงานได้

" สูญเสียสมรรถภาพ " หมายความว่า การสูญเสียอวัยวะ หรือการสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานของร่างกายหรือจิตใจ ภายหลังการรักษาด้วยวิธีทางการแพทย์สิ้นสุดแล้ว

ข้อ ๖. กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย และหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอกอันเนื่องจากการทำละเมิดของ กฟภ. และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน และหรือลูกจ้าง หรือเกิดจากความผิดของผู้ที่ได้รับความเสียหาย หรือเกิดจากบุคคลอื่น หรือเกิดจากเหตุสุดวิสัย ให้ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานแล้วแต่กรณี สั่งการให้ผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบรีบไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พร้อมกับรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้นและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหัวหน้าหน่วยงานทราบพร้อมทั้งสำเนาแจ้งสำนักผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารองค์กร(กฎหมาย)เพื่อทราบ ทั้งนี้ ให้ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานนั้นดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงแล้วสรุปผลการสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ดังนี้

๖.๑ กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องมาจากการกระทำละเมิดของ กฟภ. และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานและหรือลูกจ้างให้ดำเนินการดังนี้

๖.๑.๑ กรณีที่ทรัพย์สินของบุคคลภายนอกได้รับความเสียหาย ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รีบดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานและหากเห็นว่าค่าเสียหายที่ผู้เสียหาย หรือตัวแทนเรียกร้องสูงเกินควร ก็ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการเจรจาต่อรองโดยเร็ว โดยให้พิจารณาหักค่าเสื่อมราคาตามสภาพทรัพย์สินหรือให้ใช้ราคาตามท้องตลาดขณะที่เกิดเหตุประกอบการพิจารณาก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหาย

๖.๑.๒ กรณีบุคคลภายนอกถึงแก่ความตายและทายาทของผู้ถึงแก่ความตายได้เรียกร้องค่าเสียหายจาก กฟภ. ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติทดรองจ่ายค่าเสียหายในเบื้องต้นให้แก่ทายาทของผู้ถึงแก่ความตายก่อนรายละไม่เกิน ๕๐,๐๐๐.-บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณากำหนดค่าเสียหายโดยคำนึงถึงฐานานุรูปและค่าเสียหายที่แท้จริงของบุคคลดังกล่าวประกอบการพิจารณาด้วย

๖.๑.๓ กรณีที่บุคคลภายนอกได้รับบาดเจ็บ หรือทุพพลภาพและหรือสูญเสียสมรรถภาพให้ดำเนินการดังนี้

๖.๑.๓.๑ ผู้เสียหายได้รับบาดเจ็บต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลของรัฐ หรือมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลของเอกชน กฟภ. จะพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริง

๖.๑.๓.๒ ผู้เสียหายที่ได้รับบาดเจ็บเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลของเอกชนหากผู้เสียหายได้พ้นขีดอันตรายแล้ว ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการเจรจาหรือเสนอแนะให้ผู้เสียหายย้ายไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลของรัฐ

ทั้งนี้หากผู้เสียหายไม่ยินยอม กฟภ. จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ไม่เกินครึ่งหนึ่งหรือตามวงเงินที่ผู้มีอำนาจอนุมัติเห็นสมควร

./- ๖.๑.๓.๓ ...

๖.๑.๓.๓ ผู้เสียหายที่ได้รับบาดเจ็บหรือทุพพลภาพหรือสูญเสียสมรรถภาพของร่ายกายส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนรวมกัน ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณากำหนดค่าเสียหายก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหาย

ในการจ่ายค่าเสียหาย ตามข้อ ๖.๑.๒ และข้อ ๖.๑.๓ ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณากำหนดค่าเสียหาย โดยเทียบเคียงแนวทางประกอบการพิจารณาการจ่ายค่าเสียหายตามภาคผนวกแนบท้ายระเบียบนี้ แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่ารักษาพยาบาลและค่าเสียหายอื่นๆ เช่น ค่าขาดประโยชน์ ค่าขาดไร้อุปการะเลี้ยงดู เป็นต้น

๖.๒ กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องมาจากความผิดของผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือเกิดจากบุคคลอื่นหรือเกิดจากเหตุสุดวิสัย ซึ่งตามกฎหมาย กฟภ. ไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น ห้ามมิให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำการเจรจาหรือตกลงใดๆ เกี่ยวกับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือตัวแทนหรือทายาทของผู้ที่ได้รับความเสียหาย แต่หากคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นว่าสมควรที่ กฟภ.จะให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและภาพลักษณ์ที่ดีของ กฟภ.ก็ให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติสั่งจ่ายค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม โดยไม่จำเป็นต้องช่วยเหลือเต็มตามจำนวนความเสียหายทั้งนี้ให้พิจารณาข้อเท็จจริงเป็นรายๆ ไป

หากคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ไม่สามารถเจรจาทำความตกลงกับผู้เสียหายตามข้อ ๖.๑.๑ ข้อ ๖.๑.๒ และข้อ ๖.๑.๓ ได้ทุกรายหรือรายหนึ่งรายใดหรือกรณีเห็นสมควรไม่จ่ายค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม ตามข้อ ๖.๒ ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรวบรวมพยานหลักฐาน เช่น สาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ ข้อมูลการเกิดภัยธรรมชาติจากกรมอุตุนิยมวิทยา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีของพนักงานสอบสวน ภาพถ่ายสถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดของพยานบุคคลผู้เกี่ยวข้องตลอดจนพยานหลักฐานอื่นเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการต่อสู้คดี แล้วรีบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการต่อไป

ข้อ ๗. ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงตามข้อ ๖. ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการสอบข้อเท็จจริงรับทราบ

กรณีมีความจำเป็นที่จะดำเนินการสอบข้อเท็จจริงให้ทันภายในกำหนดเวลาดังกล่าวไม่ได้ ให้ประธานกรรมการสอบข้อเท็จจริงขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้ง แต่ละครั้งเป็นเวลาไม่เกินสิบห้าวัน โดยต้องแสดงเหตุผลที่ต้องขยายเวลาด้วย แล้วรายงานให้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงทราบด้วยทุกครั้ง แต่ถ้าขยายเวลาแล้ว การสอบข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จให้รายงานผู้ว่าการหรือผู้ที่ว่าการมอบหมายเพื่ออนุมัติขยายเวลาและพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๘. ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ระดับ ๑๒ ระดับ ๑๑ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ระดับ ๑๑ ระดับ ๑๐ หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจในการอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหายในวงเงินไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ต่อเหตุการณ์ครั้งหนึ่ง

ข้อ ๙. อำนาจในการอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม มีดังนี้.-

๙.๑ ผู้ช่วยผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจในวงเงินไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ต่อเหตุการณ์ครั้งหนึ่ง

๙.๒ รองผู้ว่าการแต่ละสายงาน หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจในวงเงินไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (สองล้านบาทถ้วน) ต่อเหตุการณ์ครั้งหนึ่ง

๙.๓ ผู้ว่าการ หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจในวงเงินไม่เกิน ๕,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) ต่อเหตุการณ์ครั้งหนึ่ง

./- ข้อ ๑๐ ...

-๔-

ข้อ ๑๐. เมื่อผู้มีอำนาจอนุมัติ ตามข้อ ๘. ข้อ ๙.๑ และข้อ ๙.๒ ได้จ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นจนถึงผู้ว่าการเพื่อทราบพร้อมสำเนาแจ้งให้สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารองค์กร(กฎหมาย) ทราบด้วยทุกครั้ง

ข้อ ๑๑. ให้ผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารองค์กร(กฎหมาย) รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

(นายมงคล ตรีกิจจานนท์)
ผู้ว่าการ

ภาคผนวกแนบท้าย
แนวทางการพิจารณาการจ่ายเงินค่าเสียหาย

1. ตาย	ประมาณ	300,000.-	บาท
2. แขนขาดข้างหนึ่ง	ประมาณ	270,000.-	บาท
3. ขาขาดข้างหนึ่ง	ประมาณ	240,000.-	บาท
4. มือขาดข้างหนึ่ง	ประมาณ	200,000.-	บาท
5. เท้าขาดข้างหนึ่ง	ประมาณ	160,000.-	บาท
6. หูหนวกทั้งสองข้าง	ประมาณ	120,000.-	บาท
7. หูหนวกข้างหนึ่ง	ประมาณ	50,000.-	บาท
8. นิ้วหัวแม่มือขาดนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	50,000.-	บาท
9. นิ้วชี้ขาดนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	40,000.-	บาท
10. นิ้วกลางขาดนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	35,000.-	บาท
11. นิ้วหัวแม่เท้าขาดนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	35,000.-	บาท
12. นิ้วนางขาดนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	30,000.-	บาท
13. นิ้วก้อยขาดนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	15,000.-	บาท
14. นิ้วเท้าอื่นขาดนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	15,000.-	บาท
15. สูญเสียลูกตาข้างหนึ่ง	ประมาณ	140,000.-	บาท
16. สูญเสียสมรรถภาพการมองเห็น 90 % ขึ้นไป หรือสูญเสียความสามารถในการมองเห็น 3/60 หรือมากกว่าของตาข้างหนึ่งหรือสองข้างรวมกัน	ประมาณ	120,000.-	บาท
17. สูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ 1- ข้อ 16 มีระยะเวลาการจ่ายตามที่แพทย์รับรอง	ประมาณ	300,000.-	บาท

/. 18. มือทั้งสองข้างขาด...

18. มือทั้งสองข้างขาด	ประมาณ	600,000.-	บาท
19. แขนทั้งสองข้างขาด	ประมาณ	600,000.-	บาท
20. มือข้างหนึ่งกับแขนอีกข้างหนึ่งขาด	ประมาณ	600,000.-	บาท
21. เท้าทั้งสองข้างขาด	ประมาณ	600,000.-	บาท
22. ขาทั้งสองข้างขาด	ประมาณ	600,000.-	บาท
23. เท้าข้างหนึ่งกับขาอีกข้างหนึ่งขาด	ประมาณ	600,000.-	บาท
24. มือหรือแขนข้างหนึ่งกับเท้าหรือขาอีกข้างหนึ่ง	ประมาณ	600,000.-	บาท
25. สูญเสียลูกตาทั้งสองข้างหรือสูญเสียลูกตาข้างหนึ่ง หรือสูญเสียสมรรถภาพในการมองเห็น ตั้งแต่ 90 % ขึ้นไป หรือเสียความสามารถในการมองเห็น ตั้งแต่ 3/60 ขึ้นไปหรือมากกว่าของตาทั้งสองข้าง	ประมาณ	600,000.-	บาท
26. บาดเจ็บที่กระดูกสันหลัง เป็นเหตุให้ - มือหรือแขนทั้งสองข้าง - มือข้างหนึ่งกับแขนข้างหนึ่ง - เท้าหรือขาทั้งสองข้าง - เท้าข้างหนึ่งกับขาอีกข้างหนึ่ง - มือหรือแขนข้างหนึ่งกับเท้าหรือขาอีกข้างหนึ่ง เสียสมรรถภาพโดยสิ้นเชิง	ประมาณ	600,000.-	บาท
27. บาดเจ็บที่ศีรษะ เป็นเหตุให้จิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ไม่สามารถรักษาให้หายได้หรือวิกลจริต	ประมาณ	600,000.-	บาท

/. เพื่อประโยชน์ของการ...

เพื่อประโยชน์ของการจ่ายค่าเสียหาย กรณีสูญเสียอวัยวะของร่างกายส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือทุพพลภาพหรือสูญเสียสมรรถภาพตามภาคผนวกข้างต้น การสูญเสียอวัยวะดังกล่าวให้หมายความดังนี้ :-

1. แขนขาดข้างหนึ่ง หมายความว่า ขาดตั้งแต่ข้อศอกขึ้นมา
2. ขาขาด หมายความว่า ขาดตั้งแต่หัวเข่าขึ้นมา
3. มือขาด หมายความว่า ขาดตั้งแต่ข้อมือขึ้นมา
4. เท้าขาด หมายความว่า ขาดตั้งแต่ข้อเท้าขึ้นมา
5. นิ้วขาด หมายความว่า ขาดอย่างน้อยหนึ่งข้อ
6. สูญเสียสมรรถภาพในการมองเห็นร้อยละเก้าสิบขึ้นไป หรือเสียความสามารถในการมองเห็นตั้งแต่ 3/60 หรือมากกว่า หมายความว่า ไม่สามารถมองเห็นอักษรบนแผ่นป้ายวัดสายตามาตรฐานได้ในระยะห่างจากป้ายสามเมตร ในขณะที่คนปกติสามารถมองเห็นได้ในระยะห่างจากป้ายหกสิบเมตร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หนังสือมอบอำนาจ

เลขที่ ๗๘/๒๕๖๑ วันที่ - 4 S.A. 2561

ด้วยหนังสือฉบับนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนายสมพงษ์ ปรีเปรม ผู้ว่าการ ขอมอบอำนาจให้ **รองผู้ว่าการทุกสายงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการทุกสายงาน ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกเขต ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก ผู้อำนวยการฝ่ายทุกฝ่าย** หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานในสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญ หรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

หนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ ให้มีผลบังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

เพื่อเป็นหลักฐาน จึงลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญ

ลงชื่อ ผู้มอบอำนาจ
(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ลงชื่อ พยาน
(นายรัศมิมาน นามประเสริฐ)

ลงชื่อ สุวรุตม์ เวศวิทูรย์ พยาน
(นายสุวรุตม์ เวศวิทูรย์)

กองนิติกรรม.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง นโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Policy)

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สามารถตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบขององค์กร ให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้มีแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทั้งในด้านบริการ และด้านทุจริตประพฤติมิชอบ สนับสนุนให้การดำเนินงานของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

๑.๒ เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการรับฟัง การรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแจ้งเบาะแสจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งบุคลากรภายในองค์กร และบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยในการเฝ้าระวัง หรือตรวจสอบการดำเนินงานของ กฟภ.

๒. คำนิยามและคำจำกัดความ

"กฟภ." หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

"คณะกรรมการ" หมายถึง คณะกรรมการ กฟภ.

"ผู้ว่าการ" หมายถึง ผู้ว่าการ กฟภ.

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงาน ที่มีความเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลจากการดำเนินงานของ กฟภ.

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสแก่ กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการบริการ การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย กฎระเบียบหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ตลอดจนมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ทั้งบุคลากรภายในองค์กร และบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการกระทำ หรือละเว้นการกระทำ หรือพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และแจ้งประเด็นเรื่องดังกล่าวมายัง กฟภ. ผ่านช่องทางที่องค์กรกำหนด

๓. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

นโยบายฯ ฉบับนี้ ครอบคลุมการร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสกระทำผิด การกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่สุจริต หรือไม่โปร่งใส หรือฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดีขององค์กร โดยกำหนดบทบาทหน้าที่สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ กฟภ. ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ไม่ครอบคลุมกรณี ดังต่อไปนี้

๑) ประเด็นที่ประธานกรรมการฯ หรือคณะกรรมการฯ หรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย มีมติถึงที่สุดแล้ว

๒) ประเด็นที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องดำเนินคดี หรือศาลมีผลการพิพากษาแล้ว

๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อและช่องทางการติดต่อที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน แต่ประเด็นการร้องเรียนนั้นมีข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ หรือเอกสารหลักฐานเพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไปได้อย่างชัดเจน

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ช่องทางและการรับข้อร้องเรียน

กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ดังนี้

๑) Digital Touch Points

- ❑ เว็บไซต์ของ กฟภ. www.pea.co.th
- ❑ แอปพลิเคชัน กฟภ. ได้แก่ PEA Smart Plus และ PEA Privilege
- ❑ สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, เอ็กซ์ (X), Line Official Account "PEA Thailand" และ TikTok เป็นต้น
- ❑ อีเมล ๑๑๒๙@pea.co.th
- ❑ PEA Live Chat

๒) Physical Touch Points

- ❑ โทรศัพท์ ได้แก่ ๑๑๒๙ PEA Contact Center และ โทรศัพท์สำนักงาน กฟภ.
- ❑ จุดให้บริการ กฟภ. (สำนักงานการไฟฟ้า)
- ❑ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
- ❑ ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๒๐๐ ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๓) ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC๑๑๑๑) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย IA/IR Chat และสื่อมวลชน เป็นต้น

๔.๒ ผู้ว่าการอนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. โดยกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการรับฟัง การตอบกลับ การตรวจสอบ การแก้ไข การปิด และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานสากล ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาช่องทางการรับฟัง และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดตามและยกระดับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

๕. การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกกล่าวหาตามข้อร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ดังนี้

๑) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

๒) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตนหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อมูลดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหาตามข้อร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

๓) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิด หรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

๖. การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน ไม่ให้ได้รับภยันตรายหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเจตนาสุจริต กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครอง ดังนี้

๑) ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นอาจส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดผลกระทบใด ๆ กับตนเอง หรือบุคคลใกล้ชิด

๒) ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลโดยสุจริต จะได้รับการคุ้มครองจากการกระทำที่ทำให้ได้รับผลกระทบหรือไม่ปลอดภัย หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เชื่อว่าตนตกอยู่ในสถานะที่ไม่ปลอดภัย หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้รายงานต่อผู้ว่าการ หรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง

๗. การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต ไม่มีเจตนากลั่นแกล้งองค์กร หรือบุคคล หรือกลุ่มบุคคล หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้งองค์กร หรือบุคคล หรือกลุ่มบุคคล กฟภ. จะดำเนินการตามขั้นตอนของกฎระเบียบหลักเกณฑ์ขององค์กร หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณีต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายนฤชา โฆษาศิวิไลซ์)
ประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟภ.

<u>แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</u>

เพื่อให้แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นเหตุให้ผู้นั้นได้รับความเสียหายเป็นไปอย่างถูกต้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้วางแนวทางปฏิบัติฯ ไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้

"คณะกรรมการ" หมายความว่า ประธานกรรมการ และกรรมการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงบุคคลใดที่ได้รับแต่งตั้งจากประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วย

"ผวก." หมายความว่า ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

"พนักงาน" หมายความว่า ผู้ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีคำสั่งบรรจุ และแต่งตั้งเป็นพนักงาน ทั้งนี้ให้รวมถึงพนักงานทดลองปฏิบัติงานด้วย

"ลูกจ้าง" หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามสัญญาจ้างแรงงาน เพื่อรับค่าจ้างเป็นรายเดือน หรือรายวัน รวมถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานเฉพาะด้านดังต่อไปนี้

๑) ด้านการให้บริการลูกค้า
๒) กระบวนการงดจ่ายไฟ และ
๓) งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

"ร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ" หมายความว่า เรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง และผู้ร้องเรียนทราบอยู่แล้วในขณะนำมาร้องเรียนว่าข้อความนั้นไม่มีอยู่จริง โดยมีเจตนาไม่สุจริต หรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงเพื่อมุ่งหวังผลให้ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเสียหาย หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือความน่าเชื่อถือ

"การกระทำละเมิด" หมายความว่า การกระทำใด ๆ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย, ถูกข่มเหง ข่มขู่ คุกคาม, ดูหมิ่น เหยียดหยาม และ/หรือกระทำด้วยประการอื่นใด เป็นเหตุให้บุคคลได้รับความเสียหายแก่ร่างกาย, จิตใจ, เสื่อมเสียชื่อเสียง, ได้รับความเดือดร้อนรำคาญเกินสมควร, ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว และ/หรือเสียสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด

๒. บุคคลที่มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ จะต้องเป็นบุคคลที่เป็นผู้ถูกร้องเรียนและได้มีการตรวจสอบ หรือสอบสวนข้อเท็จจริงแล้วปรากฏเป็นที่ชัดเจนว่า การร้องเรียนนั้นมีการใช้ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือเป็นบุคคลที่ถูกกระทำละเมิดตามความในแนวปฏิบัตินี้ อันเนื่องจากการปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยตรงจากการกระทำดังกล่าว

หน้า ๒/ ๓. บุคคล...

๓. บุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ มีดังนี้

๓.๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๓.๒ คณะกรรมการ

๓.๓ ผู้ว่าการ

๓.๔ พนักงาน

๓.๕ ลูกจ้างตามคำนิยามของแนวทางปฏิบัติฯ นี้

๔. บุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ หากมีความประสงค์จะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความช่วยเหลือในการจัดหานิติกรเพื่อให้คำปรึกษา และ/หรือประสานงานการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ให้**ยื่นคำขอรับความช่วยเหลือตามแบบฟอร์ม**แนบท้ายแนวทางปฏิบัติฯ นี้ เสนอต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กรณีสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่) หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต (กรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานภาค ๓ - ๔) เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาตาม ข้อ ๖. ต่อไป โดยมีแนวทางพิจารณาดังนี้

๔.๑ กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือถูกกระทำละเมิดเป็นเหตุให้ได้รับความเสียหาย ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๑.๑ กรณีพนักงาน หรือลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นผู้ร้องเรียนเท็จหรือกระทำละเมิดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำละเมิดดังกล่าว ดังนี้

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า **เรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ** โดย**ในขณะร้องเรียน** ผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริต หรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้ รวมถึงการให้การในฐานะพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผู้มีอำนาจตาม ข้อ ๖. เพื่อพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แก่ผู้ร้องเรียนเท็จและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติการณ์ดังกล่าวเป็น**การกระทำละเมิด**จนเป็นเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ

หน้า ๓/ ให้คณะทำงาน...

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย หรือให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือดำเนินการเรียกค่าเสียหายกับผู้ร้องเรียนเท็จ หรือผู้กระทำละเมิดและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๑) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเห็นเพื่อยุติเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขตสรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

๔.๑.๒ <u>กรณีบุคคลภายนอก เป็นผู้ร้องเรียนอันเป็นเท็จ หรือเป็นผู้กระทำละเมิดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค</u> ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำละเมิดดังกล่าว ดังนี้

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า**เรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ** โดย**ในขณะร้องเรียน**ผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริตหรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้รวมถึงการให้การในฐานะพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ ต่อไป

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติการณ์ดังกล่าวเป็นการกระทำละเมิดจนเป็นเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหาย

หน้า ๔/ให้คณะทำงาน...

-๔-

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือดำเนินการเรียกค่าเสียหายกับผู้ร้องเรียนเท็จ หรือผู้กระทำละเมิด และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๓) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเห็นเพื่อยุติเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต สรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

๔.๒ กรณีบุคคลตามแนวทางปฏิบัตินี้ถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือถูกกระทำละเมิด เป็นเหตุให้ได้รับความเสียหาย

๔.๒.๑ พนักงาน หรือลูกจ้าง เป็นผู้ร้องเรียนเท็จ หรือกระทำละเมิด ต่อคณะกรรมการ ผวก. พนักงาน ลูกจ้าง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำละเมิดดังกล่าว ดังนี้

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า**เรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ** โดย**ในขณะร้องเรียน**ผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริต หรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้รวมถึงการให้การในฐานะพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผู้มีอำนาจตาม ข้อ ๖. เพื่อพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.๒๕๑๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมแก่ผู้ร้องเรียนเท็จและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

หน้า ๕/ (๒) หากพิจารณา...

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติการณ์ดังกล่าวเป็น**การกระทำละเมิด**จนเป็นเหตุให้กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงาน ลูกจ้าง ได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผู้มีอำนาจตาม ข้อ ๖. เพื่อพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมแก่ผู้กระทำละเมิดและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๑) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเห็นเพื่อยุติเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขตสรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

หากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกระทำละเมิดตามข้อ (๑) และ (๒) มีความประสงค์จะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้คำปรึกษาและหรือประสานงานแจ้งความร้องทุกข์ ให้ดำเนินการยื่นคำขอความช่วยเหลือตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด (ภาคผนวก ก) ต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อพิจารณาต่อไป หากมีมติเห็นชอบให้มีการช่วยเหลือ ให้นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตาม ข้อ ๖. ต่อไป

๔.๒.๒ <u>กรณีบุคคลภายนอกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือกระทำละเมิด</u> ต่อคณะกรรมการ ผู้ว่าการ พนักงาน ลูกจ้าง ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ให้ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต พิจารณาการร้องเรียนหรือการกระทำละเมิดดังกล่าว โดย

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า**เรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ** โดย**ในขณะร้องเรียน**ผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริต หรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้คณะกรรมการ ผวก. พนักงาน และลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้ รวมถึงการให้การในฐานะพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

หน้า ๖/ ให้คณะ...

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ ต่อไป

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติการณ์ดังกล่าวเป็น**การกระทำละเมิด**จนเป็นเหตุให้กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงาน ลูกจ้าง ได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ

ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายหรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือดำเนินการเรียกค่าเสียหายกับผู้ร้องเรียนเท็จ หรือผู้กระทำละเมิดและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๑) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเห็นเพื่อยุติเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขตสรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

หากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกระทำละเมิดตามข้อ (๑) และ (๒) มีความประสงค์จะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้คำปรึกษาและหรือประสานงานแจ้งความร้องทุกข์ ให้ดำเนินการยื่นคำขอความช่วยเหลือตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด (ภาคผนวก ก) ต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อพิจารณาต่อไป หากมีมติเห็นชอบให้มีการช่วยเหลือ ให้นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตาม ข้อ ๖. ต่อไป

๕. ให้ถือมติใด ๆ ของคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต **<u>เป็นที่สุด</u>**

ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้เสียหาย ในอันที่จะดำเนินคดีแพ่ง และอาญา ใด ๆ เป็นการส่วนตัว โดยไม่ให้ถือว่าเป็นการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หน้า ๗/ ๖. ผู้มี...

๖. ผู้มีอำนาจอนุมัติให้ความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ

๖.๑ กรณี ผู้ยื่นคำร้องขอ ได้แก่ "คณะกรรมการ ผวก." ให้ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

๖.๒ กรณี ผู้ยื่นคำร้องขอ ได้แก่ บุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ตามข้อ ๓.๔ – ๓.๕ ให้ คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เป็นผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติฯ และให้**ถือเป็นที่สุด**

๖.๓ ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือบุคคลดังกล่าว คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ/หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต **มีอำนาจพิจารณาอนุมัติให้ช่วยเหลือ หรือ ไม่อนุมัติให้ได้รับความช่วยเหลือก็ได้ โดยในการพิจารณาให้คำนึงถึงวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ที่แนวทางปฏิบัติฯ นี้ มุ่งคุ้มครอง ประกอบกับพฤติการณ์ ความร้ายแรงของการกระทำผิด และผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดมีขึ้นกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอนาคต ดังนี้**

๖.๓.๑ ผู้ที่จะได้รับความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัตินี้ ต้องเป็นผู้สุจริต หรือเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว หรือเป็นผู้ที่ได้กระทำการใด ๆ โดยชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น

๖.๓.๒ เจตนาของผู้ร้องเรียน ในขณะร้องเรียน ว่า "ในขณะร้องเรียน" ผู้ร้องเรียนเชื่อโดยสุจริตหรือไม่ ว่าเรื่องที่ร้องเรียน เป็นความจริง หรือตนได้รับความเดือดร้อนจริง หรือได้รับความเสียหายจริง จึงได้ร้องเรียนไปตามที่ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจเช่นนั้น แม้ข้อเท็จจริงนั้นจะเป็นเท็จก็ตาม

โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก ให้คณะทำงานฯ คำนึงถึงอยู่เสมอว่าบุคคลภายนอกย่อมไม่ทราบระเบียบ ข้อบังคับ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๖.๓.๓ ระดับความร้ายแรงของพฤติการณ์ ที่บุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. ถูกกระทำ เช่น ความรุนแรงหรือผลกระทบของการกระทำ, ความต่อเนื่องยาวนานของการกระทำ, การกระทำเป็นการกระทำความผิดต่อกฎหมาย เป็นต้น

๖.๓.๔ ระดับความเสียหายต่อองค์กร หรือบุคคล เช่น ความเสียหายต่อชีวิต, ร่างกายและจิตใจ, เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ขององค์กร หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน, ได้รับความเสียหายต่อชื่อเสียง อันถือเป็นการหมิ่นประมาท ตามประมวลกฎหมายอาญา, ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือถูกละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว, ได้รับความเสียหายต่อทรัพย์สิน หรือความเสียหายอื่นใด เป็นต้น

หน้า ๘/ ๖.๓.๕ ผลกระทบ

-๘-

๖.๓.๕ ผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดมีต่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในอนาคต เช่น ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เป็นต้น

๖.๓.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับ ให้คณะทำงานฯ พิจารณาว่า หากพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการช่วยเหลือตามที่บุคคลตามข้อ ๓. ร้องขอ จะเป็นประโยชน์ต่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มากกว่า การไม่ดำเนินการช่วยเหลือหรือไม่ โดยให้คำนึงในเชิงป้องกัน คุ้มครอง ระงับการกระทำหรือเยียวยาความเสียหายให้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ บุคคลตามข้อ ๓. ตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้

๗. กรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อนุมัติให้ดำเนินคดีกับบุคคลภายนอก หรือพนักงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในทางแพ่ง ทางอาญา หรือทางด้านวินัยก็ตาม ควรมีความเหมาะสมกับความร้ายแรงของพฤติการณ์, ระดับความเสียหาย และค่าเสียหาย ที่องค์กร หรือบุคคล ได้รับ

๘. เมื่อมีการอนุมัติให้ความช่วยเหลือผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกระทำละเมิด และมีคำสั่งให้นิติกรให้ความช่วยเหลือตามคำขอ โดยการให้คำปรึกษา หรือประสานงานแจ้งความร้องทุกข์นอกสถานที่ การกระทำการดังกล่าวให้ถือเป็นการปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก และค่าพาหนะเดินทาง ได้ตามสิทธิที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด (ไม่รวมถึงการเบิกค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการการดำเนินคดี เช่น ค่าทนายความ, ค่าฤชาธรรมเนียมศาล, ค่าคัดถ่ายหรือรับรองเอกสาร, ค่าพยาน และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวกับการดำเนินคดี เป็นต้น)

๙. การดำเนินการใด ๆ นอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัติฯ นี้ ให้หัวหน้าหน่วยงานของบุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือนำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการต่อไป

๑๐. ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รักษาการตามแนวทางปฏิบัติฯ

หมายเหตุ- แนวทางปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นั้น มุ่งคุ้มครองการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. เป็นสำคัญ

กรณี องค์กร หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. **ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว** แต่กลับถูกร้องเรียนอันเป็นเท็จ หรือถูกกระทำละเมิด เป็นเหตุให้องค์กร หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓ ได้รับความเสียหาย จึงควรได้รับความคุ้มครอง และให้ความช่วยเหลือ

หน้า ๙/ เนื่องจาก...

-๔-

เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานของรัฐ และพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่รับใช้ประเทศชาติ และประชาชน ในลักษณะการให้บริการต่าง ๆ ด้านพลังงานไฟฟ้าจากภาครัฐ ดังนั้น แนวทางปฏิบัติฯ นี้ จึง**มิได้กำหนดขึ้นเพื่อมุ่งหวังให้ใช้เป็นเครื่องมือในการตอบโต้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการส่วนตัว**

กรณีการร้องเรียนอันเป็นเท็จ นั้น แนวทางปฏิบัติฯ นี้ มีเจตนารมณ์ในการคุ้มครอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. และให้ผู้ร้องเรียนเท็จ ได้รับผลร้ายจากเจตนาร้องเรียนเท็จเพื่อกลั่นแกล้งบุคคลอื่น ให้เกิดความเสียหาย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. ด้วย

กรณีการกระทำละเมิด นั้น แนวทางปฏิบัตินี้ มีเจตนารณ์ ในการคุ้มครอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. ให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจากการถูกกระทำละเมิด หรือการกระทำอื่นใด และมุ่งหวังให้การดำเนินการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ เป็นการป้องกัน ระงับ และเยียวยาความเสียหาย อันเกิดจากการกระทำละเมิด แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. ได้ต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แบบคำขอรับความช่วยเหลือ

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรียน ..... (ผู้มีอำนาจอนุมัติ)

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....สังกัด.....ในฐานะผู้เสียหายขอชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติการณ์ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนอันเป็นเท็จ เนื่องจากการปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการจัดหานิติกร เพื่อ

☐ ให้คำปรึกษา ☐ ประสานงานการแจ้งความร้องทุกข์

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

เรียน

เพื่อโปรดจัดนิติกรตามคำขอต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

☐ **อนุมัติ**

☐ **ไม่อนุมัติ**

เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง .....

คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน PEA Smart Plus Application

คำถามที่พบบ่อย

แนวทางตอบปัญหาลูกค้า

1.ชำระเงินแล้ว ยอดเงินถูกหักแต่ทำไม่สถานะยังแจ้งว่าค้างชำระ

A: หากลูกค้าเลือกชำระแบบหักบัญชีธนาคารให้ลูกค้าตรวจสอบก่อนว่าเงินได้ถูกหักไปจากบัญชีแล้วหรือไม่ หรือหากชำระผ่านบัตรเครดิต ให้ตรวจสอบว่าได้มีการหักบัญชีบัตรเครดิตแล้วหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วพบว่ามีการทำรายการไปจริง อย่าเพิ่งชำระซ้ำเข้ามา (เพราะหากชำระซ้ำลูกค้าจะต้องทำเรื่องขอคืนเงิน ซึ่งอาจจะใช้เวลานาน 7 -15 วัน) ให้รอกองรายได้ตรวจสอบยอดเงินที่ผู้รับชำระโอนเข้ามาในวันทำการถัดไป เมื่อกองรายได้ตรวจสอบรายการ-จำนวนเงิน ตรงกันแล้วจะทำการตัดชำระหนี้ในระบบ SAP และหลังจากปรับสถานะแล้ว ระบบ SAP จะปรับสถานะหนี้ที่ระบบ BPM และจากนั้นจะส่งข้อมูลไปอัพเดตฐานข้อมูลหนี้ที่ระบบ ECS (ซึ่งเป็นฐานข้อมูลหนี้ที่ถูกแสดงบน PEA Smart Plus) โดยใช้เวลาประมาณ 15 นาที ดังนั้น หากลูกค้าชำระค่าไฟผ่าน PEA Smart Plus สำเร็จในวันศุกร์ หากมีปัญหาที่ระบบเครือข่ายข้อมูลการชำระจากผู้รับชำระส่งมาไม่ถึงระบบของ กฟภ. ในช่วงเวลาดังกล่าว ก็มีความเป็นไปได้ที่สถานะชำระที่แสดงบน PEA Smart Plus ของลูกค้าจะยังคงแสดงเป็น “ค้างชำระ” อยู่จนถึงวันจันทร์ หรือวันทำการถัดไป จนกว่าที่ กรด. จะทำการกระทบยอด (reconcile) เสร็จ สถานะค่าไฟฟ้าจึงจะเปลี่ยนเป็น “ปกติ”

2. เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์/เบอร์โทรศัพท์ แล้วทำไมเข้า Application ไม่ได้

A: หากลูกค้าเปลี่ยนเครื่องแต่ใช้เบอร์โทรศัพท์เดิมจะไม่เป็นปัญหา แต่เนื่องจากส่วนใหญ่ลูกค้าจะจำหมายเลขบัตรประชาชนที่ผูกไว้กับเบอร์โทรศัพท์ไม่ได้ จึงทำให้เข้าระบบไม่ได้ วิธีแก้ไขคือ โทรเข้า 1129 PEA Call Center เพื่อทำการลบเบอร์โทรศัพท์ที่เคยผูกไว้ แล้วลงทะเบียนใหม่ ทั้งนี้ ลูกค้าจะต้องทำการลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้า (CA) ที่เคยเพิ่มไว้ใน PEA Smart Plus ใหม่ด้วย

3. โหลดแผนที่ไม่ขึ้น / แจ้งไฟฟ้าดับด้วยสถานที่ใช้ไฟฟ้า (CA) ไม่ได้ หรือแผนที่แสดงตำแหน่งไม่ถูกต้อง

A: ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลสถานที่ใช้ไฟฟ้าของตน แล้วแจ้งปัญหาที่ 1129 PEA Call Center เนื่องจากเป็นการเรียก Service ข้อมูลพิกัดแผนที่ GIS จาก กองแผนที่ระบบไฟฟ้า

4. ลูกค้าได้รับสิทธิ์ไฟฟรี แต่ทำไมมีหนี้ค้างชำระอยู่ใน Application และสามารถกดชำระได้ด้วย

A: เนื่องจากสิทธิ์ไฟฟรีเป็นการรับภาระของ กฟภ. ในการจดหน่วยแจ้งหนี้แต่ละเดือนจะมีเงื่อนไขหลายอย่างเช่น ใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยเป็นเวลาติดต่อการ 3 รอบบิล เป็นต้น ลูกค้ารายดังกล่าวจึงจะได้รับสิทธิ์ไฟฟรีในรอบบิลถัดไป ซึ่งบางเดือนลูกค้ามีปริมาณการใช้ไฟที่เกินเงื่อนไขดังกล่าว ทำให้เสียสิทธิ์ และต้องเริ่มนับสิทธิ์ใหม่ตั้งแต่รอบบิลที่เข้าเงื่อนไขนั้นอีกครั้งเช่น เดือนที่ ม.ค.-มี.ค. ใช้แต่ละเดือนไม่เกิน 50 หน่วย จะได้รับสิทธิ์เดือน เม.ย. ซึ่งต้องใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยด้วย แต่ หากเดือน พ.ค. ใช้ไฟ 51 หน่วยจะไม่ได้รับสิทธิ์แล้วลูกค้าต้องชำระค้าไฟฟ้าเดือน พ.ค. และหากเดือน มิ.ย. ใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วย ก็จะเริ่มนับเป็นเดือนแรก หากใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยไปอีกถึงเดือน ส.ค. ก็จะได้รับสิทธิ์ไฟฟรีในเดือน ก.ย. ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าอาจจะไม่ได้รับสิทธิ์ และต้องชำระค่าไฟในรอบบิลดังกล่าว

อีกกรณีหนึ่ง อาจเนื่องมาจากมีความผิดพลาดของการส่งข้อมูล เนื่องจากข้อมูลหนี้ค่าไฟฟรีที่ส่งมาที่ฐานข้อมูล ECS จะต้องส่งมาคู่กันกับรายการหักชำระ(รายการไฟฟรีที่ กฟภ. รับภาระ) หากระบบ BPM ส่งข้อมูลไม่สมบูรณ์ เช่น ส่งรายการหนี้มาเพียงอย่างเดียวก็จะเกิดปัญหาดังกล่าว ซึ่งในกรณีเช่นนี้จะต้องแก้ไขเป็นรายกรณีไป (Case by case)

-บางรายการ ไม่ได้ส่งมาเวลาเดียวกัน ทำให้ PEA Smart Plus คิดว่ามียอดชำระแล้วส่ง noti ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

5. ลูกค้ามีสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐจะสามารถใช้สิทธิ์ได้อย่างไร

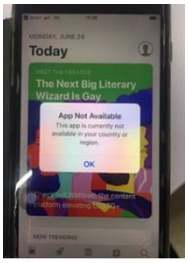
A: ลูกค้าจะต้องทำการผูกหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้ากับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ที่ได้รับสิทธิ์ ชำระค่าไฟฟ้าตามช่องทางปกติ หลังจากนั้นกรมบัญชีกลางจะโอนเงินค่าไฟ (ไม่เกิน 230 บาท) ที่ได้ชำระไปแล้วคืนเข้าบัญชีของผู้ถือบัตรสวัสดิการในรอบถัดไป

6. ได้รับบิลแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว แต่ทำไมไม่มีหนี้ให้จ่ายใน Application

A: เมื่อตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้(Spot Bill) ได้ทำการจดหน่วย/วางบิล เรียบร้อยแล้วในแต่ละวัน จะต้องนำข้อมูลหนี้มาโหลดเข้าระบบ ประมวลผล ณ สิ้นวันที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ ดังนั้นในขณะที่ลูกค้าได้รับใบแจ้งหนี้ จะยังไม่สามารถเห็นหนี้ในระบบได้ทันที แต่จะเห็นหนี้ในวันถัดไป ดังนั้น หากลูกค้าต้องการชำระทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้ จะต้องชำระแบบออฟไลน์ โดยการไปชำระล่วงหน้าที่สำนักงาน กฟภ. / PEA Shop (ระบบ BPM ทำเป็นเงินรับฝาก) หรือระบบที่สามารถรับเงินออฟไลน์ได้เช่น Counter Service/ Big C / Lotus หรือหากเป็นลูกค้าประเภทตัวแทนจดหน่วย ก็สามารถชำระเงินกับตัวแทนจดหน่วยได้ทันที

7. ลูกค้าดาวน์โหลด PEA Smart Plus ไม่ได้

A: ตรวจสอบว่า Location ของ Play Store / App Store ตั้งค่าให้เป็นประเทศไทยหรือไม่ เนื่องจาก Application ตั้งค่าให้ Download ได้เฉพาะผู้ใช้ในประเทศไทย



8. ลูกค้าชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus ไม่ได้ / ทำไมไม่เปิดให้ชำระเงินได้ 24 ชั่วโมง



A: เนื่องจากผู้ให้บริการกำหนดช่วงเวลาของการทำธุรกรรมแตกต่างกัน เช่นหลังจาก 23.00 น. (หรือบางแห่งกำหนดเร็วกว่านั้น) จะถือว่าเป็นการทำธุรกรรมของวันทำการถัดไป ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับเวลาชำระเงินของ กฟภ. ยกตัวอย่างเช่นหากลูกค้าชำระเงิน เวลา 23.00-24.00 น. ของวันสุดท้ายที่ขยายเวลาให้ชำระเงินแล้วก่อนถูกงดจ่ายไฟ แต่ทางธนาคารจะถือว่าเป็นการทำรายการของวันรุ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าที่ทำรายการในเวลาดังกล่าวจะถือว่าชำระเงินเกินกำหนดและมีโอกาสถูกงดจ่ายไฟได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวทางธนาคารจึง
กำหนดช่วงเวลาของการทำรายการไว้แตกต่างกัน

9. ลูกค้าตรวจสอบเงินในบัญชี พบว่ามีการหักชำระซ้ำ / บัตรเครดิตถูกหักไป 2 รอบ

A: ลูกค้าสามารถทำเรื่องขอรับเงินคืนได้ที่ สำนักงานการไฟฟ้าที่สถานที่ใช้ไฟฟ้านั้นตั้งอยู่

10. ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus แต่ไม่เคยได้รับใบเสร็จรับเงินเลย

A: ในเบื้องต้นการส่งใบเสร็จรับเงิน จะส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้า ไม่ใช่ที่อยู่ที่ลูกค้ากรอกใน PEA Smart Plus ดังนั้นหากลูกค้าไม่เคยได้รับใบเสร็จที่ส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้าเลย อาจมีปัญหาด้านการจัดส่งเช่นที่อยู่ / รหัสไปรษณีย์ไม่ถูกต้อง อีกทั้งในปัจจุบันการพิมพ์และจัดส่ง มีปัญหาพิมพ์ใบเสร็จไม่ทันรอบบิล เนื่องจากมีปริมาณงานมากขึ้น ซึ่งต่อไปในอนาคตจะพัฒนาเป็นการส่งใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล์แทนกระดาษในปัจจุบัน

11. ลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้าไปแล้ว แต่แก้ไขชื่อไม่ได้ ลบไม่ได้

A: ในเวอร์ชั่นนี้ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขชื่อเรียกได้ หากจะแก้ไขต้องลบแล้ว กดเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าใหม่อีกครั้ง วิธีการลบคือ ปัดไปทางซ้ายมือ แล้วกดลบ

12. ลูกค้าประเภทใดบ้างที่สามารถชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus ได้

A: 1. ลูกค้าประเภทที่ 1 บ้านอยู่อาศัย (อัตราปกติ)

1.1 ลูกค้าชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์

1.2. ลูกค้าหักชำระค่าไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีธนาคาร Dtrect Debit เมื่อครบกำหนดชำระแต่หักไม่ผ่าน สามารถชำระผ่าน PEA Smart Plus ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัญหาที่พบกรณี SYSTEM ERROR

ผชส. กพล.

1.ปัญหาที่เกิดจากตัวระบบไม่สามารถให้บริการได้

ลูกค้าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้

Application แสดง pop up dialog ว่า เชื่อมต่อเซิฟเวอร์ไม่สำเร็จ

สาเหตุ อาจเกิดจาก

1. Network ของ กฟภ. เอง
2. Database Log เต็ม
3. service ที่ให้บริการบางประเภทไม่สามารถให้บริการได้เช่น GIS Map / SCS หรือ service ของ PEA Smart Plus เอง

2. ไม่สามารถเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าได้ – ไม่พบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

สาเหตุ เนื่องจากข้อมูล

1. ผู้ใช้ไฟไม่อัพเดต
2. เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ในช่วง มิ.ย. – ส.ค. ซึ่งเป็นช่วงที่ กฟภ. ถูก ransomware โจมตี ทำให้ข้อมูล Interface กับ SAP ไม่สมบูรณ์ ต้องแก้ไขเป็นราย case
3. ข้อมูลผู้ใช้ไฟมีบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง/ ไม่ครบถ้วน/ ไม่สมบูรณ์

3. ไม่สามารถ log in เข้าสู่ระบบได้ เนื่องจากมีการผูกเบอร์โทรศัพท์ ไว้กับหมายเลขบัตรอื่นๆ

สาเหตุ ลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่เคยผูกไว้กับบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์ไม่เป็นปัจจุบัน การดำเนินการ แจ้ง 1129 PEA Call Center เพื่อทำการลบข้อมูลลูกค้าแล้วให้ลูกค้าสมัครใหม่ ส่วนในอนาคตควรจะมีระบบการโอน profile ลูกค้าไปยังหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ ทั้งนี้ จะต้องมีวิธีการยืนยันตัวตนของลูกค้าว่าเป็นเจ้าของ profile นั้นจริงก่อน

4. ไม่สามารถส่ง OTP ได้ / กรอก OTP แล้วระบบแจ้งว่าไม่ถูกต้อง

การดำเนินการ ประสานงานผู้ดูแลระบบการส่ง sms หรือถ้าระบบของ กฟภ. ทำงานปกติ อาจต้องสอบถามผู้ให้บริการเครือข่ายของลูกค้า / การตั้งค่าการรับ sms ในเครื่องโทรศัพท์ของลูกค้า

5. ข้อมูลแสดงผลไม่ถูกต้องเช่น

- หน้าแรกแสดงว่าไม่มี/มี หนี้ค้างชำระ พอเข้าไปดูในรายละเอียดแสดงข้อมูลไม่ตรงกัน
- ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง
- ข้อมูลการชำระเงินไม่ถูกต้อง

คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับบัญชีและการเงิน
และแนวทางการตอบคำถาม
โดย สายงานบัญชีและการเงิน

1. ถาม : การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ต้องดำเนินการอย่างไร?

ตอบ : กฟภ.จะจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ณ สถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า หรือกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ามีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า สามารถแจ้งความประสงค์ได้โดยต้องแจ้งชื่อและที่อยู่ของสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปยังสถานที่ดังกล่าว ซึ่ง กฟภ. จะส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ในรอบการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าเดือนถัดไป ตามแบบฟอร์มขอใช้บริการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า

2. ถาม : การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการจัดส่งใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าต้องดำเนินการ อย่างไร?

ตอบ : 1. กรณีชำระเงินผ่านสำนักงาน กฟผ., PEA Shop และตัวแทนจุดบริการฯผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับใบเสร็จรับเงินฯ ณ จุดรับชำระเงินทันที

2. กรณีชำระเงินผ่านช่องทาง Electronic (Application ,Website , PEA Smart Plus , PEA e-Pay และ ตู้เติมเงิน) และโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิต จะได้รับใบเสร็จรับเงินฯในวันที่มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าพร้อมกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้าหรือ จัดส่งทาง e-mail ที่ให้ไว้กับ กฟภ.

สำหรับการชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิตจะสามารถเปลี่ยนแปลงสถานที่จัดส่งใบเสร็จรับเงินฯ ไปสถานที่อื่น ๆ ได้โดยต้องแจ้งชื่อและสถานที่จัดส่งใบเสร็จรับเงินฯ ใหม่ และกฟภ.จะส่งใบเสร็จรับเงินฯ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทางไปรษณีย์

3. ถาม : หากเกินกำหนดวันชำระค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถไปจ่ายที่ 7-11 หรือ Counter Service ได้หรือไม่?

ตอบ : ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ซึ่งสามารถรับชำระแบบออนไลน์ได้ มีทั้งหมด 4 แห่ง คือ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (7-eleven), บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่นซิสเทม จำกัด (Tesco Lotus) , บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (BigC) และ บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (Mpay station) ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

1. รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระเดือนก่อนหน้า และเดือนปัจจุบัน
2. รับชำระเงินค่าขอผ่อนผันงดจ่ายไฟครั้งที่ 2 จำนวน 53.50 บาท
3. รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับ จำนวน 107.00 บาท (ระหว่างเวลา 8.30 – 14.00 น.)

4. ถาม : หักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร แต่ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินฯ เพราะเหตุใด?

ตอบ : กฟภ.จะส่งใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัญชีบัตรเครดิต ดังนี้

1. กรณีที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ชำระเงิน เป็นที่อยู่เดียวกันกับสถานที่ใช้ไฟฟ้า กฟภ. จะส่งใบเสร็จรับเงินฯ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าพร้อมกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า

2. กรณีที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้ชำระเงิน ไม่ใช่ที่อยู่เดียวกันกับสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือแจ้งให้ส่ง ณ สถานที่อื่น ๆ กฟภ.จะส่งใบเสร็จรับเงินฯ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทางไปรษณีย์ หรือให้ส่งทาง e-mail กฟภ.จะส่งทาง e-mail ที่ให้ไว้ ซึ่งการส่งทางไปรษณีย์หรือส่งทาง e-mail ดังกล่าว จะมีกรณีที่ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินฯ ดังนี้

2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ที่อยู่ไม่ชัดเจน ทำให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่สามารถส่งให้ตามที่อยู่ดังกล่าวได้

2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ e-mail ไม่ถูกต้อง

5. ถาม : ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระค่าไฟฟ้ามากกว่า 2 เดือน สามารถขอแบ่งจ่ายแค่เดือนแรกได้หรือไม่?

ตอบ : กรณีชำระเงินที่สำนักงาน กฟฟ. จะสามารถแบ่งชำระบางเดือนได้ แต่หากชำระเงินผ่านช่องทางของตัวแทนจุดบริการฯ , Application, Website, PEA Smart Plus, PEA e-Pay และตู้เติมเงิน จะต้องชำระเงินทั้งหมดไม่สามารถแบ่งชำระบางเดือนได้

6. ถาม : ทำไมวันที่จดหน่วยแจ้งหนี้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ตรงกันในแต่ละเดือนเหมือนของการไฟฟ้านครหลวง?

ตอบ : กฟภ. มีผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย อยู่ประมาณ 20 ล้านราย การจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าจึงไม่สามารถจดหน่วยให้เสร็จสิ้นในวันเดียวกันได้ ต้องทยอยจดหน่วยไปในแต่ละเดือน ซึ่ง กฟภ. จะเริ่มจดในวันที่ 15 หรือ 16 ของเดือน เดือนที่ลงท้ายด้วย <u>ยน</u> เริ่มจดหน่วยวันที่ 15 และเดือนที่ลงท้ายด้วย <u>คม</u> เริ่มจดหน่วยวันที่ 16 โดยเริ่มจากการจดหน่วยในพื้นที่ชุมชนเมืองซึ่งมีผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่หนาแน่นก่อน แล้วจึงขยายพื้นที่การจดหน่วยไปในพื้นที่ชนบทห่างไกลออกไปจนกว่าจะจดหน่วยได้ครบถ้วนทุกราย ดังนั้น การจดหน่วยในแต่ละเดือนจึงอาจจะเหลื่อมเวลากันได้ประมาณ 1–2 วัน และไม่สามารถจดหน่วยให้ตรงกันทุกเดือนได้

7. ถาม : ค่าบริการรายเดือน ในใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงินฯค่าไฟฟ้า คือค่าอะไรบ้าง?

ตอบ : สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกิจการพลังงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมทั้งกำหนดราคาอย่างเป็นธรรม ระบุว่า "ค่าบริการรายเดือน" จะประกอบด้วย

1. ค่าใช้จ่ายในการจำหน่ายและการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ได้แก่ ค่าจ้างพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการจัดหาเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
2. ค่าใช้จ่ายในการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ค่าใช้จ่ายในการคำนวณเพื่อจัดทำและพิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าและค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บเงิน

8. ถาม : ค่า Ft คืออะไร?ทำไมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเรียกเก็บ?

ตอบ : ค่า Ft คือ ค่าเชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้าและค่าซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมทั้งนโยบายภาครัฐ เช่น ค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมผู้ผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนที่เปลี่ยนแปลงจากค่าไฟฟ้าฐาน โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เป็นผู้กำกับดูแลและกำหนดค่า Ft ดังกล่าว

คณะผู้จัดทำ

1.ด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านบริการ)	โดย	กสล.ฝลพ.
2.ด้านการบริหารจัดการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ	โดย	กกท.ฝลส.
3.ด้านการบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โดย	กยส.ฝบย.