การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

"บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."
ปรับปรุงครั้งที่ 2

สายงานธุรกิจและการตลาด
ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

อนุมัติ

(ลงชื่อ) .....
(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ตำแหน่ง ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
วันที่ - 5 ม.ค. 2567

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 2566 กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด ได้มีการทบทวนคู่มือฉบับปี 2565 เป็น “คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 2 ซึ่งได้ทบทวนและเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านบริการ 2.ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 3.ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเน้นการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อรองรับการปรับโครงสร้างการบริหารงานระยะที่ 2 ช่วงที่ 2 และระยะที่ 3 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามการขยายผลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดพื้นที่นำร่อง ซึ่งจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวชัดเจนมากยิ่งขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูงสุด อีกทั้ง มีการอ้างอิงแนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อปกป้องกลุ่มบุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ ให้ได้รับความเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มุ่งสู่การพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ปราศจากการทุจริต ปลูกและปลุกจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาการทุจริต รวมทั้งการส่งเสริมความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี แผนปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น ของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) ตั้งแต่ปี 2558 เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งเพื่อเป็นการประสานความร่วมมือกับศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตกระทรวงมหาดไทย (ศปท.มท.)

หากมีข้อสงสัยหรือเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ กรุณาติดต่อ กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด โทร 0-2009-6736

กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
สายงานธุรกิจและการตลาด
เดือน ธันวาคม 2566

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ 1
2. คำจำกัดความ 1
   2.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 1
   2.2 การร้องเรียน 2
   2.3 พรบ. กฟภ. 2
   2.4 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน 3
      2.4.1 ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ 4
      2.4.2 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 7
      2.4.3 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ VOS 9
      2.4.4 ประเภทและความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10
3. ผังโครงสร้างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน 11
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ 12
5. ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม 19
6. สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 20

<u>การบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ</u> 21

7. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) 22
8. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ) 23
9. แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน 25
   ผังการสื่อสารงานของรัฐบาล โดยใช้ระบบ GCC 26
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) 27
11. วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ. 38
    11.1 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System 38
    11.2 การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System 38
    11.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน 38
    11.4 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน 39
    11.5 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน 40
    11.6 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus 40
    11.7 การลงนามในหนังสือถึงบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก 40
    11.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 41
    11.9 ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง 41
    11.10 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ 41
    11.11 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 41
    11.12 การถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ. 42
    11.13 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002 43
12. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้านบริการ 44

<u>การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</u> 45

13. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) 46
14. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.) 48
15. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียนประธานคณะกรรมการ กฟภ. 50
16. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 51
17. การสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง 51
18. วิธีการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง 52
19. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ 53
20. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ 54
21. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) 54

<u>การบริการจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 55

22. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 56
    22.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) 56
    22.2 กระบวนการยกระดับการแก้ไขกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) 60
23. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 64
24. มาตรฐานการบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 65

ภาคผนวก 66

คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า 67
คำนิยามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 68
หนังสือที่ กลพ.(จข) 468/2564 เรื่องแจ้งแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) 69
ข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1-23 71
ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ.2564 76
ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002 82
ขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ” 89
แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 91
    แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-01) 92
    แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-02) 93
    แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03) 95
    แบบฟอร์มการรายงานผลการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบฯ (สำหรับ กฟข.) (แบบฟอร์ม VOC-06) 96

แบบฟอร์มการรายงานผลการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง การแจ้งเบาะแสทุจริต ประพฤติมิชอบฯ (สำหรับ ศปท.PEA และ ฝงภ.(กต) และ ฝงภ.(นฉ)) (แบบฟอร์ม VOC-07) 97

หนังสือมอบอำนาจ เลขที่ 78/2561 เรื่อง มอบอำนาจลงนามในหนังสือติดต่อทั่วไป 98
ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ กฟภ. 13/2565 เรื่อง นโยบายบริหารจัดการข้อร้องเรียน
แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วย ข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 102
คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน PEA Smart Plus Application 114
คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับบัญชีและการเงินและแนวทางการตอบคำถาม 120

1. <u>วัตถุประสงค์</u>

1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ ของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2) เพื่อให้สามารถตอบสนองกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่รองรับการปรับโครงสร้างองค์กร (การไฟฟ้านำร่อง) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

4) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

5) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

6) เพื่อให้ กฟภ. มีมาตรฐานและแนวทางในการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

7) เพื่อให้การบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ. รวมทั้งข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

8) เพื่อให้คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการกระบวนรับฟังเสียงของคู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA

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

10) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน, ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน, มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน

11) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)

2. <u>คำจำกัดความ</u>

2.1 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 พนักงานหรือลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครองด้วย

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า เลขาธิการพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

2.2 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 บดินทรเทพยวรางกูรตราไว้ ณ วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 เป็นปีที่ 2 ในรัชกาลปัจจุบัน หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

2.3 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” หมายถึง 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

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

“การร้องเรียน” หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ.

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

2.4 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อ	คำนิยาม
1	ร้องเรียน ด้านบริการ	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ 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

2.4.1 ประเภทและความหมายข้อร้องเรียนด้านบริการ แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
1. คุณภาพไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	- ไฟฟ้าดับ - ไฟฟ้าตก - ไฟฟ้าเกิน - ไฟฟ้ากระพริบ - ไฟฟ้ารั่ว - ไฟฟ้าลัดวงจร - อื่น ๆ
2. การให้บริการ 2.1 การให้บริการ - ทั่วไป	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.	- ความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ - ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า - ความถูกต้องของข้อมูลจากเอกสาร - ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร - การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว - ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลายต่อผู้ใช้บริการ - ก่อสร้างรุกล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล - ความสะดวกในการติดต่อผ่านโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ. - ตัดต้นไม้และจัดเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อย - ขออนุญาตก่อนตัดต้นไม้ในพื้นที่ผู้ใช้ไฟ - ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ - ความสะดวกช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า - ความรวดเร็วของการให้บริการ - เวลาทำการ/ปฏิบัติงานของ กฟภ. - อื่น ๆ
2.2 การให้บริการ - ระบบออนไลน์	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการด้านระบบออนไลน์ของ กฟภ. ที่ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย เช่น Website หรือ Application PEA ฯลฯ	- ความปลอดภัยของการชำระเงินออนไลน์ - ความปลอดภัยของระบบออนไลน์ - การใช้งานบน Website/Application PEA

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
		- ความถูกต้องของข้อมูลบน Website/Application PEA - การแจ้งข้อมูลการให้บริการผ่าน Website/Application PEA - WATT-D Point
2.3 การให้บริการ – 1129 PEA Contact Center	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกสบายหรือความถูกต้องของข้อมูล จากการให้บริการของ 1129 PEA Contact Center	- ความสะดวกในการติดต่อ - การให้บริการของพนักงาน - ความถูกต้องของข้อมูลจากพนักงาน - ความถูกต้องของระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
2.4 การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ.	- ความรวดเร็วในการติดตั้งมิเตอร์ - การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ความรวดเร็วในบริการด้านระบบไฟฟ้า - การจ่ายไฟคืนหลังดับไฟตามกำหนดเวลา - แจ้งนัดหมายตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า และอื่นๆ - ติดตั้งแล้วเสร็จและสามารถใช้ไฟได้ตามเวลาที่กำหนด - สภาพของเสา/สาย/อุปกรณ์ไฟฟ้า - การปรับปรุงมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ - การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า - ปรับปรุงสายสื่อสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย - แผนรองรับกรณีเกิดลมพายุ/ไฟดับ/ไฟตก - แจ้งและติดตามการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
3. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ.	- หน่วยการใช้ไฟฟ้า/ค่าไฟฟ้า - ชำระเงินเกินและขอเงินคืน - การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - การจดหน่วยตรงเวลา - ความหลากหลายของช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า

ประเภทข้อร้องเรียน	ความหมาย	ประเภทย่อย
4. พฤติกรรมพนักงาน	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึงผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน	- พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้องและชัดเจน - ความเท่าเทียมในการบริการ/มาตรฐานเดียวกัน - ความสุภาพและเต็มใจบริการของพนักงาน - การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม - พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. - อื่น ๆ
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ.	- ถูกงดจ่ายไฟ - การแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

2.4.2 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 9 ประเภท ดังนี้

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

ประเภทการแจ้งเบาะแสทุจริตฯ	ความหมาย	ประเภทย่อย
6. กระบวนการด้านระบบไฟฟ้า		- พนักงานไปรับเหมาก่อสร้าง/ปฏิบัติการ/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง - อื่น ๆ
7. กระบวนการจัดการและบริหารองค์กร		-
8. กระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)		- นำข้อมูลภายในองค์กรไปใช้ในทางมิชอบเพื่อผลประโยชน์อื่นใด - การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม
9. อื่น ๆ		-

2.4.3 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ VOS ของ กฟภ. แบ่งเป็น 9 ประเภท ดังนี้

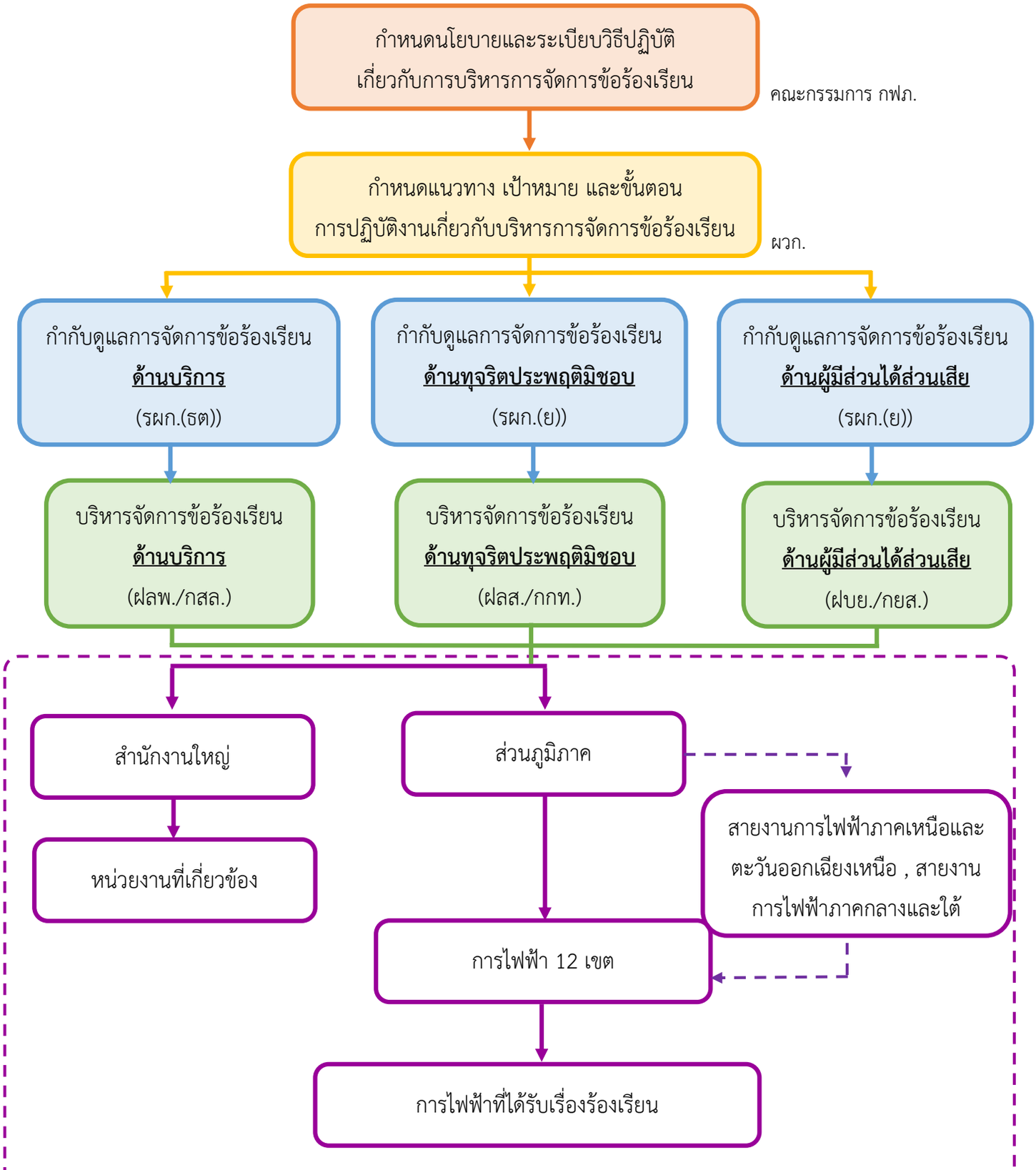
ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย
1.	หน่วยงานกำกับและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน 1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
2.	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า 2.2 ลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า
3.	กลุ่มชุมชน สังคม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน 3.2 ประชาชนทั่วไป
4.	กลุ่มสื่อมวลชน	สื่อมวลชน
5.	กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า 5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ 5.3 ผู้ส่งมอบบริการ 5.4 คู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟภ.
6.	กลุ่มคณะกรรมการ	คณะกรรมการ กฟภ.
7.	กลุ่มพนักงาน	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง
8.	บริษัทในเครือ	บริษัทในเครือของ กฟภ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอนคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)
9.	กลุ่มคู่เทียบ	9.1 คู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า 9.2 คู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

หมายเหตุ : คำนิยามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. 9 กลุ่ม มีรายละเอียดดังภาคผนวก

2.4.4 <u>ประเภทและความหมายของเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

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

3. <u>ผังโครงสร้างนโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน</u>



4. <u>หน้าที่ความรับผิดชอบ</u>

4.1 คณะกรรมการ กฟภ. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.1.1 รับทราบคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

4.1.2 ประธานกรรมการ กฟภ. เป็นหนึ่งในผู้ลงนามประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

4.2 คณะกรรมการบริหาร กฟภ.

4.2.1 ให้คำแนะนำเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือและการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

4.3 ผู้ว่าการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.3.1 กำกับดูแลและติดตามการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

4.3.2 พิจารณาอนุมัติคู่มือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. และนำเสนอ คณะกรรมการ กฟภ. ให้ความเห็นชอบ

4.3.3 ผวก. เป็นหนึ่งในผู้ลงนามประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.

4.3.4 สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้ผู้บริหารและพนักงาน รับทราบและถือปฏิบัติ

4.4 กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกท.) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

4.4.1 บริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blowing) ของ กฟภ.

4.4.2 กรณีการแจ้งเบาะแสฯ ที่เกิดขึ้นในสำนักงานใหญ่ กกท. จะเป็นผู้บันทึกข้อมูลลงในระบบ PEA-VOC System และจะนำเรื่องเสนอ ผอ.ศปท.PEA เพื่อแจ้ง รผก. สายงานที่เกี่ยวข้องไป

4.4.3 รวบรวมและติดตามการดำเนินงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบของทุกหน่วยงาน นำเสนอผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกไตรมาส

4.4.4 พัฒนาการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.5 อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)

4.5.1 เสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ.

4.5.2 จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ.

4.5.3 ประสานงานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และป้องปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของ กฟภ.

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

4.5.5 รับเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของพนักงาน และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการจัดการการแจ้งเบาะแสดังกล่าว

4.5.6 ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริมและจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ กฟภ.

4.5.7 ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 4.5.4 – 4.5.6 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5.8 รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ

4.5.9 จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ กฟภ.

4.5.10 ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4.6 ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ฝลพ.)

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

4.6.2 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจาก ผวก. และหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่อง รวมถึง กรณีเรื่อง “ลับ” เป็นเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุชื่อผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ดังนี้ (ดำเนินการตามขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ” หน้า 90 (ภาคผนวก))

- ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.)

1) <u>กรณีมีประเด็นควบคุมและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญหรือร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริหาร</u> : กสล. ส่งเรื่องให้ กฟข. ผ่านระบบ PEA-VOC System และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งถึง กฟข. โดยกำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับได้ คือ ผชก. และ อก.บล.

2) <u>กรณีร้องเรียนบริการทั่วไป</u> : กสล. ส่งเรื่องให้ กฟข. ผ่านระบบ PEA-VOC System และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งถึง กบล. โดยกำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับได้ คือ อก.บล.

- ส่งถึง สำนักงานใหญ่ กสล. ส่งเรื่องให้สายงานผ่านระบบ PEA-VOC System และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับได้ คือ รผก. และ User ระบบ PEA-VOC System

4.6.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

- กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

- กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.6.4 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการแก้ไข ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.6.5 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)

4.6.6 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.6.7 รวบรวมและตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.6.8 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวม

4.6.9 จัดทำรายงานนำเสนอรองผู้ว่าการต้นสังกัด พิจารณานำเสนอผู้ว่าการทราบเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

4.6.10 รวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณานำเสนอคณะบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อวินิจฉัย, ให้คำแนะนำแนวปฏิบัติที่ดี, เสนอแนะแนวทางประเด็นที่ต้องปรับปรุง

4.6.11 คัดเลือกประเด็นที่ต้องปรับปรุงและ/หรือพัฒนาการให้บริการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งข้อสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

4.7 ฝ่ายบริหารความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร (ฝบย.)

4.7.1 เป็นผู้รับเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการ

4.7.2 ลงทะเบียนรับเรื่องและตอบกลับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเบื้องต้น

4.7.3 นำเสนอฝ่ายบริหารพิจารณาสั่งการหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการ

4.7.4 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด

4.7.5 ส่งต้นฉบับหนังสือร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และเพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.7.6 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

4.8 กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (กสล.)

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

4.8.2 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจาก ผวก. และหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่อง รวมถึง กรณีเรื่อง “ลับ” เป็นเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุชื่อผู้เปิดเอกสาร “ลับ” (ดำเนินการตามข้อ 4.6.2)

4.8.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

4.8.4 กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

4.8.5 กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.8.6 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.7 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.8 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.9 รวบรวมและตรวจสอบรายละเอียดผลการดำเนินงานที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องบันทึกในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.10 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวม

4.8.11 จัดทำรายงานนำเสนอรองผู้ว่าการต้นสังกัด พิจารณานำเสนอ ผู้ว่าการทราบ เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

4.8.12 รวบรวมสารสนเทศต่าง ๆ และจัดทำข้อมูลประกอบการพิจารณานำเสนอคณะบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อวินิจฉัย, ให้คำแนะนำแนวปฏิบัติที่ดี, เสนอแนะแนวทางประเด็นที่ต้องปรับปรุง

4.8.13 คัดเลือกประเด็นที่ต้องปรับปรุงและหรือพัฒนาการให้บริการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณาให้ความเห็นชอบ และแจ้งข้อสั่งการจากผู้บริหารระดับสูง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

4.8.14 บริหารจัดการสิทธิ์การใช้งานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.8.15 กำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายการบริการลูกค้า และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

4.9 สายงานสำนักงานใหญ่ (หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) (รวมสายงานภาคเหนือและตะวันเฉียงเหนือ (สรก.(นฉ)) และสายงานภาคกลางและใต้ (สรก.(กต)))

4.9.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร หรือหนังสือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานราชการ/หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานเอกชน

4.9.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และเรื่องจากช่องทางอื่นๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.9.3 ประสานงานภายใน และติดต่อประสานงานผู้ร้องเบื้องต้น

4.9.4 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

4.9.5 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.10 กองบริการลูกค้า (กบล.) กฟข. 12 เขต

4.10.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือถึงฝ่ายบริหาร หรือหนังสือที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านหน่วยงานราชการ/หน่วยงานของรัฐ/หน่วยงานเอกชน

4.10.2 รับเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.10.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

4.10.4 กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

4.10.5 กรณีเป็นเรื่องที่ต้องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4.10.6 บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.10.7 ติดตามสถานะและผลการดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.10.8 ติดตามเรื่องที่ยังดำเนินการไม่ยังแล้วเสร็จจนกว่าหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.10.9 แจ้งผลการดำเนินการที่แก้ไขแล้วเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

- การลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้งการลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานตามสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญหรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง
- ส่วนภูมิภาค ให้นำเสนอ ผชก. ทุกเขต เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561 โดยอยู่ในดุลยพินิจของ ผชก. ทุกเขต หากมีความเห็นเป็นอย่างอื่นให้นำเสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้ลงนามในหนังสือ พร้อมรายละเอียดเพื่อประกอบการพิจารณาให้ถูกต้องและครบถ้วน

4.10.10 ประมวลผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในภาพรวมของเขต

4.10.11 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11 การไฟฟ้าเจ้าของเรื่อง (กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟฟ.สาขา, กฟฟ.สาขาย่อย)

4.11.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือมาถึงหน่วยงาน หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือช่องทางโทรศัพท์เลขหมายที่ใช้ในหน่วยงานของ กฟภ.

4.11.2 เป็นเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11.3 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน หรือลงทะเบียนรับเรื่อง และเพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.11.4 กรณีเรื่องร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้บันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในรายการ “เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

4.11.5 ติดต่อประสานงานผู้ร้องเบื้องต้น

4.11.6 กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริต ให้แนะนำช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตให้ ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่อง (ลับ) และส่งให้ ศปท.PEA ดำเนินการ

4.11.7 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จ

4.11.8 แจ้งผลดำเนินการที่แก้ไขเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

4.11.9 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.12 การไฟฟ้าตามโครงสร้างการบริหารงานใหม่

4.12.1 ส่วนงานที่ดูแลด้านการบริการ (Service) (ผบส., ผบค./กฟส., **กฟฟ.ขนาด L/M/S/XS**)

4.12.1.1 เป็นผู้รับแจ้งเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีหนังสือมาถึงหน่วยงาน หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือช่องทางโทรศัพท์เลขหมายที่ใช้ในหน่วยงานของ กฟภ.

4.12.1.2 เป็นเรื่องที่ได้รับจากการส่งต่อจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หรือช่องทางอื่นๆ เช่น หนังสือเรื่อง (ลับ) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.12.1.3 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน หรือลงทะเบียนรับเรื่อง และเพื่อบันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.12.1.4 กรณีร้องเรียนเรื่องร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้บันทึกข้อมูลเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในรายการ “เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

4.12.1.5 กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับด้านการบริการ (Service) และด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Steakholder) ให้ดำเนินการติดต่อประสานงานผู้ร้องเบื้องต้น

4.12.1.6 กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับด้านเครือข่าย (Network) ให้ดำเนินการส่งต่อเรื่องไปยังส่วนงานที่ดูแลด้านเครือข่าย

4.12.1.7 กรณีร้องเรียนเรื่องทุจริต ให้แนะนำช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตให้ ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่อง (ลับ) และส่งให้ ศปท.PEA ดำเนินการ

4.12.1.8 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จ

4.12.1.9 แจ้งผลดำเนินการที่แก้ไขเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชน ให้ตอบชี้แจงหน่วยงานราชการ รัฐ หรือเอกชนนั้นทราบด้วย

4.12.1.10 ปิดงานในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

4.12.2 ส่วนงานที่ดูแลด้านเครือข่าย (Network)

4.12.2.1 รับเรื่องและตรวจสอบรายละเอียดและสาเหตุของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเครือข่ายทั้งหมด และดำเนินการแก้ไขจนเสร็จ

4.12.2.2 วางแผนและดำเนินการแก้ไขเรื่องจนเสร็จ ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

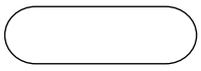
4.12.2.3 แจ้งผลดำเนินการที่แก้ไขเสร็จ หรือสิ่งที่ตรวจพบและระยะเวลาที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5. <u>ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</u>

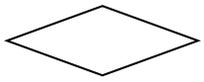
ช่องทาง	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบช่องทาง	Code ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ.		
- PEA Application เช่น PEA Smart Plus, CRM Plus เป็นต้น	- ฝลพ./ฝปด./ฝบย.	Code M
- PEA V-Care	- ฝลพ./ฝปด.	Code V
- PEA – Email	- ฝลพ./ฝบย.	Code I
- PEA live chat	- ฝลพ.	Code C
- PEA website	- ฝลพ./ฝปด./ฝบย.	Code I
- Social network เช่น Facebook, X, Instagram เป็นต้น	- ฝบย./ฝลพ.	Code I
การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มกายภาพ (Physical)		
- การรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากจุดให้บริการ (Service point)		
➢ การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	- 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
- การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการร่วมกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship activities channel)		
➢ การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ	- ฝงภ.(นฉ, กต)/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	Code I
➢ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR)	- ฝลพ.	Code I
➢ งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
➢ การรับฟังเสียงของลุกค้าผ่านการรับฟังการสานเสวนา	- หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกลุ่มอื่นๆ		
- หน่วยงานกำกับดูแล	- ฝวก./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I
- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน IA/IR chat	- ฝบย.	Code I
- การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Website จากหน่วยงานภายนอก	- ฝลพ./ฝลส.	Code I
- การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน สื่อมวลชน	- ฝบย./หน่วยงานที่รับแจ้ง	Code I

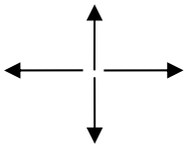
หมายเหตุ : Code C เรื่องที่บันทึกโดย 1129 PEA Contact Center
Code I เรื่องที่พนักงานบันทึกแทนผู้ร้องหรือผู้ร้องบันทึกโดยตรง
Code M เรื่องที่มาจาก PEA Smart Plus ผู้ร้องบันทึกโดยตรง
Code V เรื่องคุณภาพไฟฟ้าที่มาจาก PEA VCare

6. <u>สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)</u> คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

6.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

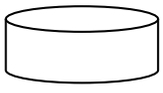
6.2 คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

6.3  คือ การตัดสินใจ

6.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

6.5 คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

6.6 คือ เอกสาร/รายงาน

6.7  คือ ฐานข้อมูล

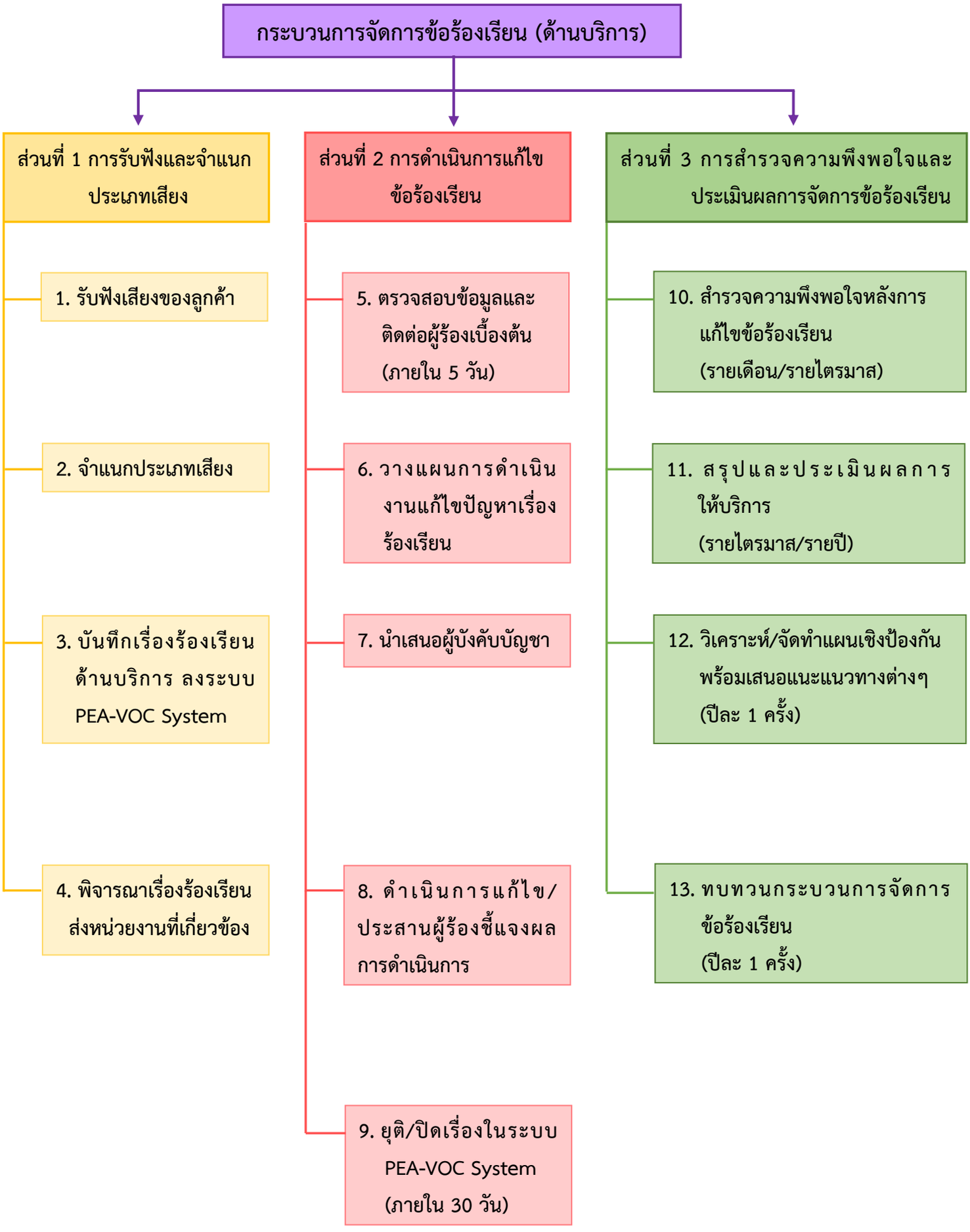
6.8 คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ด้านบริการ

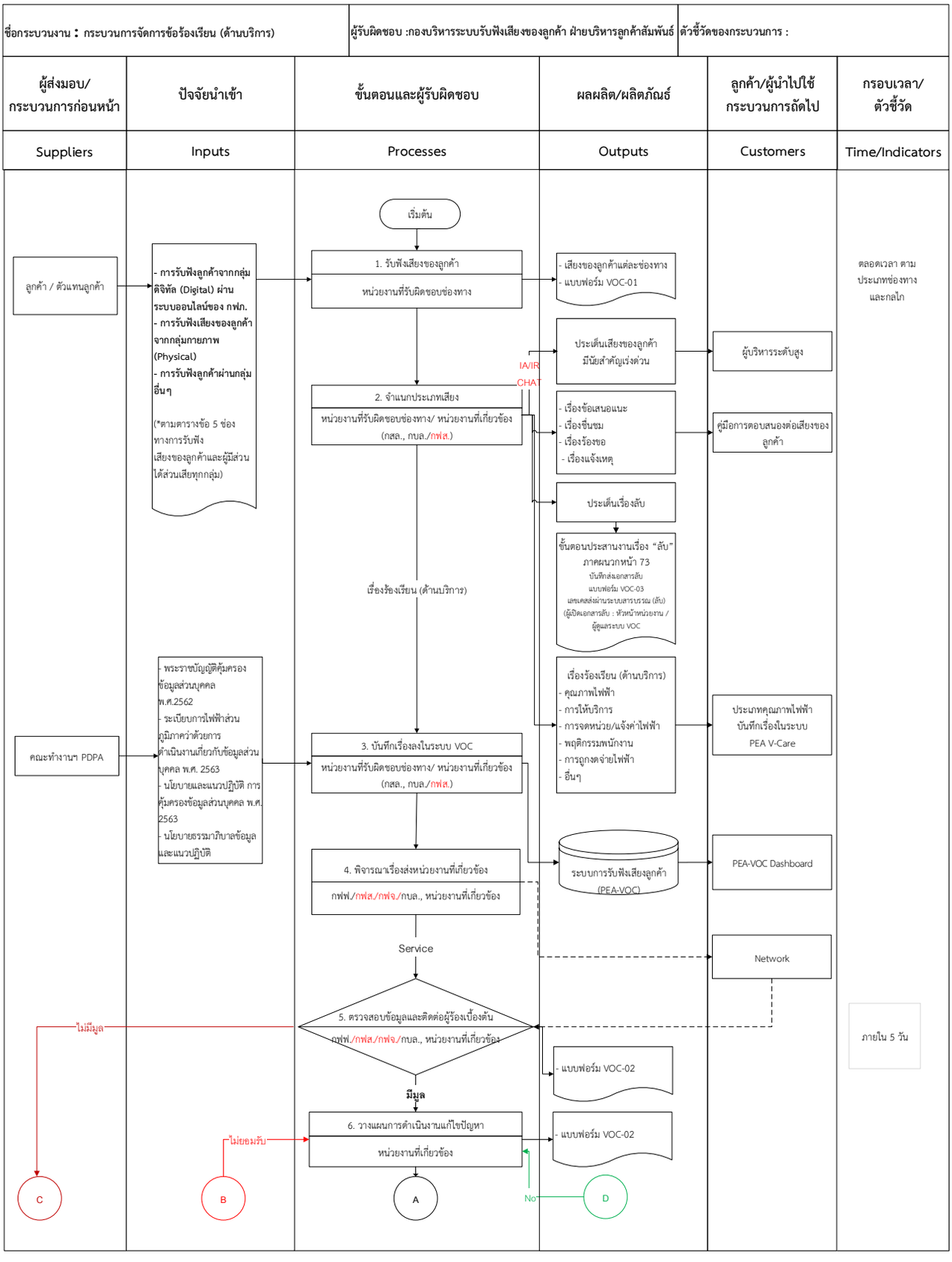
โดย

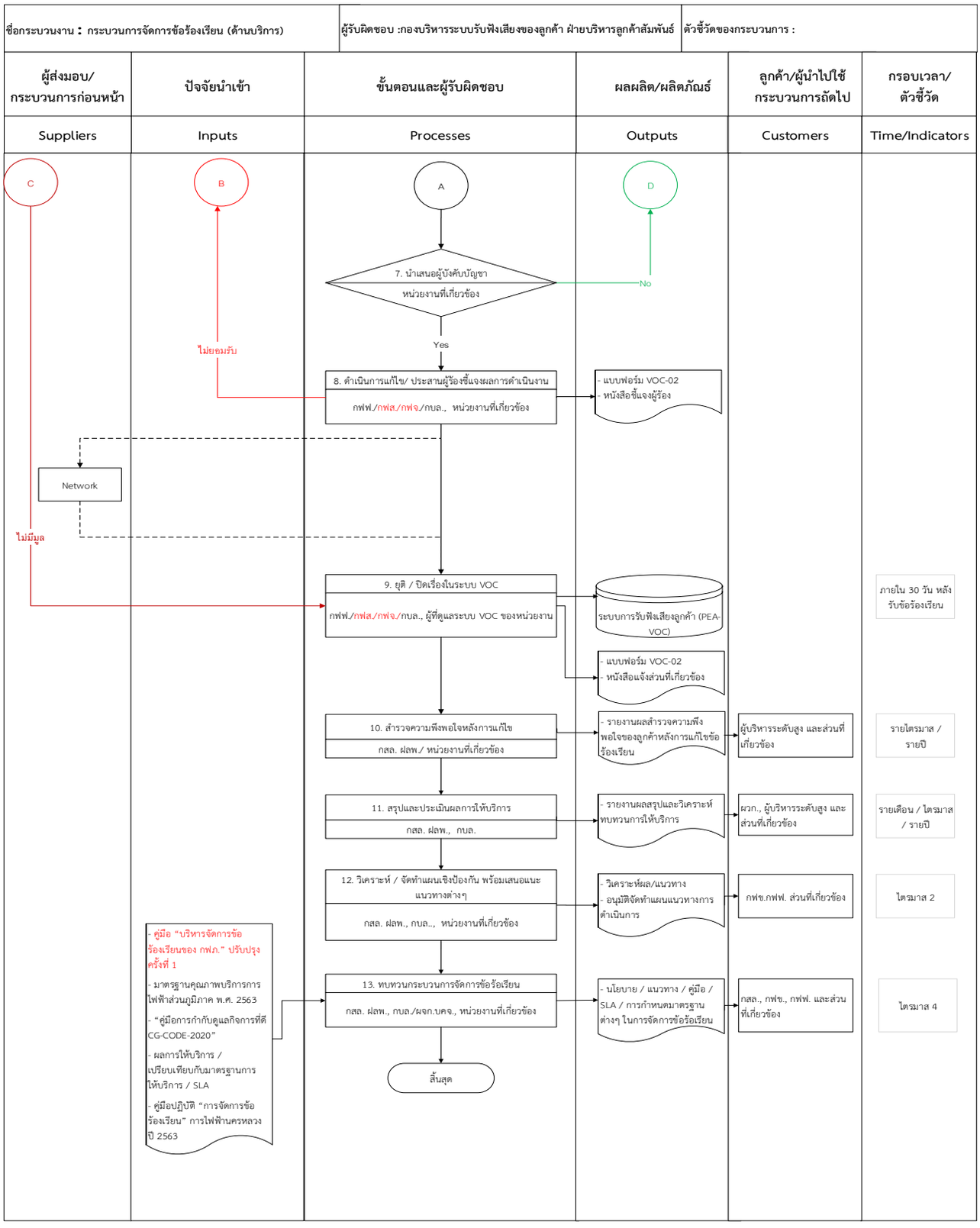
กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า

7. <u>กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)</u>

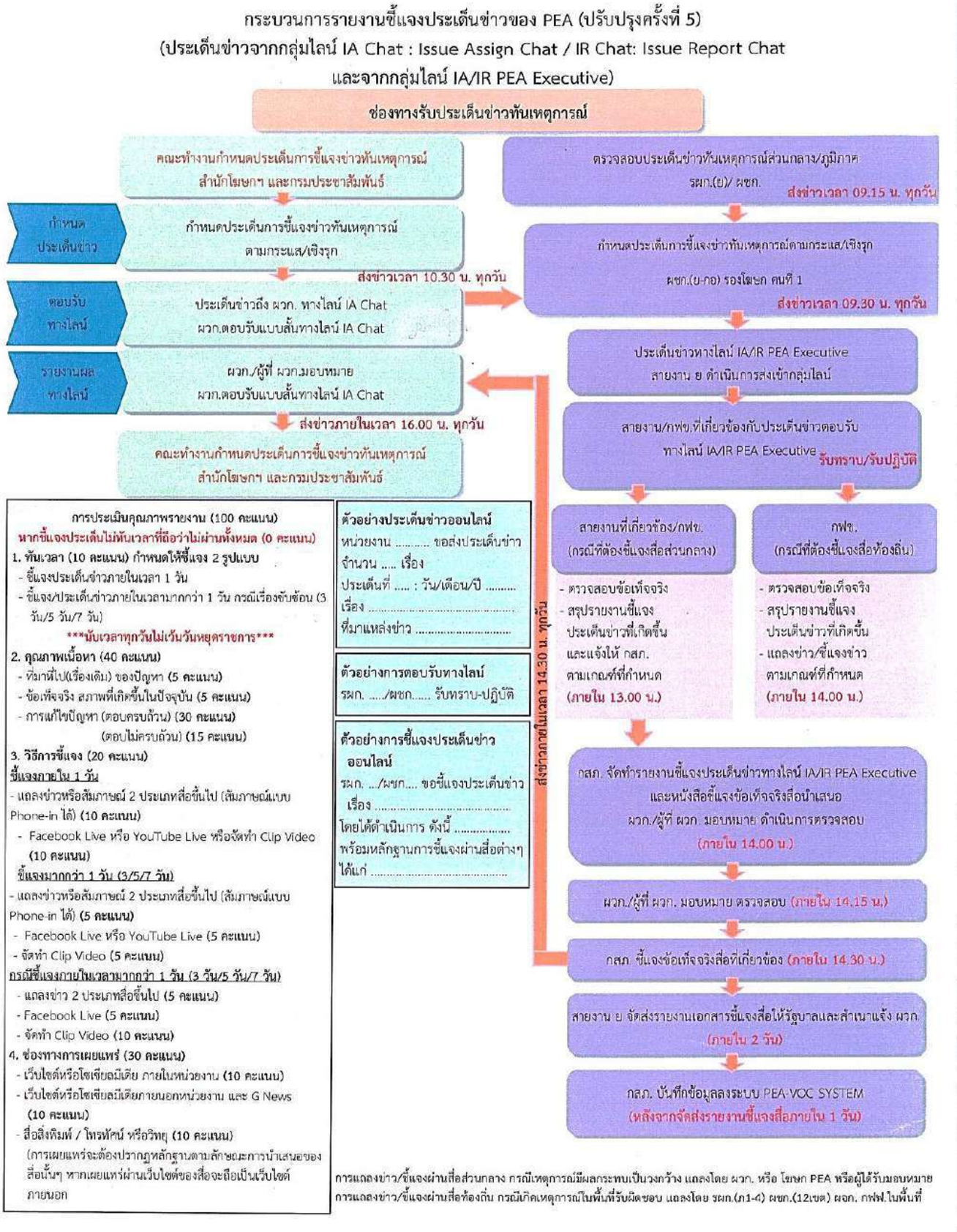


8. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ)

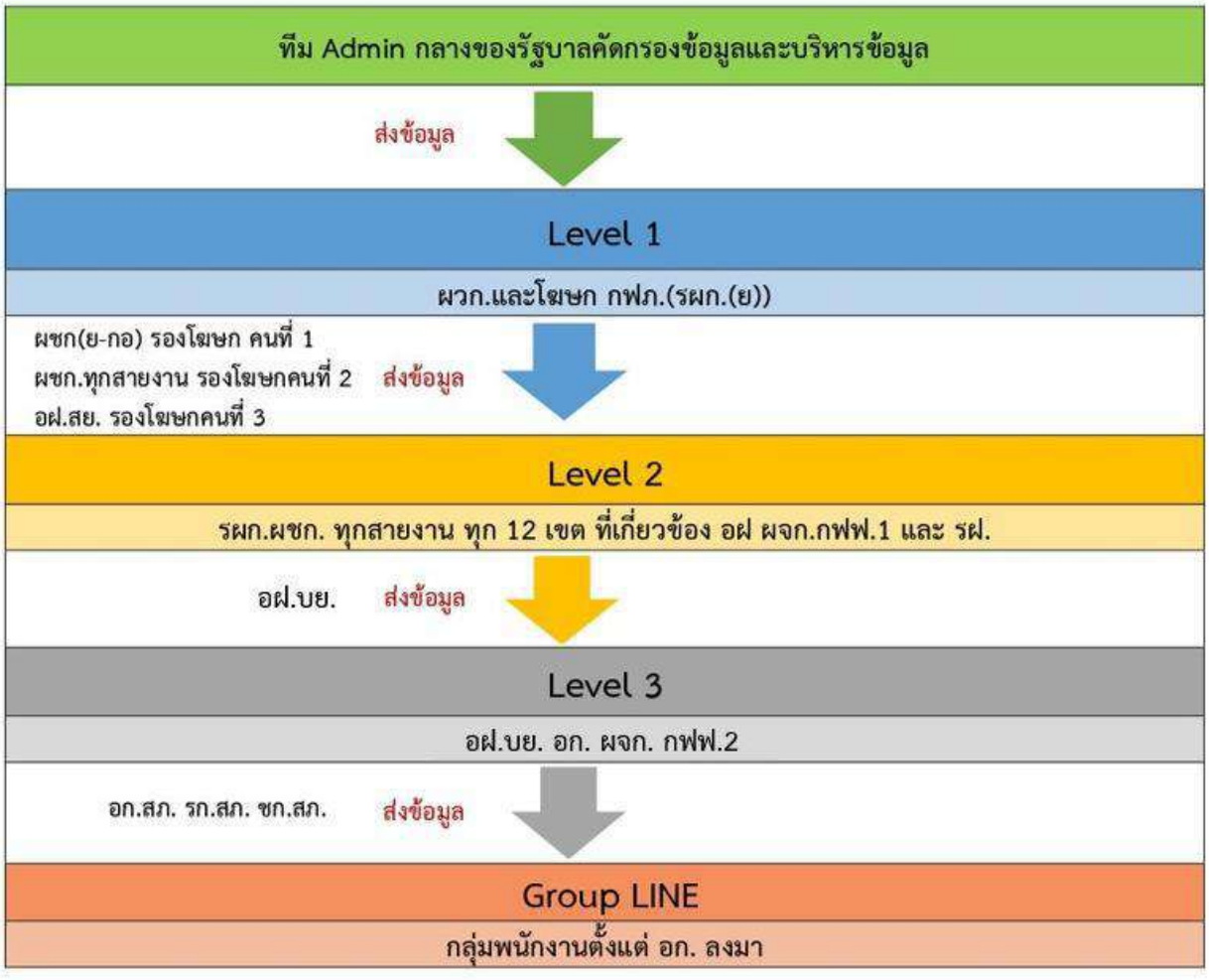



ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)
ผู้รับผิดชอบ :กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ตัวชี้วัดของกระบวนการ :
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า
ปัจจัยนำเข้า
ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ
ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์
ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป
กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers
Inputs
Processes
Outputs
Customers
Time/Indicators
C
B
A
D
7. นำเสนอผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
No
Yes
ไม่ยอมรับ
8. ดำเนินการแก้ไข/ ประสานผู้ร้องชี้แจงผลการดำเนินงาน
กฟฟ./กฟส./กฟจ./กบล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- แบบฟอร์ม VOC-02
- หนังสือชี้แจงผู้ร้อง
Network
ไม่มีมูล
9. ยุติ / ปิดเรื่องในระบบ VOC
กฟฟ./กฟส./กฟจ./กบล., ผู้ที่ดูแลระบบ VOC ของหน่วยงาน
ระบบการรับฟังเสียงลูกค้า (PEA-VOC)
ภายใน 30 วัน หลังรับข้อร้องเรียน
- แบบฟอร์ม VOC-02
- หนังสือแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
10. สำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไข
กสล. ฝลพ./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน
ผู้บริหารระดับสูง และส่วนที่เกี่ยวข้อง
รายไตรมาส / รายปี
11. สรุปและประเมินผลการให้บริการ
กสล. ฝลพ., กบล.
- รายงานผลสรุปและวิเคราะห์ทบทวนการให้บริการ
ผวก., ผู้บริหารระดับสูง และส่วนที่เกี่ยวข้อง
รายเดือน / ไตรมาส / รายปี
12. วิเคราะห์ / จัดทำแผนเชิงป้องกัน พร้อมเสนอแนะแนวทางต่างๆ
กสล. ฝลพ., กบล.., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- วิเคราะห์ผล/แนวทาง
- อนุมัติจัดทำแผนแนวทางการดำเนินการ
กฟช.กฟฟ. ส่วนที่เกี่ยวข้อง
ไตรมาส 2
- คู่มือ "บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงครั้งที่ 1
- มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563
- "คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี CG-CODE-2020"
- ผลการให้บริการ / เปรียบเทียบกับมาตรฐานการให้บริการ / SLA
- คู่มือปฏิบัติ "การจัดการข้อร้องเรียน" การไฟฟ้านครหลวง ปี 2563
13. ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
กสล. ฝลพ., กบล./ผจก.บคจ., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- นโยบาย / แนวทาง / คู่มือ / SLA / การกำหนดมาตรฐานต่างๆ ในการจัดการข้อร้องเรียน
กสล., กฟช., กฟฟ. และส่วนที่เกี่ยวข้อง
ไตรมาส 4
สิ้นสุด

9. แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน



ผังการสื่อสารงานของรัฐบาล โดยใช้ระบบ GCC
(Government Communication Channel)



10. <u>ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)</u>

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
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)	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง	ตลอดเวลาตามประเภทช่องทางและกลไก
2. จำแนกประเภทเสียง	➢ <u>กรณีเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน</u> เป็นเสียงของลูกค้าที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของ กฟภ. อย่างมาก ซึ่งผู้บริหารระดับสูง พิจารณาเห็นควรว่าต้องเร่งดำเนินการแก้ไขโดยด่วน เช่น เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ , เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร , มีผลกระทบกับลูกค้าโดยตรงเป็นวงกว้าง , มีผลทางกฎหมายหรือคดีความที่มีมูลค่าสูง และดำเนินการตอบสนองประเด็นที่มีนัยสำคัญเร่งด่วน โดยรายงานตรงถึงผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการโดยเร่งด่วนอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน 1 วัน ซึ่ง IA/IR CHAT เป็นช่องทางรับประเด็นข่าวทันเหตุการณ์, ประเด็นข่าวทางไลน์ IA/IR PEA Executive โดยให้ตอบชี้แจงสื่อภายใน 24 ชั่วโมง และสายงานยุทธศาสตร์ ชี้แจงรัฐบาลและสำเนาให้ ผวก. ทราบภายใน 2 วัน	ผู้บริหารระดับสูง (ผชก. ขึ้นไป)	
	➢ <u>กรณีเสียงของลูกค้าประเภทอื่นๆ (นอกเหนือจากประเด็นเรื่องร้องเรียน)</u> หากเป็นเสียงของลูกค้าประเภท ร้องขอ, ชื่นชม, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, แจ้งเหตุ, แจ้งเบาะแส, ความต้องการของลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้า ดำเนินการส่งต่อให้กระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง (คู่มือกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า)	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	➢ <u>กรณีประเด็นเรื่องลับ</u> เสียงของลูกค้าที่มีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยัง	กสล., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบเสียงของลูกค้าจะต้องบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องและชื่อผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นสำคัญ เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า <u>กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ</u> โดยกำหนดการเปิดเอกสาร (ลับ) ดังนี้ ■ ส่งถึง สายงานสำนักงานใหญ่ ให้ระบุ “รผก.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ (สรก.(นฉ)) หรือ สายงานภาคกลางและใต้ ให้ระบุ “รผก.(นฉ)” หรือ “รผก.(กต)” 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		

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	- <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) เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติการณ์ที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ ▪ 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 เบียดบัง ยักยอกทรัพย์สินเงินทองของหลวง ไปเป็นประโยชน์ส่วนตน อื่น ๆ ▪ ประพฤติมิชอบ/ ฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม คือ ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญ เรียกรับผลประโยชน์- เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก การเรียกหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริต มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบข้อบังคับของ กฟภ.	กกท., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	▪ 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) - 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	กยส. ฝบย., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	- ไม่ตรงต่อเวลา - ได้รับผลกระทบทางทรัพย์สิน - ได้รับผลกระทบทางร่างกาย/จิตใจ - ถูกละเมิดสิทธิ/เสรีภาพ - ถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา - อื่น ๆ ➢ <u>จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (ด้านบริการ)</u> เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ แบ่งเป็น ▪ คุณภาพไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าเกินไฟฟ้ากระพริบ ไฟฟ้ารั่ว ไฟฟ้าลัดวงจร อื่น ๆ ▪ การให้บริการ คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. ในด้านต่างๆ ทั้งการให้บริการทั่วไป, การให้บริการระบบออนไลน์, การให้บริการ 1129 PEA Contact Center และการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกสบาย หรือได้รับข้อมูลของ กฟภ. ที่ไม่ถูกต้อง ▪ การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กฟภ. เช่น หน่วยการใช้ไฟฟ้า/ค่าไฟฟ้า, ชำระเงินเกินและขอเงินคืน, การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า, การจดหน่วยตรงเวลาและความหลากหลายของช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า	กสล., กฟฟ.เจ้าของเรื่อง, กบล.กฟข.	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	▪ พฤติกรรมพนักงาน คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กฟภ. รวมถึง ผู้ที่รับจ้าง หรือ กฟภ. มอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่แทน เช่น พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้องและชัดเจน, ความเท่าเทียมในการบริการ/มาตรฐานเดียวกัน, ความสุภาพและเต็มใจบริการของพนักงาน, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่, การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ และอื่นๆ ▪ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า คือ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ กฟภ. เช่น การถูกงดจ่ายไฟ และการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์		
3. บันทึกเรื่องร้องเรียนด้านบริการ ลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	➢ บันทึกรับเรื่องร้องเรียน ลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) และส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และให้ทุกหน่วยงานเปิดรับเรื่องจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ทุกวัน พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกผลข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน - กรณีข้อร้องเรียนที่รับมาจากสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน) www.1111.go.th กสล. ต้องทำการบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ภายใน 2 วัน (SLA หรือ ข้อตกลง ระหว่าง กสล. กับสำนักนายกรัฐมนตรี) - กรณีเรื่องร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า ให้บันทึกเรื่องและดำเนินการส่งต่อข้อร้องเรียน จนถึงกระบวนการปิดข้อร้องเรียนในระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (PEA V-Care) ➢ ก่อนบันทึกลงระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC-System) และส่งต่อข้อร้องเรียนให้ทำการตรวจสอบข้อร้องเรียน ว่ามีผลกระทบต่อกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่อย่างไร และต้องพึงรักษาข้อมูลของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างดี (ตามรายละเอียดหน้า 41)	หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง, กสล., กบล.กฟข., กฟฟ./กฟส. กสล. ฝลพ. หน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง, กสล., กบล.กฟข., กฟฟ./กฟส.	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
4. พิจารณาเรื่องส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ➢ กรณีเรื่องร้องเรียนของการไฟฟ้าตามโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ให้พิจารณารายละเอียดเรื่องว่าเป็นงานด้านใด หากเป็นงานด้านการบริการ (Service) ให้ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นงานด้านเครือข่าย (Network) ให้ส่งต่อเรื่องไปยังส่วนงานที่ดูแลด้านเครือข่าย เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถแบ่งประเภทได้ ดังนี้ - ประเภทข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า ให้ถือเป็นข้อร้องเรียนด้านเครือข่าย (Network) ทั้งหมด - ประเภทข้อร้องเรียนการให้บริการ , การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า , พฤติกรรมพนักงาน และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ให้พิจารณาแยกประเภทด้าน Serviceหรือ Network ตามความเหมาะสม และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ➢ หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง - สำนักงานใหญ่ แจ้งไปยังสายงานที่เกี่ยวข้อง - ส่วนภูมิภาค แจ้งไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง (กฟข./กฟฟ.)	กฟฟ./กฟส., กบล.กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5 วัน
5. ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น	- ตรวจสอบข้อมูลและติดต่อผู้ร้องเบื้องต้น เพื่อสอบถามประเด็นข้อร้องเรียนเพิ่มเติม (แบบฟอร์ม VOC-01) ภายใน 5 วัน หลังจากรับเรื่องแล้ว พร้อมบันทึกผลการติดต่อการติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้นในระบบฯ ในกรณีไม่สามารถระบุพื้นที่ กฟฟ. ที่ให้บริการได้อย่างชัดเจน กสล. จะเป็นผู้ติดต่อผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบื้องต้นเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนส่งต่อเรื่องให้ กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) - ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ กฟภ. - หากพบเจอกรณีการส่งต่อผิดหน่วยงาน/การร้องเรียนผิดหน่วยงาน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องเร่งดำเนินการประสานส่งเรื่องคืนหน่วยงานต้นเรื่อง/ส่งต่อ		

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	ถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันทีหรืออย่างช้าไม่เกินในวันทำการถัดไป - <u>กรณีไม่มีมูล</u> เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติปิดเรื่อง และทำการปิดเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (แบบฟอร์ม VOC-02) พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งผู้ร้อง/ผู้แจ้ง - <u>กรณีมีมูล</u> วางแผนดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดมาวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามประเด็นที่ร้องเรียนเพื่อวางแผนการดำเนินการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก ความคล่องตัวของการใช้บริการ ความต้องการของลูกค้า และข้อจำกัดช่องทางการให้บริการ ดังนี้ 1) กรณีที่ต้องติดต่อที่สำนักงานในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งมีความจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงินหรือทำธุรกรรมอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งต้องเดินทางมาสำนักงานก่อนให้บริการ 2) กรณีไม่ต้องมาติดต่อสำนักงาน ในกรณีที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งไม่มีความจำเป็นต้องยื่นเอกสาร คำร้อง ชำระเงินหรือทำธุรกรรมที่ผู้ร้องสามารถดำเนินการได้ในระหว่างหรือหลังการให้บริการได้ เช่น งานบริการประเภทตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่าย เป็นต้น 3) ในกรณีที่ กฟภ. สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น บริการขอใช้ไฟฟ้า Customer online Service (COS) PEA Smart Plus เป็นต้น หลังจากดำเนินการด้านธุรกรรมหรือติดต่อเบื้องต้นแล้ว ส่วนที่เกี่ยวข้องประสานงานผู้ร้อง/ผู้แจ้งให้บริการตามประเภทและช่องทางตามมาตรฐานการให้บริการ/SLA บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานการณ์ดำเนินงาน)		
6. วางแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	พิจารณาสรุปรายละเอียดแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC-02)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
7. นำเสนอผู้บังคับบัญชา	-เสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ รับงานตามลำดับชั้น -บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน)* -กรณีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีหลักเกณฑ์คิดค่าบริการกำหนดไว้แล้วให้นำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค/ผู้มีอำนาจตามสายงานบังคับบัญชาอนุมัติราคาและเงื่อนไขได้ตามอำนาจที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้สำหรับงานนั้น ๆ -กรณีผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ ไม่อนุมัติแผนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 6 ใหม่อีกครั้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
8. ดำเนินการแก้ไข / ประสานผู้ร้องชี้แจงผลการดำเนินการ	ประสานงานผู้ร้องและดำเนินการตอบสนอง โดยแจ้ง ▪ แนวทางการแก้ปัญหาให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ▪ วิธีการดำเนินการให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ▪ กำหนดวันแล้วเสร็จ หรือ ประเด็นที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้งต้องการ ▪ แจ้งผลการดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ▪ <u>กรณีพึงพอใจ</u> ปิดเคสเพื่อยุติเรื่อง ✓ ต้องดำเนินการเข้าชี้แจงลูกค้า พร้อมทั้งบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าลงบนแบบฟอร์ม VOC-02 ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน โดยให้กำชับพนักงานให้ดำเนินการตามแบบฟอร์ม ✓ ชื่อ,นามสกุล,ตำแหน่ง ผู้ชี้แจง ให้ชัดเจน (ตัวบรรจง) ✓ ชื่อ,นามสกุล ผู้ร้องเรียน (ตัวบรรจง) / ลายเซ็น ✓ กรณีโทรเพื่อให้ลูกค้ายินยอม/รับทราบข้อมูล ต้องแนบรายละเอียดเอกสาร ระบุเวลาโทร เบอร์ ผู้ให้บริการของผู้ร้องแนบ ✓ **<u>ขออนุมัติ ผจก.ปิดเรื่อง</u>** ✓ หากไม่สามารถติดต่อได้ให้ทำการติดต่อด้วยวิธีอื่น ๆ อีกจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง โดยแต่ละครั้งต้องมีระยะห่างไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมงและช่วงเวลาแต่ละครั้งต้องไม่ตรงกัน และแนบเอกสารรายละเอียด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	ติดต่อ เช่น ช่วงเวลาการโทรโดยการ Print screen หน้าจอโทรศัพท์ หรือขอเอกสารจากผู้ให้บริการแนบ ✓ **<u>ขออนุมัติ ผจก.ปิดเรื่อง</u>** ■ <u>กรณีไม่พึงพอใจ</u> ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 6 เพื่อเข้าสู่กระบวนการต่อไป ■ กรณีผู้ร้องไม่เปิดเผยข้อมูล ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้ ให้ดำเนินการประสานงานไปยังผู้แทนผู้ร้อง เช่น ผู้นำชุมชน หรือ หน่วยงานในท้องถิ่นที่ผู้ร้องสังกัดอยู่แทน เพื่อชี้แจงผลการดำเนินการต่อไป ■ กรณีเรื่องร้องเรียนด้านเครือข่าย (Network) ให้ส่วนงานที่ดูแลด้านเครือข่ายดำเนินการส่งรายละเอียดการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แก่ส่วนงานที่ดูแลด้านการบริการ เพื่อดำเนินการยุติเรื่องต่อไป <u>หมายเหตุ</u> : กรณีมีความจำเป็นต้องมีการจ่ายค่าเสียเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก ให้อ้างอิงตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2564 ดังรายละเอียดในภาคผนวก	ส่วนงานที่ดูแลด้านเครือข่าย (Network)	
9. ยุติ/ปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System	■ ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) โดยส่วนที่เกี่ยวข้องเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติปิดข้อร้องเรียนลงนามเห็นชอบและแนบแบบฟอร์มรายงาน VOC-02 ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากได้รับเรื่องร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	กฟฟ./กฟส., กบล.กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	30 วัน
	■ กรณีข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า เมื่อติดต่อลูกค้าและได้ชี้แจงลูกค้ารับทราบแล้ว และมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อ สามารถเพิ่มเติมข้อมูลในระบบได้อีก ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน โดยสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 2563 ดังนี้ ■ กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว	กฟฟ./กฟส., กบล.กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	120 วัน นับจากวันที่ปิดข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	- สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้ารวบรวมข้อมูลวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข - จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่ายและขออนุมัติ - จัดทำแผนผัง และประมาณการค่าใช้จ่าย - นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผจก.กฟฟ./ผชก.) - อนุมัติจัดสรรงบประมาณ – ผู้มีอำนาจอนุมัติงบประมาณ - ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า - ปิดงานก่อสร้าง ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง		
10. สำรวจความพึงพอใจหลังการแก้ไขข้อร้องเรียน	สำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน หลังการแก้ไขข้อร้องเรียน สรุป วิเคราะห์ และประเมินผลการตอบสนองข้อร้องเรียน	กสล. ฝลพ.	รายไตรมาส / รายปี
11. สรุปและประเมินผลการให้บริการ	สรุปและประเมินผลการให้บริการ รวมทั้งวิเคราะห์การดำเนินงาน เพื่อรายงานผลฯ เสนอ ผวก., ผู้บริหารระดับสูงและส่วนที่เกี่ยวข้องทราบ	กสล. ฝลพ.	รายเดือน/รายไตรมาส / รายปี
12. วิเคราะห์/จัดทำแผนเชิงป้องกันพร้อมเสนอแนะแนวทางต่างๆ	วิเคราะห์การดำเนินงานและกำหนดแนวทางป้องกัน ทบทวนและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการ และพิจารณากำหนดแนวทางป้องกันเพื่อมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	กสล.ฝลพ., กบล.กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 2
13. ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	คณะทำงานทบทวนบทเรียนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติที่ดี โดยพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่ต้องดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป *****สิ้นสุดกระบวนการ*****	กสล.ฝลพ., กบล.กฟข., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 4

11. <u>วิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ของ กฟภ.</u>

11.1 การนับจำนวนข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

1) ข้อร้องเรียนที่สามารถนับรวมเป็น 1 ข้อร้องเรียน พิจารณาได้จากเหตุการณ์และประเด็นที่เกิดขึ้น เช่น การร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่และช่วงเวลาเดียวกัน แต่มีผู้ร้องเรียนหลายคน ตัวอย่างกรณี ไฟฟ้าดับในพื้นที่เดียวกัน เป็นบริเวณกว้าง และมีผู้ร้องร้องเรียนเข้ามาจำนวนมาก หรือการร้องเรียนที่เกิดจากผู้ร้องคนเดียว ร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ หรือ ร้องเรียนเรื่องเดิมในหลายช่องทาง เป็นต้น

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

3) เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ทุกเรื่องให้นับเป็นการ “แจ้งเบาะแส” จะนับเป็น “ข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ” ก็ต่อเมื่อมีรายงานสรุปว่าเป็นเรื่องที่ **“มีมูลความจริง”**

11.2 การนับจำนวนวันข้อร้องเรียนจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System

<u>การนับจำนวนวัน</u>ข้อร้องเรียน การนับจำนวนวันตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ กำหนดคือ วันที่ยื่นคำร้องทุกช่วงเวลา ถึง 00.00 น. ของวันถัดไป ให้นับเป็นวันที่ 1 แล้ววันถัดไปให้นับเป็นวันที่ 2 โดยจะตัดรอบที่เวลา 00.00 น. โดยตัวอย่างการนับวัน แสดงดังตารางต่อไปนี้

วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	1 ม.ค. 2567	2 ม.ค. 2567	3 ม.ค. 2567	4 ม.ค. 2567	5 ม.ค. 2567	6 ม.ค. 2567
เวลายื่นคำร้อง/การตัดรอบวัน	15:15:25	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.	00.00 น.
การนับจำนวนวัน **<u>เดิม</u>**	1	2	3	4	5	6
การนับจำนวนวัน **<u>ใหม่</u>**	1	1	2	3	4	5

11.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียนนั้น ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ

2) เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีรายละเอียดข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการได้

3) เมื่อติดต่อผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนแจ้งว่า ไม่ได้เป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

4) เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟภ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5) <u>กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 11.5 เห็นสมควร ต้องแนบเอกสารอนุมัติการยกเลิกข้อร้องเรียนลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)</u> (อ้างอิงตามหนังสือ กลพ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564)

6) การพิจารณายกเลิกข้อร้องเรียน ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ ทั้งนี้ ในกรณีปิดเคสแล้ว ยังคงสามารถดำเนินการยกเลิกข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ได้ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว ในกรณีเกินกำหนด 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

- หน่วยงานในสำนักงานใหญ่ ให้ผู้ดูแลระบบ VOC ของสายงาน นำเสนอ รผก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ
- หน่วยงานส่วนภูมิภาค ให้ กบล. นำเสนอ ผชก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ

ทั้งนี้ การยกเลิกข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเดือน ธ.ค. ขอให้นำเสนออนุมัติยกเลิกไม่เกินวันที่ 8 ม.ค. ของปีถัดไป

7) ให้ทุกหน่วยงานแนบเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC-02) รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน

11.4 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมั่นใจว่าเจตนาของผู้ร้องเรียนไม่ได้ต้องการที่จะร้องเรียน

2) หากมีการเจรจากับผู้ร้องเรียนและพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการเพียงแค่เสนอแนะ หรือร้องขอ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 11.5 ทุกครั้ง

3) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ แบ่งได้ 2 กรณี

<u>กรณีที่ 1</u> ไม่มีช่องทางติดต่อผู้ร้อง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว มีรายละเอียดข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟภ. แต่ระดับความรุนแรงไม่มากพอให้เป็นเรื่องร้องเรียน ให้สามารถเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 11.5 ทุกครั้ง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว ไม่มีรายละเอียดข้อมูลที่เพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟภ. ให้ดำเนินการยกเลิกเรื่องดังกล่าว โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 11.5 ทุกครั้ง

<u>กรณีที่ 2</u> มีช่องทางติดต่อแต่ติดต่อผู้ร้องไม่ได้

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

4) <u>กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 11.5 เห็นสมควร ต้องแนบเอกสารอนุมัติการเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียนลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)</u> (อ้างอิงตามหนังสือ กลพ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564)

5) การพิจารณาเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ ทั้งนี้ ในกรณีปิดเคสแล้ว ยังคงสามารถดำเนินการเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System ได้ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว ในกรณีเกินกำหนด 30 วันนับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

- หน่วยงานในสำนักงานใหญ่ ให้ผู้ดูแลระบบ VOC ของสายงาน นำเสนอ รผก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ
- หน่วยงานส่วนภูมิภาค ให้ กบล. นำเสนอ ผชก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ

ทั้งนี้ การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเดือน ธ.ค. ขอให้นำเสนออนุมัติเปลี่ยนประเภทไม่เกินวันที่ 8 ม.ค. ของปีถัดไป

11.5 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน (ตามข้อ 11.3 , 11.4)

หน่วยงาน	อำนาจอนุมัติ ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท	สิทธิ์ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท ในระบบ PEA-VOC System
สายงานในสำนักงานใหญ่	รผก.ทุกสายงาน, และ ผชก.(ตภ) / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ระดับ อก. หรือเทียบเท่าขึ้นไป)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย และได้สิทธิเข้าใช้ระบบ PEA-VOC System
กำกับดูแลจัดการข้อร้องเรียน 1. ด้านบริการ 2. ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ 3. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อก.สล. อก.กท. อก.ยส. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก.สล. อก.กท. อก.ยส. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
การไฟฟ้าเขต, การไฟฟ้าจังหวัด, การไฟฟ้าชั้น 1-3, กฟส., กฟย. และ กฟฟ. ขนาด L/M/S	อก.บล. ทั้ง 12 เขต	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องขอสิทธิ์ใช้ระบบ PEA-VOC System

11.6 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus

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 กรท. เขต เพื่อทำการตรวจสอบปัญหา และตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยในส่วนที่เป็นปัญหาหลักของระบบฯ ให้ กบล. ส่งต่อมายังสำนักงานใหญ่เพื่อแจ้ง กพล. ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

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

11.7 การลงนามในหนังสือถึงบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก

การลงนามในหนังสือติดต่อ แจ้ง หรือโต้ตอบบุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป โดยเป็นงานตามสายงานแห่งตน ยกเว้นที่เป็นงานเฉพาะ งานนโยบาย งานสำคัญหรืองานพิเศษที่ผู้ว่าการต้องสั่งการเอง

- ส่วนภูมิภาค ให้นำเสนอ ผชก. ทุกเขต เพื่อลงนามตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561 โดยอยู่ในดุลยพินิจของ ผชก. ทุกเขต หากมีความเห็นเป็นอย่างอื่นให้นำเสนอผู้มีอำนาจเหนือกว่าเป็นผู้ลงนามในหนังสือ พร้อมรายละเอียด เพื่อประกอบการพิจารณาให้ถูกต้องและครบถ้วน

- ส่วนกลาง ให้นำเสนอ รผก. แต่ละสายงาน เพื่อลงนาม ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ 78/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2561

11.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-01)
- แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-02)
- แบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03)

ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถใช้แบบฟอร์ม VOC-01 แบบฟอร์ม VOC-02 และแบบฟอร์ม VOC-03 โดยวงเล็บ “(ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)” ไว้บริเวณด้านบนมุมขวาใต้ชื่อแบบฟอร์ม VOC-01 ถึง VOC-03

11.9 ความรับผิดในกรณีที่รายงานข้อมูลไม่ถูกต้อง

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

11.10 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง โดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

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

11.11 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและเพื่อให้มีมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการถูกละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับบุคคลธรรมดา ซึ่งทำให้ระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมผู้ถึงแก่กรรม หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data) เช่น ศาสนา, ความคิดเห็นทางการเมือง, ประวัติความผิด, ประวัติสุขภาพ เป็นต้น โดย กฟภ. จะต้องรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ด้วยการกำหนดมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติ และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดและหรือสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ หากมีการดำเนินการใด ๆ ต่อข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะจงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่ก่อให้เกิดความรำคาญ หรือความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล ผู้กระทำละเมิดจะต้องรับผิดตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะทางแพ่ง ทางอาญาหรือทางปกครอง

ตัวอย่างข้อมูลส่วนบุคคล

- ชื่อ – นามสกุล
- เลขประจำตัวประชาชน เลขหนังสือเดินทาง เลขใบอนุญาตขับขี่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (Contract Account: CA)
- ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์
- ข้อมูลอุปกรณ์หรือเครื่องมือและข้อมูลบันทึกต่าง ๆ ที่ใช้ติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น IP Address, Mac Address, Cookie, User ID และ Log File เป็นต้น
- ข้อมูลทางชีวมิติ (Biometric) เช่น รูปภาพใบหน้า ลายนิ้วมือ ฟิล์มเอกซเรย์ ข้อมูลสแกน ม่านตา
- ข้อมูลอัตลักษณ์เสียง และข้อมูลพันธุกรรม เป็นต้น
- ข้อมูลระบุทรัพย์สินของบุคคล เช่น ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน เป็นต้น
- ข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ เช่น วันเกิด และสถานที่เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ น้ำหนัก ส่วนสูง ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (Location) ข้อมูลทางการแพทย์ ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลการจ้างงาน เป็นต้น
- ข้อมูลการประเมินผลการทำงานหรือความเห็นของนายจ้างต่อการทำงานของลูกจ้าง
- ข้อมูลที่สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางออนไลน์ อื่น ๆ
- ข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว เช่น ศาสนา, เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์, พฤติกรรมทางเพศ, ประวัติอาชญากรรม, ความคิดเห็นทางการเมือง และข้อมูลสุขภาพ, ข้อมูลชีวภาพ ข้อมูลพันธุกรรม

กฟภ. แบ่งประเภทของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล 6 ประเภท ได้แก่

1. ผู้รับจ้าง
2. ผู้สมัครงาน
3. ผู้ใช้ไฟฟ้า
4. พนักงานและลูกจ้าง
5. คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ
6. ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า

11.12 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

11.13 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า ISO 10002

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้าได้รับการจัดตั้งขึ้นอันเป็นผลมาจากการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 10002 ซึ่งให้คำแนะนำสำหรับการออกแบบและการดำเนินการตามกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

การดำเนินการตามกระบวนการที่อธิบายไว้ในมาตรฐานสากลนี้สามารถ

- ให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เปิดกว้างและตอบสนอง
- เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างสอดคล้อง เป็นระบบ และตอบสนองในลักษณะที่เป็นความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและองค์กร
- เพิ่มความสามารถขององค์กรในการระบุแนวโน้มและขจัดสาเหตุของการร้องเรียน และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร
- ช่วยองค์กรสร้างแนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้าเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและส่งเสริมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานกับลูกค้า
- จัดให้มีพื้นฐานสำหรับการทบทวนและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002 ด้วย (ตามภาคผนวก)

12. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ด้านบริการ

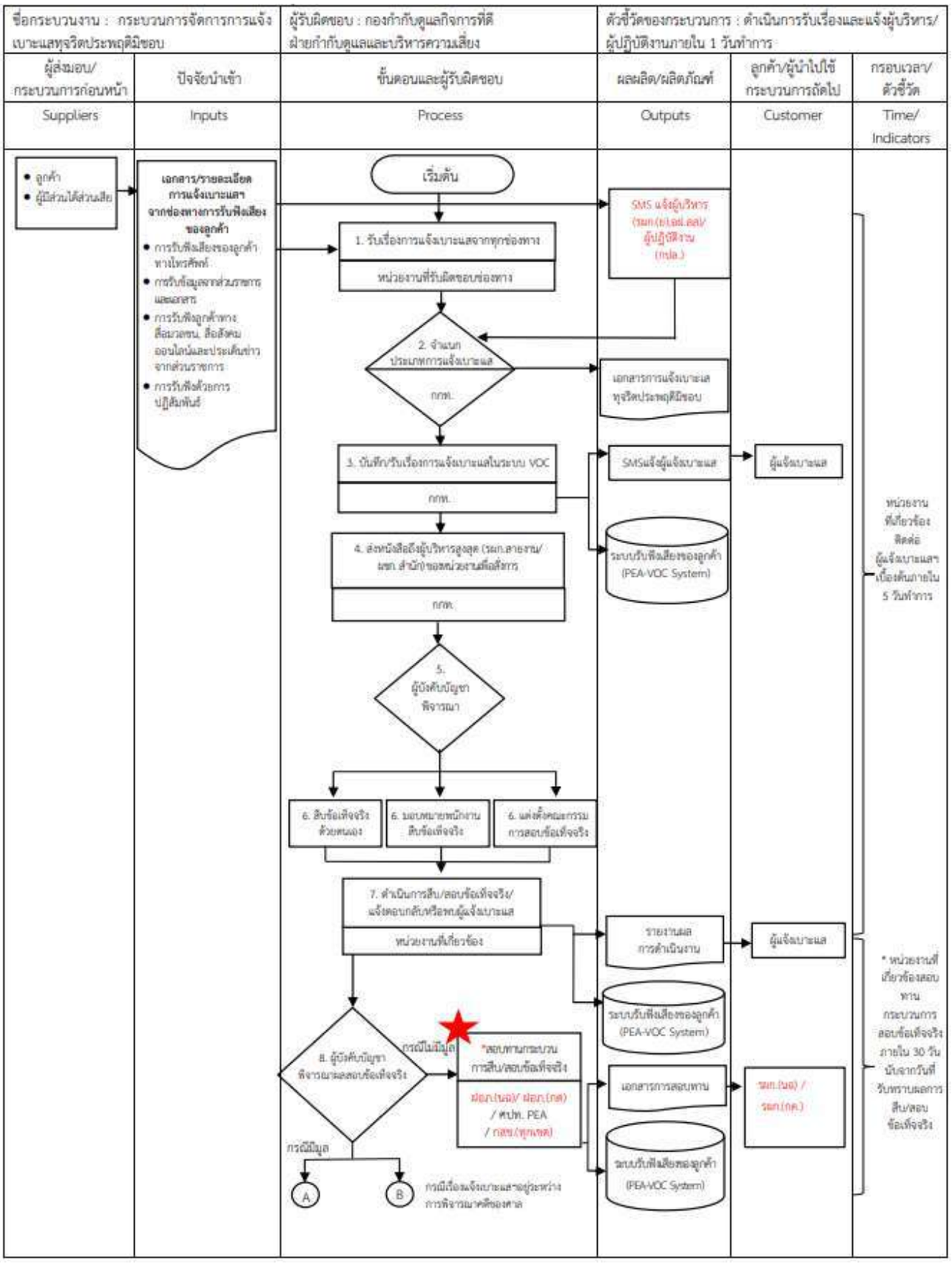
การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ					
	รผก./ ผชก.(ตภ)	อก.บล.(12 เขต)	อก.สล.	อก.ปล.	อก.สภ.	กฟฟ.หน้างาน และ กฟฟ.ขนาด L/M/S (Service)
1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)						
1.1 การสร้างข้อมูล	ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบช่องทาง					
1.2 การเข้าดูข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ของ กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	✓ (ทุก Case ของเรื่องสำคัญ เร่งด่วน)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case				-	-	-
2. การดูแลระบบ (Admin) - บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ ของ กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	-	-	-
3. การประสานกับ 1129 PEA Contact Center	✓ (ทุก Case ด้านบริการใน หน่วยงานนั้น ๆ)	-	✓ (ทุก Case ด้านบริการ)	-	-	-
4. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของลูกค้า	-	✓	✓	✓	-	-
5. การบริหารจัดการและติดตามเรื่องในระบบ IA/IR Chat	-	-	-	-	✓	

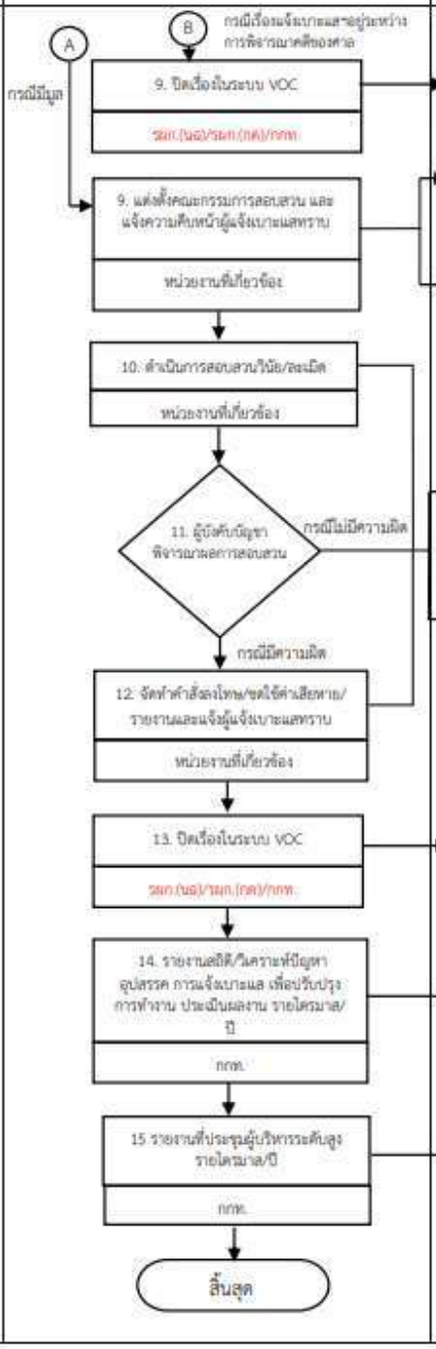
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ด้านการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

โดย

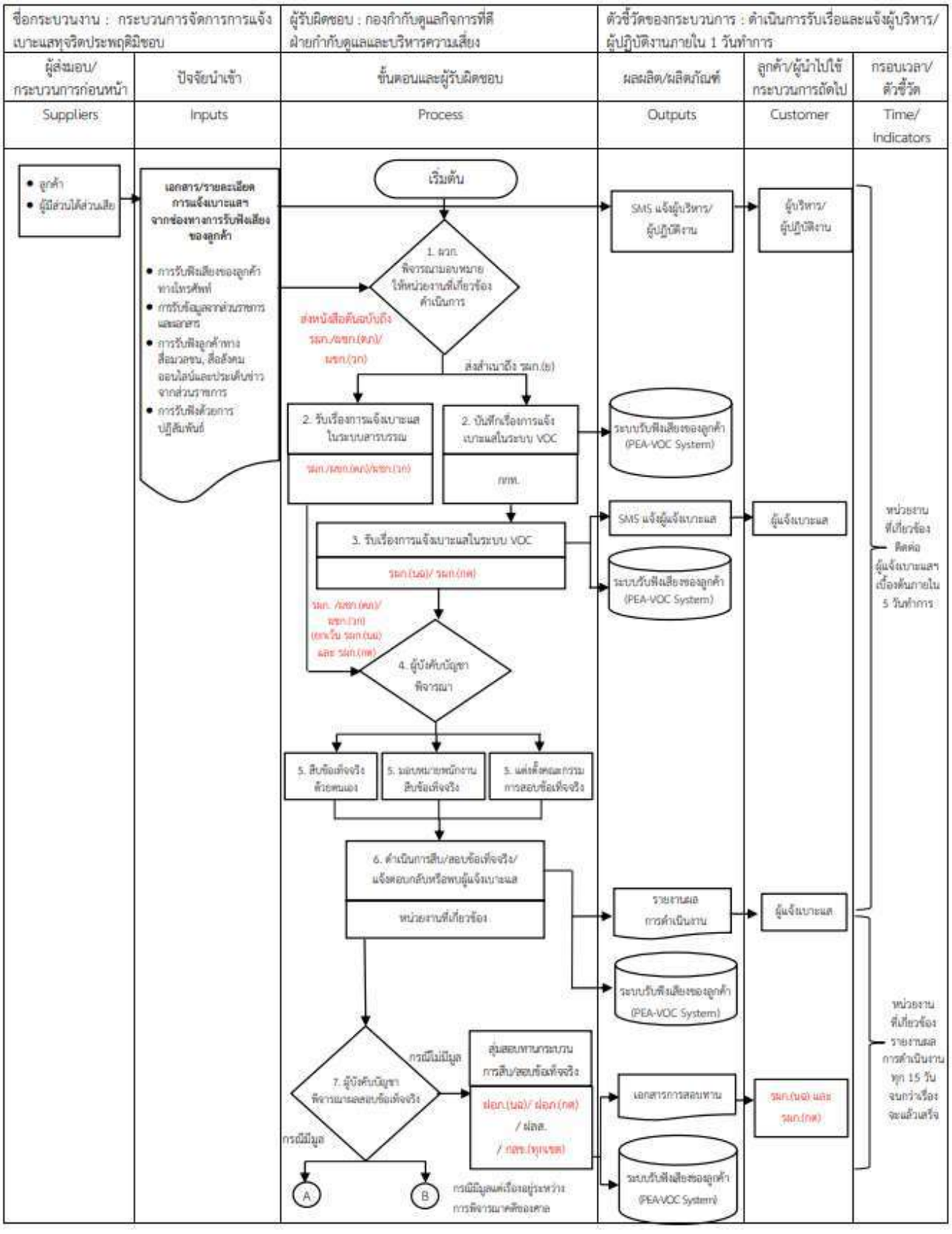
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)

13. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower)

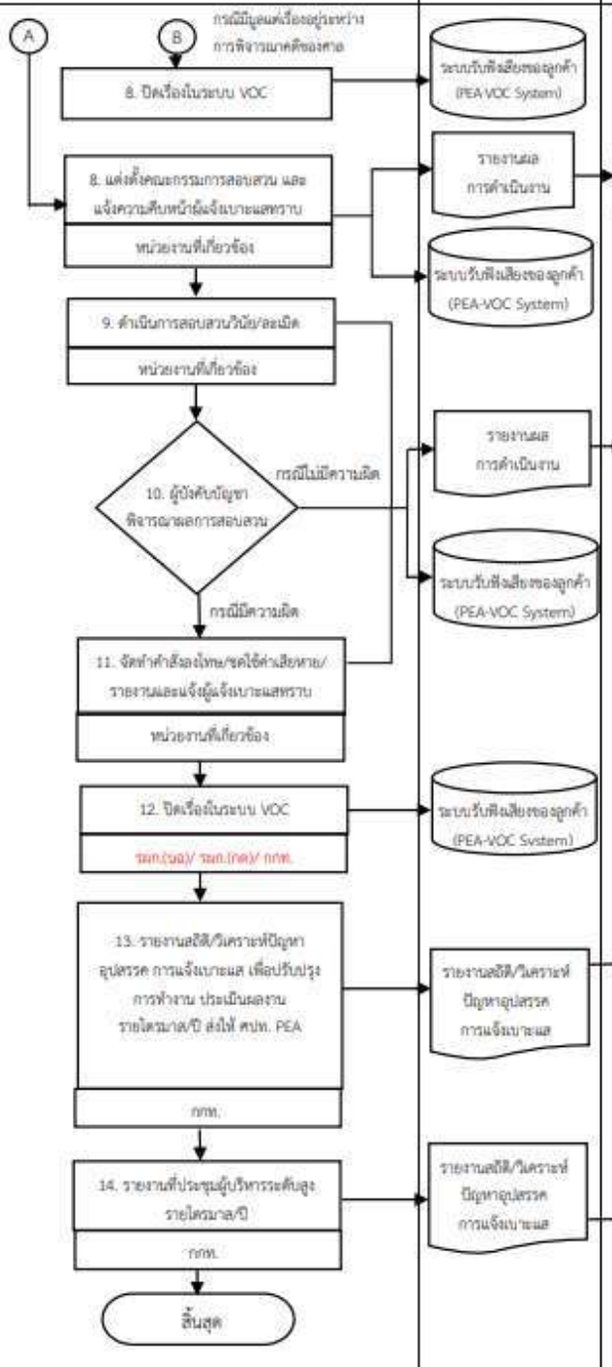


ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ		ผู้รับผิดชอบ : กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง	ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ดำเนินการรับเรื่องและแจ้งผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานภายใน 1 วันทำการ		
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customer	Time/ Indicators
				

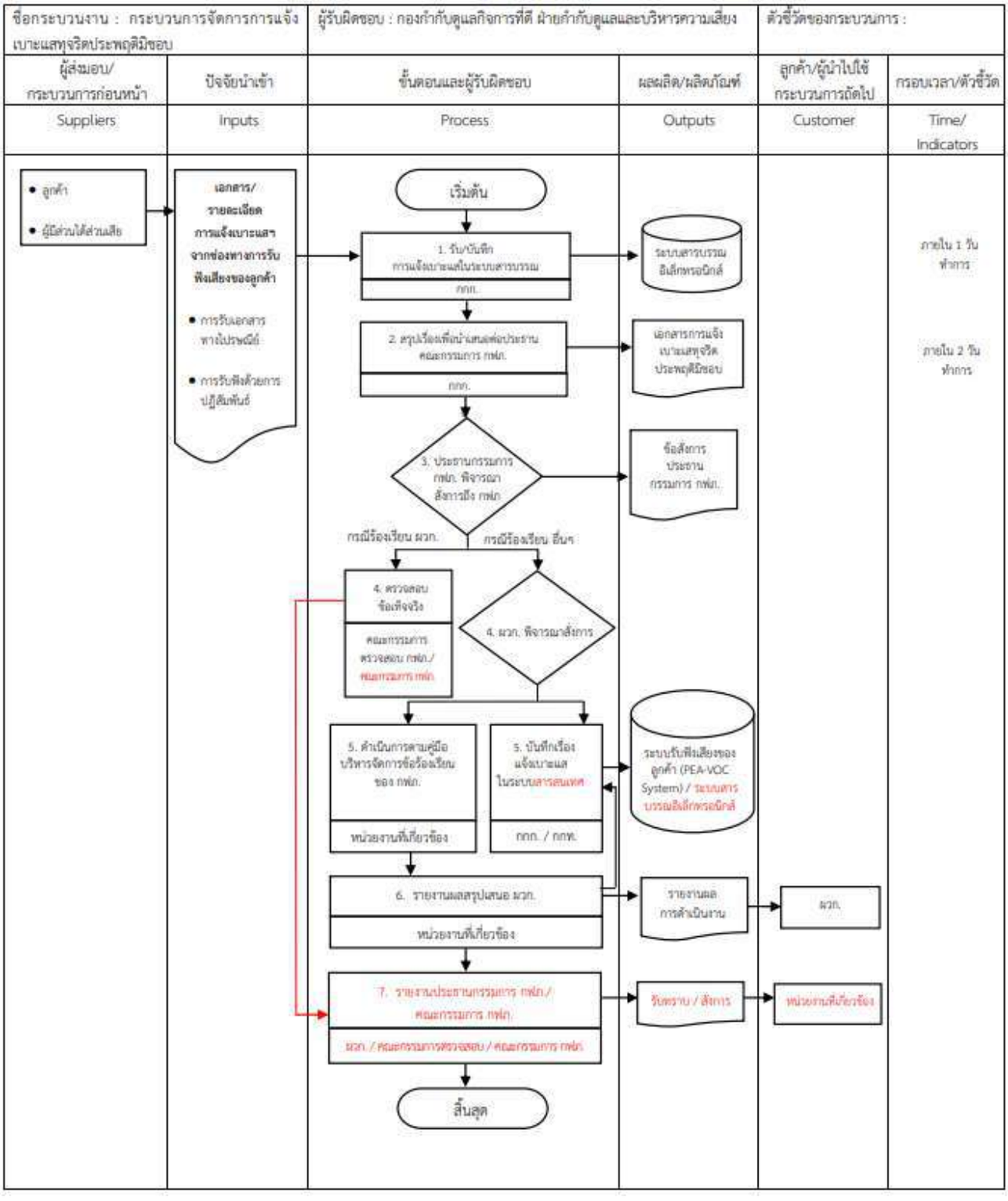
14. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) (ที่มาจาก ผวก.)



ชื่อกระบวนงาน : กระบวนการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ		ผู้รับผิดชอบ : กองกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง	ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ดำเนินการรับเรื่องและแจ้งผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานภายใน 1 วันทำการ		
ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customer	Time/ Indicators



15. แผนผังการจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistle Blower) กรณี เรียน ประธานคณะกรรมการ กฟภ.



16. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณี การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

การดำเนินงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ			
	รผก.(นฉ) และ รผก.(กต)	ผชก. 12 เขต	อฝ.งภ.(นฉ) และ อฝ.งภ.(กต)	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	-	-	-	✓

17. การสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง

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

ผู้สุ่มสอบทานจะต้องได้รับการมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน (สายงานในสำนักงานใหญ่ ได้รับการมอบหมายจาก ผู้อำนวยการศูนย์ ศปท.PEA / สายงานส่วนภูมิภาค ได้รับการมอบหมายจาก รผก.(นฉ) และ รผก.(กต) / กฟข.ทุกเขต ได้รับการมอบหมายจาก ผชก.(ทุกเขต) หรือในรูปแบบคณะทำงานโดยไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือคู่กรณีกับผู้ถูกร้องเรียน)

- <u>สายงานในสำนักงานใหญ่</u>

- รผก.สายงานสำนักงานใหญ่/ผชก.(สำนัก) จะต้องส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการศูนย์ ศปท.PEA (รผก.(ย)) เพื่อให้เลขาศูนย์ ศปท.PEA <u>สุ่มสอบทาน</u> 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.(นฉ) และ รผก.(กต) อนุมัติปิดเรื่อง ภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ หลังจากสอบทานเสร็จ จะต้องแนบผลการสอบทานตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบ PEA-VOC System เพื่อประกอบการปิดเรื่องด้วย หากไม่มีผลการสอบทาน สายงานส่วนภูมิภาค (สรก.(นฉ) และ สรก.(กต)) จะไม่สามารถปิดเรื่องได้

- <u>สายงานส่วนภูมิภาค</u> (สรก.(กต) และ สรก.(นฉ)

- ฝอภ.(กต) และ ฝอภ.(นฉ) จะต้อง<u>สุ่มสอบทาน</u> ในเรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง หรือมีการร้องเรียนซ้ำๆ หรือเป็นในเรื่องที่เห็นว่า ผลการปิดข้อร้องเรียนของ กฟข. และผลการสอบทานของ กฟข. ยังมีประเด็นที่ไม่ครบถ้วนในด้านต่างๆ ภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ หลังจากสอบทานเสร็จ จะต้องแนบผลการสอบทานตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบ PEA-VOC System เพื่อประกอบการปิดเรื่องด้วย หากไม่มีการสุ่มสอบทาน สายงานส่วนภูมิภาค (สรก.(กต) และ สรก.(นฉ)) จะไม่สามารถปิดเรื่องได้ กรณีเรื่องที่ไม่ได้รับการสุ่มสอบทานจะต้องบันทึกผลและปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System

  <u>แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง</u>

  - แบบฟอร์ม VOC-06 : รายงานผลการสอบทาน (สำหรับ กฟข.)
  - แบบฟอร์ม VOC-07 : รายงานผลการสุ่มสอบทาน (สำหรับ ศปท.PEA และ ฝอภ.(กต) และ ฝอภ.(นฉ))

ทั้งนี้ ก่อนการปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC System จะต้องผ่านการสอบทาน ก่อนการปิดเรื่องทุกกรณี

<u>18. วิธีการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง</u>

<u>กฟข.(ทุกเขต)</u>

1. สอบทานทุกเรื่องที่ไม่มีมูล โดยประเด็นที่สอบทานจะดำเนินการสอบทานเพิ่มเติมในประเด็นใหม่ หรือประเด็นที่ยังมีข้อสงสัยจากประเด็นเดิม
2. รูปแบบการสอบทานเช่น การติดต่อผู้แจ้งเบาะแสโดยตรง หรือขอเอกสารเพิ่มเติม ศึกษาข้อมูลแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ระบุแหล่งที่มาของข้อมูล โดยต้องเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการสอบข้อเท็จจริงในรูปแบบคณะกรรมการและผลการสอบข้อเท็จจริงไม่มีมูล ผู้มีอำนาจต้องสั่งการให้มีการดำเนินการสอบทาน ในประเด็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากประเด็นเดิมหรือประเด็นที่ไม่สมบูรณ์ โดยสามารถมอบหมายคณะกรรมการชุดเดิม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมดำเนินการสอบทานแล้วแต่กรณี

<u>สรก.(นฉ) สรก.(กต) และ ศปท.PEA (สายงาน/สำนักในสำนักงานใหญ่)</u>

1. พิจารณาสุ่มสอบทานเรื่องที่ไม่มีมูล ซึ่งเป็นเรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง หรือมีการร้องเรียนซ้ำๆ หรืออื่นๆ ตามดุลยพินิจ
2. รูปแบบการสอบทานเช่น การติดต่อผู้แจ้งเบาะแสโดยตรง หรือขอเอกสารเพิ่มเติม ศึกษาข้อมูลแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือมอบหมายผู้สอบทานที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับการสอบทานของ กฟข. หรือตรวจสอบข้าม กฟข. ในสังกัดสายงานภาคเดียวกัน
3. ระบุแหล่งที่มาของข้อมูล โดยต้องเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

<u>19. มาตรฐานการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ</u>

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)
- กรณีที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการเกิน 1 ปีขอให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค พร้อมแนวทางการแก้ไขให้ ศปท. PEA รับทราบ เพื่อที่ ศปท. PEA จะสรุปรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกไตรมาส

ในกรณีที่มีเรื่องแจ้งเบาะแสฯ มีมูล ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกันให้เป็นรูปธรรม สรุปผ่านระบบการควบคุมภายใน (CSAS)

20. บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ

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

1) ในกรณีที่เป็น พนักงาน กฟภ. จะได้รับโทษทางวินัยตามข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ. 2517 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1-24)

2) ในกรณีที่เป็น ลูกจ้าง กฟภ. จะได้รับโทษตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดและเงื่อนไขสัญญาจ้างของ กฟภ.

3) ในกรณีที่เป็น บุคคลภายนอก กฟภ. จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้นๆ หากการกระทำนั้นทำให้ กฟภ. ได้รับความเสียหาย

21. 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

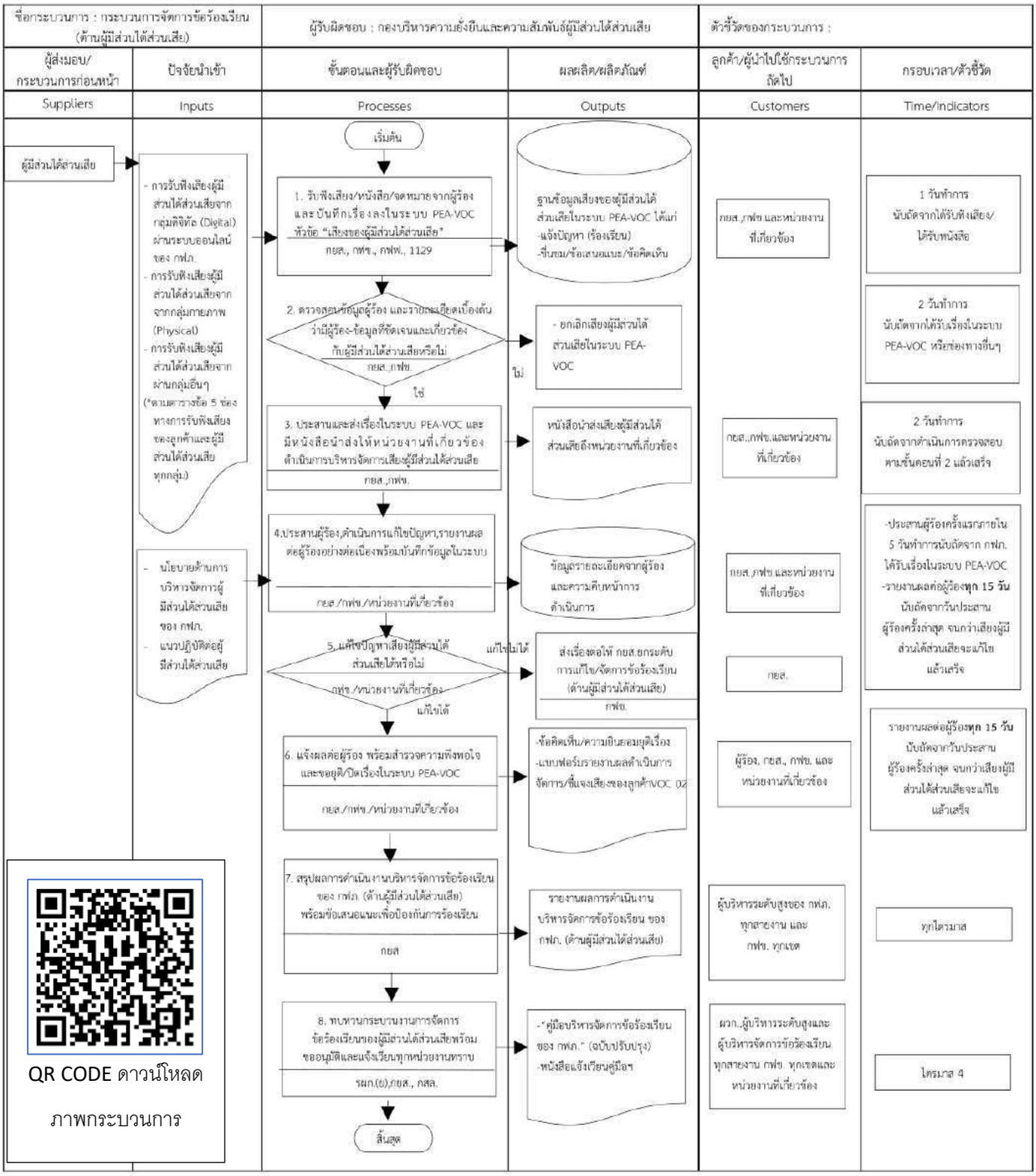
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดย

กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

22. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

22.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

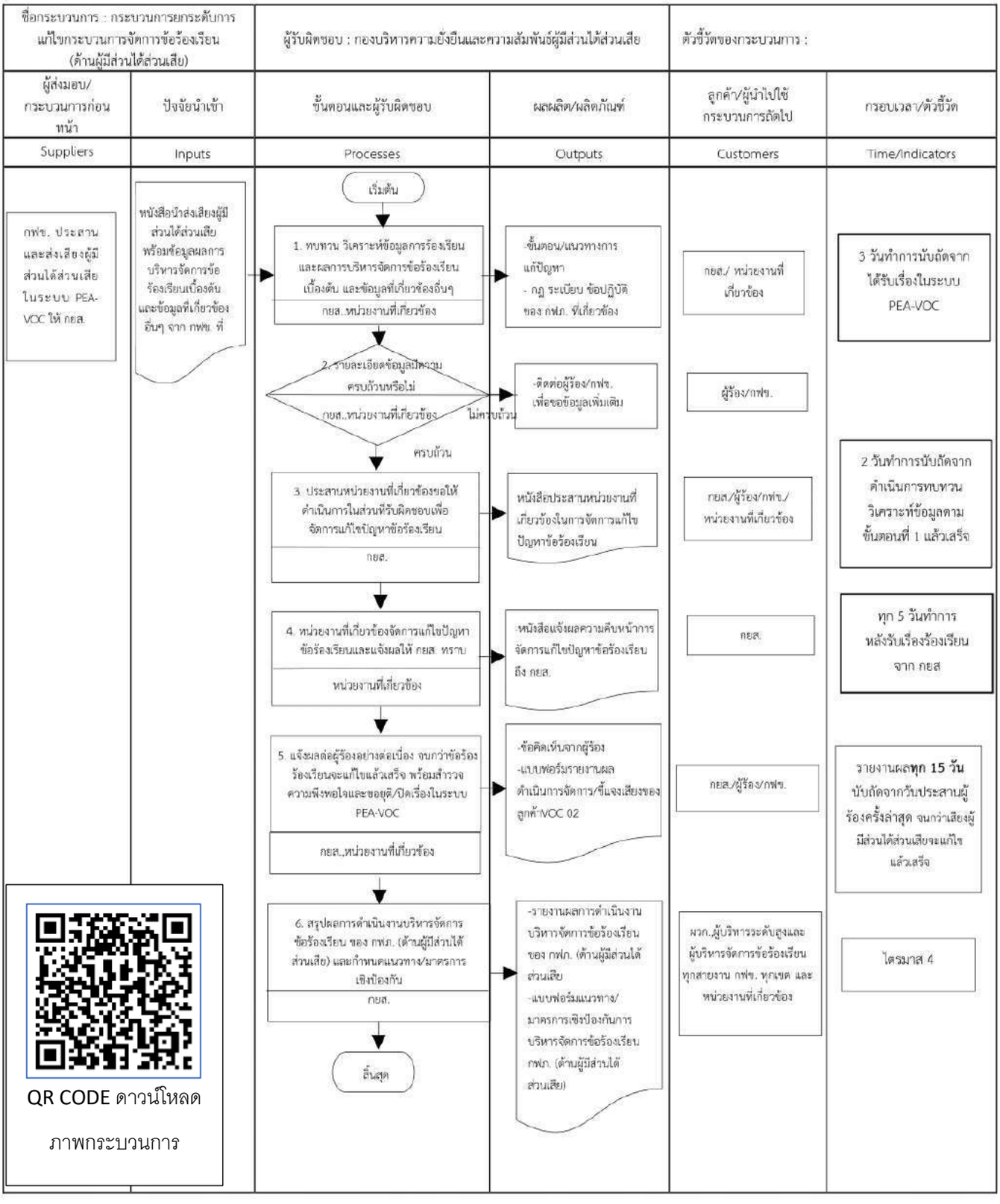


ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. รับฟังเสียง/หนังสือ/จดหมายจากผู้ร้องและบันทึกเรื่องลงในระบบ PEA-VOC หัวข้อ “เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	PEA รับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1.1 การรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ. 1.2 การรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มกายภาพ (Physical) 1.3 การรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้เสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องถูกบันทึกเข้าระบบ PEA-VOC หัวข้อ “เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อเป็นฐานข้อมูลการบริหารจัดการ	กยส., กฟข., กฟฟ.,1129	1 วันทำการ นับถัดจากได้รับฟังเสียง/ได้รับหนังสือ
2. ตรวจสอบข้อมูลผู้ร้องและรายละเอียดเบื้องต้นว่ามีผู้ร้อง-ข้อมูลที่ชัดเจนและเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่	2.1 <u>กรณีรายละเอียดไม่ชัดเจน /ไม่มีข้อมูลติดต่อผู้ร้อง/ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้</u> หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถพิจารณายกเลิกข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC ได้ 2.2 <u>กรณีรายละเอียดชัดเจนและมีข้อมูลติดต่อผู้ร้อง</u> ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไปในขั้นตอนที่ 3	กยส.,กฟข.	2 วันทำการ นับถัดจากได้รับเรื่องในระบบ PEA-VOC หรือช่องทางอื่นๆ
3.ประสานและส่งเรื่องในระบบ PEA-VOC และมีหนังสือนำส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการบริหารจัดการเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานที่รับผิดชอบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น และมีหนังสือนำส่งเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมทั้งส่งต่อเรื่องในระบบ VOC เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องในระบบและบริหารจัดการและปิดเรื่องต่อไป	กยส.,กฟข.	2 วันทำการนับถัดจากดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 2 แล้วเสร็จ

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4.ประสานผู้ร้อง, ดำเนินการแก้ไขปัญหา, รายงานผลต่อผู้ร้องอย่างต่อเนื่องพร้อมบันทึกข้อมูลในระบบ	4.1 เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้รับหนังสือนำส่งเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการส่งต่อเรื่องระบบ PEA-VOC เรียบร้อยแล้ว ขอให้เร่งประสานผู้ร้องภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อสอบถามรายละเอียดจากผู้ร้องเพิ่มเติม และบันทึกวันที่ติดต่อผู้ร้องพร้อมทั้งรายละเอียดข้อมูลที่ได้ประสานผู้ร้องในระบบ PEA-VOC เป็นหลักฐาน 4.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแก้ไขปัญหาจากเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความเหมาะสม และประสานผู้ร้องเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานทุก 15 วัน จนกว่าเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับแก้ไขแล้วเสร็จ พร้อมทั้งบันทึกสถานะการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในระบบ PEA-VOC ของรายการเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว	กยส./กฟข./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ประสานผู้ร้องครั้งแรกภายใน 5 วันทำการนับถัดจาก กฟภ. ได้รับเรื่องในระบบ PEA-VOC -รายงานผลต่อผู้ร้องทุก 15 วันนับถัดจากวันประสานผู้ร้องครั้งล่าสุด จนกว่าเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะแก้ไขแล้วเสร็จ
5. แก้ไขปัญหาเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้หรือไม่	<u>5.1กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้</u> หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถส่งเรื่องต่อให้ กยส. เพื่อยกระดับการแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียนต่อไป <u>5.2กรณีสามารถแก้ไขปัญหาเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้</u> หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนที่ 6 เพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบต่อไป	กฟข./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลต่อผู้ร้องทุก 15 วันนับถัดจากวันประสานผู้ร้องครั้งล่าสุด จนกว่าเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะแก้ไขแล้วเสร็จ

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6.แจ้งผลต่อผู้ร้องพร้อมสำรวจความพึงพอใจและขอยุติ/ปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC	6.1 เมื่อเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้น ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมีหนังสือหรือประสานแจ้งผู้ร้องให้ได้รับทราบผลการแก้ไข และขอยุติ/ปิดเรื่อง พร้อมสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินการ 6.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า VOC 02 เพื่อแนบเป็นหลักฐาน	กยส./กฟข./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-รายงานผลต่อผู้ร้องทุก 15 วันนับถัดจากวันประสานผู้ร้องครั้งล่าสุด จนกว่าข้อร้องเรียนจะแก้ไขแล้วเสร็จ
7.สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันการร้องเรียน	กยส. จะรวบรวมผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ในระบบ PEA-VOC รายการเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งข้อร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในระบบ เพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) พร้อมข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน แจ้งเวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบต่อไปทุกไตรมาส	กยส.	ทุกไตรมาส
8.ทบทวนกระบวนงานการจัดการข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมขออนุมัติและแจ้งเวียนทุกหน่วยงานทราบ	กยส. จะดำเนินการปรับปรุงทบทวนกระบวนงานการจัดการข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปีละ 1 ครั้ง ในไตรมาส 4 โดยนำเสนอขอความเห็นชอบ รผก.(ย) และจัดส่งให้ กสล. รวบรวมข้อมูล“คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ฉบับปรับปรุง) นำเสนอ ผวก. ต่อไป	กยส.,กสล.	ไตรมาส 4
สิ้นสุดกระบวนการ			

22.2 กระบวนการยกระดับการแก้ไขกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)



ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1.ทบทวน วิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียน และผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	กรณีที่ กฟข. ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีหนังสือนำส่งเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมข้อมูลผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้ กยส. เพื่อยกระดับการแก้ไข/ จัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวนั้น กยส. จะดำเนินการทบทวนวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียนและผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาขั้นตอน/แนวทางการแก้ปัญหาที่เหมาะสมรวมทั้งกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง	กยส., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3 วันทำการนับถัดจากได้รับเรื่องในระบบPEA-VOC
2. รายละเอียดข้อมูลมีความครบถ้วนหรือไม่	3.1 <u>กรณีรายละเอียดข้อมูลที่ได้รับจาก กฟข. ไม่ครบถ้วน</u> กยส. จะประสาน กฟข./ผู้ร้อง เพื่อสอบถามขอข้อมูลเพิ่มเติม 3.2 <u>กรณีรายละเอียดข้อมูลที่ได้รับจาก กฟข. ครบถ้วน</u> กยส. จะดำเนินการต่อไปในขั้นตอนที่ 3 เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป	กยส., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3.ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอให้ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบ เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	เมื่อ กยส. พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาและระเบียบข้อบังคับ กฟภ.ที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นแล้ว กยส. จะมีหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อไป	กยส.	2 วันทำการนับถัดจากดำเนินการทบทวน วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนที่ 1 แล้วเสร็จ

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
4.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและแจ้งผลให้ กยส. ทราบ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือจาก กยส. และดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผลความคืบหน้าให้ กยส. ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดและอัพเดทรายการติดตาม (Tracking) ในระบบ PEA-VOC จนกว่าจะปิดเรื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุก 5 วันทำการหลังรับเรื่องร้องเรียนจาก กยส.
5. แจ้งผลต่อผู้ร้องอย่างต่อเนื่องจนกว่าข้อร้องเรียนจะแก้ไขแล้วเสร็จ พร้อมสำรวจความพึงพอใจและขอยุติ/ปิดเรื่องในระบบ PEA-VOC	5.1 ในระหว่างที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนนั้น กยส. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ตามความเหมาะสม) จะแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนด พร้อมสำรวจความพึงพอใจข้อคิดเห็นจากผู้ร้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 5.2 แจ้งให้ผู้ร้องทราบเมื่อจะทำการยุติ/ปิดเรื่องในระบบ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วว่าการแก้ไขเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการอย่างเหมาะสม 5.3 ผู้รับผิดชอบดำเนินการจะต้องจัดทำแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้าVOC 02 แนบในระบบ PEA-VOC เพื่อปิดเรื่อง	กยส., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลต่อผู้ร้องทุก 15 วันนับถัดจากวันประสานผู้ร้องครั้งล่าสุดจนกว่าเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะแก้ไขแล้วเสร็จ

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6.สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และกำหนดแนวทาง/มาตรการเชิงป้องกัน	6.1 กยส. จะนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานยกระดับการแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียน(ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ในรายงานผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกไตรมาส (ถ้ามี) 6.2 กยส. พิจารณากำหนดมาตรการเชิงป้องกันการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) จากเคสเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการยกระดับ การแก้ไข/จัดการ	กยส.	ไตรมาส 4
สิ้นสุดกระบวนการ			

23. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ		
	รผก./ผชก.(ดท),ผชก.(ตภ)	ผชก.(12 เขต)	อก.ยส.
1. การกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1.1 การสร้างข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟข.,กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
1.2 การเข้าดูข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟข.,กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	-	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟข.,กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
1.4 การยุติ/ปิดเรื่องในระบบ	-	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟข.,กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
2. การดูแลระบบ (Admin) บริหารจัดการคัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟข.,กฟฟ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
3. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิ์การบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	✓

24. <u>มาตรฐานการบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>

ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแสฯ ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เกิน 1 ปี <u>ยกเว้น</u>เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์

หมายเหตุ : กรณีที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการเกิน 1 ปี ขอให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค พร้อมแนวทางการแก้ไขให้ กยส. รับทราบ เพื่อสรุปรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกไตรมาส

ภาคผนวก

<u>คำนิยาม/คำจำกัดความเสียงของลูกค้า</u> แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

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

<u>คำนิยามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. 9 กลุ่ม</u>

(ภาคผนวกของตารางข้อ 2.4.3 ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ VOS ของ กฟภ.)

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำนิยาม
1	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	ผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแล ให้การอนุมัติ/อนุญาต/สนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ.
2	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	ผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการ ของ กฟภ. โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ กฟภ.
3	กลุ่มชุมชน สังคม	กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กฟภ.
4	กลุ่มสื่อมวลชน	ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง เช่น สื่อมวลชน รูปแบบดั้งเดิม
5	กลุ่มพันธมิตร	กลุ่มที่ดำเนินงานร่วมกับ กฟภ. ตามที่ได้ทำสัญญาร่วมกันไว้
6	กลุ่มคณะกรรมการ	คณะกรรมการ ของ กฟภ.
7	กลุ่มพนักงาน	ผู้มีหน้าที่บริหาร ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน และหน่วยงานของ กฟภ.
8	กลุ่มบริษัทในเครือ	บริษัทในเครือของ กฟภ.
9	กลุ่มคู่เทียบ	คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. และด้านอื่นๆ

หนังสือ กลพ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก	กลพ.	ถึง	ทุกหน่วยงาน
เลขที	กลพ.(จข) 468 /2564	วันที่	13 สิงหาคม 2564
เรื่อง	ขอแจ้งแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)		
เรียน	รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ดท.,ตภ.) และ ผชก.ทุกเขต		

1. เรื่องเดิม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ความมั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ตาม "คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2 (เอกสารแนบ 1) และ ตามคู่มือการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ข้อสั่งการ ผวก. ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2564 ตามหนังสือเลขที่ 38/2564 ลำดับที่ 6 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน นั้น เพื่อให้แผนการดำเนินงานผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำเร็จลุล่วงตามแผนงานที่กำหนดด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนสะสม กำหนดส่งภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน (เอกสารแนบ 3)

2.2 ตามคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ(ก) 587/2564 สั่ง ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2564 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานผลักดันการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Compiance) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานตาม Compliance Roadmap และแผนการดำเนินงานการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกฟภ. (Compliance Management System Plan : CMS Plan) ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น (เอกสารแนบ 4) และ กลพ. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการวิเคราะห์ Root Cause ที่เกี่ยวข้องกับ Compliance ในเบื้องต้นจากข้อมูลการร้องเรียน ปี 2563 นั้น พบว่าบางหน่วยงานไม่ดำเนินการแนบเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC 03 และ VOC 04) รวมถึงไม่กำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน การดำเนินการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

2.3 กลพ. ได้รับข้อร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System รายละเอียดคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ร้องเรียนไปที่พื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ โดยผู้ร้องเรียนได้ติดตามสถานะข้อร้องเรียนที่ตนร้องเรียนไว้ พบว่าหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการปิดข้อร้องเรียนในขณะที่ยังไม่สามารถชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจได้ถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังดำเนินการระบุรายละเอียดไม่ตรงกับความเป็นจริงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าตอบในเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC 03 และ VOC 04) จึงทำเป็นสาเหตุให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ นั้น

3. ข้อพิจารณา

เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าให้เป็นที่พึงพอใจ ป้องกัน ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ นำไปสู่การลดข้อร้องเรียน กำหนดแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน กลพ. จึงขอความร่วมมือส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 การยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้า (ทุกประเภทเสียงของลูกค้าด้านบริการ)

1) ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ยกเลิกข้อร้องเรียนนั้น ๆ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ

2) อ้างอิงตามผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 7.6 เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2) พร้อมทั้งแนบอนุมัติประกอบ

3.2 การพิจารณายกเลิกหรือปรับเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้า ขอให้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและไม่ส่งผลกระทบต่อการร้องซ้ำ ทั้งนี้ ในกรณีปิดเคสแล้ว ยังคงสามารถดำเนินการยกเลิกหรือปรับเปลี่ยนประเภทเสียงของลูกค้าในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า PEA VOC System ได้ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ปิดเคสแล้ว

3.3 ให้ทุกหน่วยงานแนบเอกสารประกอบการปิดข้องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC 03 และ VOC 04) รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน (ตามคู่มือการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) หน้า 32 ข้อ (4) และ (5))

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามข้อ 3.1 – 3.3 และโปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร)
อก.ลพ.

เอกสารแนบ

แผนกจัดการข้อร้องเรียน/จิรวัลย์
โทร. 6737

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) คุหมิ่นเหยียดหยาม กลั่นแกล้ง ใส่ความ หรือข่มเหงประชาชนอันเกี่ยวกับการงาน

(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

ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม ให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ.2564

(ภาคผนวกของตารางข้อ 10 ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน ข้อย่อยที่ 8 การดำเนินการแก้ไข/ประสานผู้ร้องชี้แจงผลการดำเนินงาน)

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก
พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไข ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๕๔ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถดำเนินการได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

ข้อ ๑. ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๔"

ข้อ ๒. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓. ให้ยกเลิกระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๕๔ และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก (ฉบับที่ ๒)พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

บรรดาระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ คำสั่ง และหรืออนุมัติอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วหรือซึ่งขัดแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

การใดที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ก็ให้ดำเนินการต่อไปตามระเบียบที่ใช้อยู่เดิมจนกว่าดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๔. การใดที่มิได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอผู้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๕. ในระเบียบนี้

" กฟภ." หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" ผู้ว่าการ " หมายความว่า ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" พนักงาน " หมายความว่า พนักงานการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

" ลูกจ้าง " หมายความว่า ลูกจ้างของการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้รับแต่งตั้งหรือถูกสั่งจ้างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างตามสัญญาจ้างทำของ หรือตัวแทนตามสัญญาตั้งตัวแทน และหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างหรือตัวแทนดังกล่าว

" ค่าเสียหาย " หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้แก่บุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำละเมิดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานและหรือลูกจ้าง

" ค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม " หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้แก่บุคคลภายนอก เพื่อบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดขึ้นเพราะความผิดของผู้เสียหายนั้นเองหรือเกิดจากบุคคลอื่นโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้เป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหายนั้น

-๒-

" เหตุสุดวิสัย " หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดีเป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

" ทุพพลภาพ " หมายความว่า การสูญเสียอวัยวะ หรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหรือของร่างกาย หรือสูญเสียสภาวปกติของจิตใจจนไม่สามารถทำงานได้

" สูญเสียสมรรถภาพ " หมายความว่า การสูญเสียอวัยวะ หรือการสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานของร่างกายหรือจิตใจ ภายหลังการรักษาด้วยวิธีทางการแพทย์สิ้นสุดแล้ว

ข้อ ๖. กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย และหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอก อันเนื่องจากการทำละเมิดของ กฟภ. และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน และหรือลูกจ้าง หรือเกิดจากความผิดของผู้ที่ได้รับความเสียหาย หรือเกิดจากบุคคลอื่น หรือเกิดจากเหตุสุดวิสัย ให้ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานแล้วแต่กรณี สั่งการให้ผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบรีบไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พร้อมกับรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้นและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหัวหน้าหน่วยงานทราบพร้อมทั้งสำเนาแจ้งสำนักผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารองค์กร(กฎหมาย)เพื่อทราบ ทั้งนี้ให้ผู้บังคับบัญชา 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 ทั้งนี้ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณากำหนดค่าเสียหายโดยคำนึงถึงฐานานุรูปและค่าเสียหายที่แท้จริงของบุคคลดังกล่าวประกอบการพิจารณาด้วย

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 ผู้เสียหายที่ได้รับบาดเจ็บหรือทุพพลภาพหรือสูญเสียสมรรถภาพของร่างกายส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนรวมกัน ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา กำหนดค่าเสียหายก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหาย

ในการจ่ายค่าเสียหาย ตามข้อ ๖.๑.๒ และข้อ ๖.๑.๓ ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงพิจารณากำหนดค่าเสียหาย โดยเทียบเคียงแนวทางประกอบการพิจารณาการจ่ายค่าเสียหายตาม

/- ภาคผนวก...

ภาคผนวกแนบท้ายระเบียบนี้ 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 ให้ประธานกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้ง แต่ละครั้งเป็นเวลาไม่เกินสิบห้าวัน โดยต้องแสดงเหตุผลที่ต้องขยายเวลาด้วย แล้วรายงานให้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงทราบด้วยทุกครั้ง แต่ถ้าขยายเวลาแล้ว การสอบข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จให้รายงานผู้ว่าการหรือผู้ที่ว่าการมอบหมายเพื่ออนุมัติขยายเวลาและพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๘. ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น ๑,๒,๓ หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจในการอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหายในวงเงินไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐.-บาท(หนึ่งแสนบาท) ต่อเหตุการณ์ครั้งหนึ่ง

ข้อ ๙. อำนาจในการอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม มีดังนี้.-

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

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

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

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

ข้อ ๑๑. ให้ผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารองค์กร(กฎหมาย) รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)
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 หรือสูญเสียความสามารถในการบองเห็น 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 หรือเสียความสามารถในการมองเห็นตั้งแต่ 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...

- 3 -

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

ดาวน์โหลดระเบียบฯ

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนความพึงพอใจของลูกค้า
ISO 10002

ตารางเปรียบเทียบคำจำกัดความตามมาตรฐาน ISO 10002 กับคู่มือปฏิบัติงาน “การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

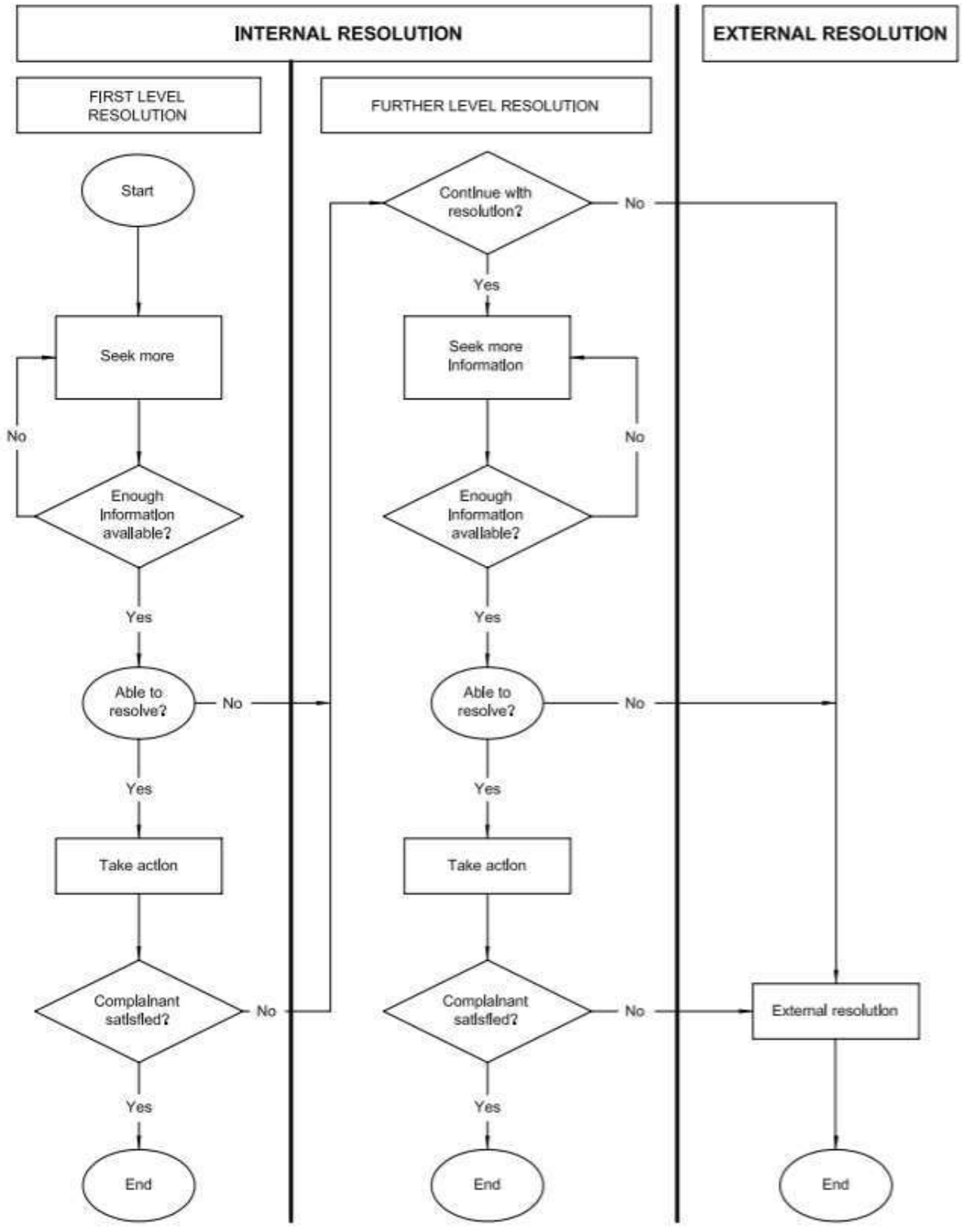
ISO 10002 (2004)	กฟภ.
1.ผู้ร้องเรียน บุคคล องค์กร หรือตัวแทน ร้องเรียน	**1.ผู้ร้องเรียน** ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียน กฟภ.
2. ร้องเรียน การแสดงความไม่พอใจต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยที่การตอบสนองหรือการแก้ปัญหาเป็นที่คาดหวังอย่างชัดเจน	**2.ร้องเรียน** ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียน กฟภ. เกี่ยวกับการดำเนินการหรือ การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่จำเป็นต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของ กฟภ.
3. ลูกค้า องค์กรหรือผู้ที่ได้รับสินค้า ตัวอย่าง ผู้บริโภค ลูกค้า ผู้ใช้ปลายทาง ผู้รับผลประโยชน์ และผู้ซื้อ	**3.ลูกค้า** “ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อ กฟภ. และต้องมีคุณสมบัติตามที่ กฟภ.กำหนด “ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. ได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า “ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ที่ครอบครองสถานที่และใช้ไฟฟ้าโดยไม่มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า “ผู้ขอใช้บริการ” หมายความว่า ผู้แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการต่อ กฟภ. “ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ หน่วยงานของราชการส่วนภูมิภาค หน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่น “ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ (kW) ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันตั้งแต่100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA) ขึ้นไป

ISO 10002 (2004)	กฟภ.
	“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด ไม่ถึง 30 กิโลวัตต์ (kW) ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงร่วมของ กฟภ. หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาดรวมกันไม่ถึง 100 กิโลโวลต์แอมแปร์ (kVA) “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำาเนินงานของ กฟภ.
4. ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าที่ได้รับการตอบสนอง	**4.ชื่นชม** ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติที่ดีของลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และสนับสนุนของ กฟภ.ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ., ขอบคุณการให้บริการของ กฟภ. **ความต้องการของลูกค้า** -สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับเมื่อมาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมักจะเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับจากองค์กรภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงซึ่งผูกพันโดยตรงกับความประสงค์พื้นฐานที่ลูกค้ามาทำธุรกรรมกับองค์กร -สิ่งที่ลูกค้าปรารถนาอยากได้รับจากองค์กร อันเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการรับบริการ ซึ่งมักมีความหลากหลายในทางเลือกของลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างกัน **ความคาดหวังของลูกค้า** ความต้องการของลูกค้าที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปความคาดหวังของลูกค้ามักจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด
5. ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ข้อคิดเห็น และการแสดงความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	**5.ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น** เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ในการ

ISO 10002 (2004)	กฟภ.
	ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. ผู้สนใจ บุคคลหรือกลุ่มที่สนใจในผลงานหรือความสำเร็จขององค์กร	**6.“ผู้มีส่วนได้เสีย”** หมายถึง กลุ่มบุคคล/หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการดำาเนินงานของ กฟภ.
7. วัตถุประสงค์ การจัดการข้อร้องเรียน สิ่งที่แสวงหาหรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	**7. วัตถุประสงค์** 1) เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของ กฟภ. มีการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 2) เพื่อบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ไม่ซ้ำซ้อน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว และลดความไม่พึงพอใจ รวมถึงยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น 3) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานบริการของ กฟภ. อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ 4) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 5) เพื่อให้คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการกระบวนรับฟังเสียงของ คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA 6) เพื่อให้กระบวนการรับฟังเสียง คู้ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางผ่านระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า PEA-VOC System และนำมาพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 7) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นธรรมในการแข่งขัน , ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจข้อกำหนด , มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมร่วมกัน

ISO 10002 (2004)	**กฟภ.**
	8) เพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานตามระบบประเมินผลดำเนินการรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers)
8. กระบวนการ ชุดของกิจกรรมที่สัมพันธ์กันหรือโต้ตอบซึ่งแปลงอินพุตเป็นเอาต์พุต	**8.กระบวนการ** ตามกระบวนการทำงานในหน้า 20 - 21

กระบวนการทำงานตามมาตรฐาน ISO 10002



แบบฟอร์มการรับเรื่องข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002

1 Details of complainant

Name/organization _____

Address _____

Postal code, town _____

Country _____

Phone No. _____

Fax No. _____

E-Mail _____

Details of person acting on behalf of complainant (if applicable)

_____

Person to be contacted (if different from above)

_____

2 Product description

Reference number of product/order (if known) _____

Description _____

_____

_____

3 Problem encountered

Date of occurrence _____

Description _____

_____

_____

4 Remedy requested

yes ☐ no ☐

_____

_____

5 Date, signature

Date _____ Signature _____

6 Enclosure

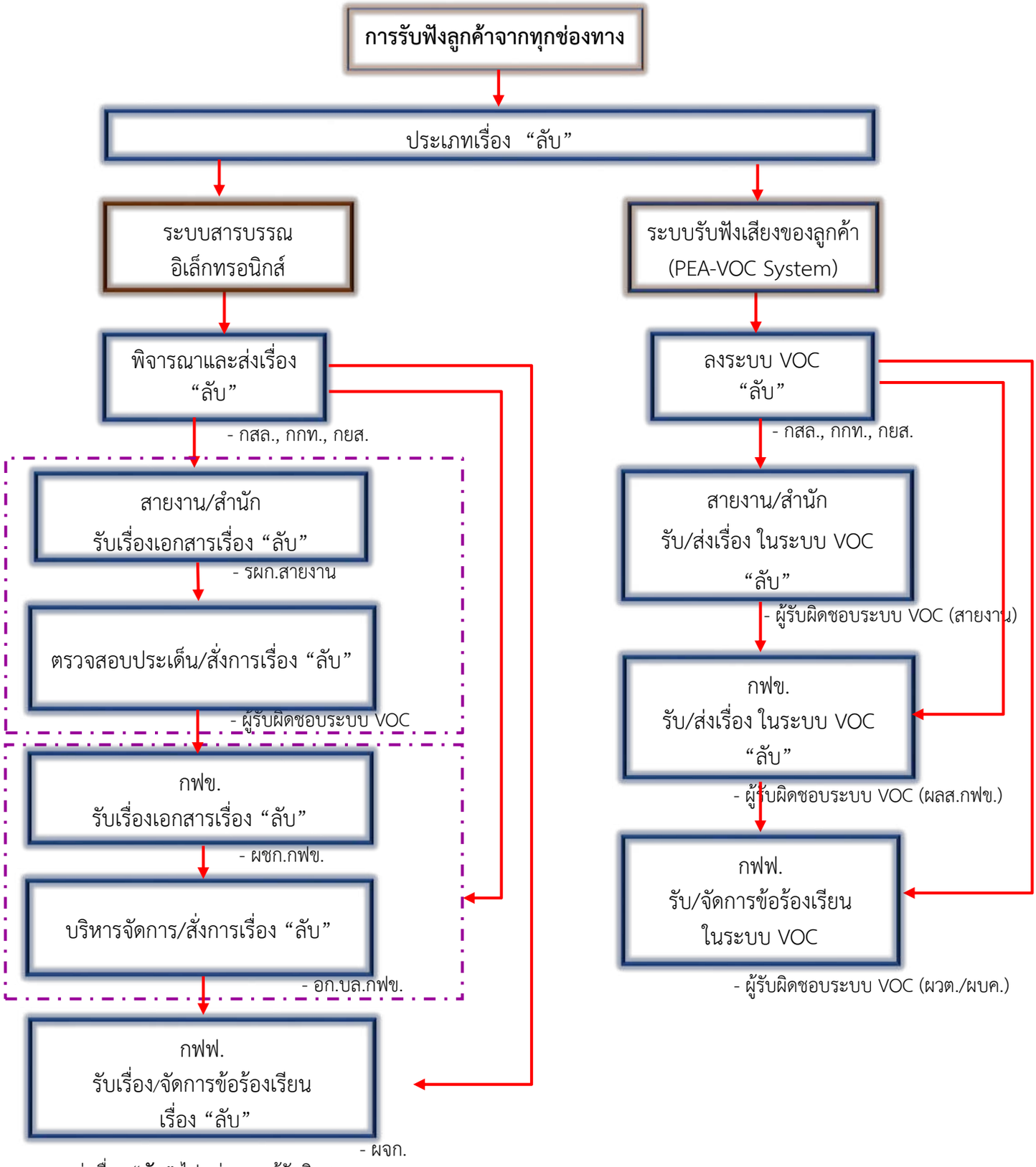
List of enclosed documents

_____

_____

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

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

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	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	

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

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

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

8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

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

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

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.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: .. ..

.....

.....

.....

2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: .....

.....

3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....

4. การดำเนินการแก้ไข.....

.....

.....

.....

5.การแก้ไขป้องกัน

.....

.....

.....

.....

6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....

(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 13.)

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 – 12)

7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

( ) (เขียนตัวบรรจง)

☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

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

ผ่านช่องทาง.....

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

8. ข้าพเจ้า.....(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) **(***เฉพาะ กฟฟ.นำร่อง)**

เห็นควรให้ส่งต่อเรื่องไปยัง.....ดำเนินการต่อไป

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

10.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

11.คำชี้แจงกรณีปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง เกิน 30 วัน.....
.....

12. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5 (มากที่สุด)	**4 (มาก)**	**3 (ปานกลาง)**	**2 (น้อย)**	**1 (น้อยที่สุด)**
1. ความสะดวกของช่องทางในการแจ้งปัญหา					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการ					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการแก้ไขปัญหาของ กฟภ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....
.....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 13 – 15)

13. ข้าพเจ้า.....(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) **(***เฉพาะ กฟฟ.นำร่อง)**

เห็นควรให้ส่งต่อเรื่องไปยัง.....ดำเนินการต่อไป

14. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....
.....

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

15. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

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 เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสำคัญ
3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

ลับ

แบบฟอร์ม VOC-06

แบบฟอร์มการรายงานผลการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง
การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล
(สำหรับ กฟข.)

หน่วยงาน ..... (ระบุ กฟข./กฟฟ./กอง)
สอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล)

<u>รายละเอียดในการสอบทาน</u> (ไม่ต้องระบุชื่อ ผู้ร้อง/ผู้ถูกร้อง)
หน่วยงานที่สอบทาน กฟฟ./กอง.....เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ประเด็นที่สอบทาน.....

.....
.....
สอบทานแล้ว พบว่า ☐ มีมูล ☐ ไม่มีมูล

ชื่อ/สกุล/ตำแหน่ง/สังกัด ผู้สอบทาน.....

(ลงชื่อ).....ผู้สรุป/รายงานผล
(.....)

ตำแหน่ง.....
เบอร์ดาวเทียม.....

แบบฟอร์ม VOC-07

แบบฟอร์มการรายงานผลการสอบทานกระบวนการสอบข้อเท็จจริง
การแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ
เฉพาะเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล
(สำหรับ ศปท.PEA, ฝงภ.(กต) และ ฝงภ.(นฉ))

หน่วยงาน ..... (ระบุ กฟข./กฟฟ./กอง)
สอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (กรณีเรื่องที่รับทราบผลการสืบ/สอบข้อเท็จจริงแล้ว และสรุปผลว่าไม่มีมูล)

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

☐ สอบทานเรื่องการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ

<u>รายละเอียดในการสอบทาน</u> (ไม่ต้องระบุชื่อ ผู้ร้อง/ผู้ถูกร้อง)
หน่วยงานที่สอบทาน กฟฟ./กอง.....เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ประเด็นที่สอบทาน.....
.....
.....
สอบทานแล้ว พบว่า ☐ มีมูล ☐ ไม่มีมูล
ชื่อ/สกุล/ตำแหน่ง/สังกัด ผู้สอบทาน.....

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

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หนังสือมอบอำนาจ

เลขที่ ๗๘/๒๕๖๑ วันที่ - 4 S.N. 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 เวศวิฑูรย์ พยาน
(นายสุวรุตม์ เวศวิฑูรย์)

กองนิติกรรม.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ กฟภ. 13 /2565
เรื่อง นโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Policy)

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

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้มีแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทั้งในด้านบริการ และทุจริตประพฤติมิชอบ สนับสนุนให้การดำเนินงานของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

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

2. 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 กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ การกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ตลอดจนมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

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

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

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

1) ประเด็นที่ประธานกรรมการฯ หรือคณะกรรมการฯ หรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย มีมติถึงที่สุดแล้ว
2) ประเด็นที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องดำเนินคดี หรือศาลมีผลการพิพากษาแล้ว
3) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อและช่องทางการติดต่อที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน แต่ประเด็นการร้องเรียนนั้นมีข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ หรือเอกสารหลักฐานเพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไปได้อย่างชัดเจน

4. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

4.1 ช่องทางและการรับข้อร้องเรียน

กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ดังนี้

1) Digital Touch Points
   - ❑ เว็บไซต์ กฟภ. www.pea.co.th
   - ❑ แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus
   - ❑ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Line Official Account เป็นต้น
   - ❑ อีเมล 1129@pea.co.th
   - ❑ Web Chat
2) Physical Touch Points
   - ❑ โทรศัพท์ ได้แก่ สายด่วน 1129 PEA Contact Center, โทรศัพท์สำนักงาน กฟภ.
   - ❑ จุดให้บริการ กฟภ. ได้แก่ สำนักงาน กฟภ., PEA Shop และ PEA Mobile Shop
   - ❑ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Manager)
   - ❑ ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
3) ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย IA/IR Chat และสื่อมวลชน เป็นต้น

4.2 ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ผู้ว่าการฯ กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการรับฟัง การตอบกลับ การตรวจสอบ การแก้ไข การปิด และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานสากล ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.3 นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาช่องทางการรับฟัง และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดตามและยกระดับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

5. การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกกล่าวหาตามข้อร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ดังนี้

1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตนหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อมูลดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหาตามข้อร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

6. การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน ไม่ให้ได้รับภยันตรายหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเจตนาสุจริต กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครอง ดังนี้

1) ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นอาจส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดผลกระทบใด ๆ กับตนเองหรือบุคคลใกล้ชิด

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

7. การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

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

ประกาศ ณ วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2565

(นายอรรษิษฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียน ด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจาก การปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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 ๑ - 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.๒๕๑๗ 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

๔.๓.๒ <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...

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

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 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.๒๕๑๗ 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 โดยมีเจตนาไม่สุจริตหรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้คณะกรรมการ 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 **เป็นที่สุด**

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

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...

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

ภาคผนวก ก

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

(.....)

☐ **อนุมัติ**

☐ **ไม่อนุมัติ**

เนื่องจาก.....

เรียน

เพื่อโปรดจัดนิติกรตามคำขอต่อไป

ลงชื่อ.....

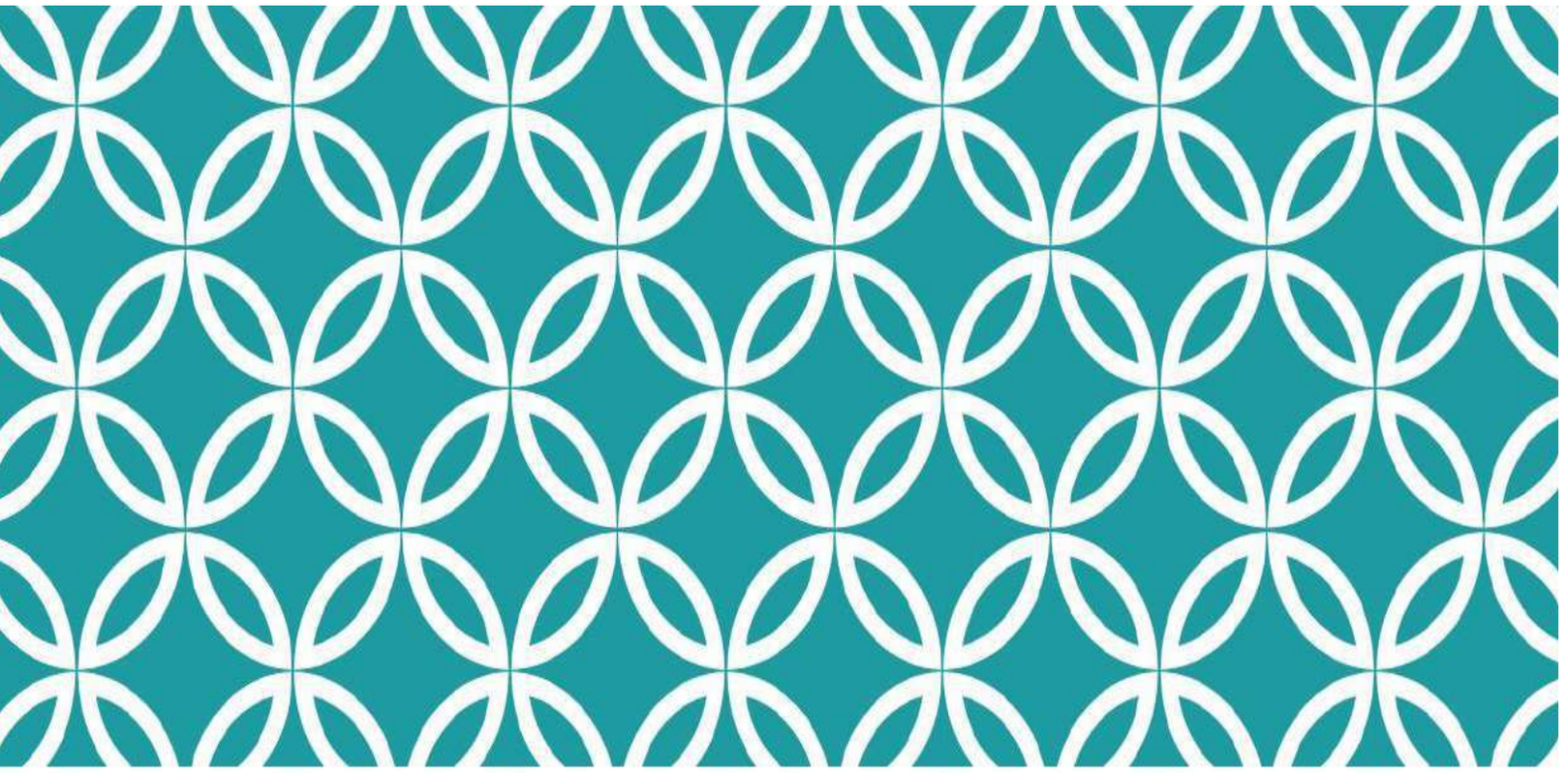
(.....)

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง .....

คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน PEA Smart Plus Application โดย กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)



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

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายจุติณัฏฐ์ ลิมปนันท์วดี	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด
2. นายทรงศักดิ์ สกุลนิยมพร	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด
3. นายวิธณัฐ เวชกิจ	ผู้อำนวยการกองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด
4. นายนรเชฏฐ์ มินศิริ	รองผู้อำนวยการกองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สายงานธุรกิจและการตลาด
5. นางสาวนลินนิภา เจริญฤทธิ์	หัวหน้าแผนกจัดการข้อร้องเรียน กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
6. นางสาวอัธยา ศุภตระกูล	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกจัดการข้อร้องเรียน กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์
7. นายภาณุวัฒน์ อาเทศ	วิศวกรระดับ 5 แผนกจัดการข้อร้องเรียน กองบริหารระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์