



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ
กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียน
ด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจาก
การปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน กฟผ.

แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือ กรณีบุคคลถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นเหตุให้ผู้นั้นได้รับความเสียหาย เป็นไปอย่างถูกต้อง 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) กระบวนการกระจายไฟ และ
- ๓) งานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

“ร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ” หมายความว่า เรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง และผู้ร้องเรียนทราบอยู่แล้วในขณะนำมาร้องเรียนว่าข้อความนั้นไม่มีอยู่จริง โดยมีเจตนาไม่สุจริต หรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริง เพื่อมุ่งหวังผลให้ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเสียหาย หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือความน่าเชื่อถือ

“การกระทำละเมิด” หมายความว่า การกระทำใด ๆ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย, ถูกข่มเหง ข่มขู่ คุกคาม, ตูมฉิ่น เหยียดหยาม และ/หรือกระทำด้วยประการอื่นใด เป็นเหตุให้บุคคลได้รับความเสียหายแก่ร่างกาย, จิตใจ, เสื่อมเสียชื่อเสียง, ได้รับความเดือดร้อนรำคาญเกินสมควร, ถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว และ/หรือเสียสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด

๒. บุคคลที่มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ จะต้องเป็นบุคคลที่เป็นผู้ถูกร้องเรียน และได้มีการตรวจสอบ หรือสอบสวนข้อเท็จจริงแล้วปรากฏเป็นที่ชัดเจนว่า การร้องเรียนนั้นมีการใช้ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือเป็นบุคคลที่ถูกกระทำละเมิดตามความในแนวปฏิบัติฯ นี้ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยตรงจากการกระทำดังกล่าว

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 ให้ยื่นคำขอรับความช่วยเหลือตามแบบฟอร์มแนบท้ายแนวทางปฏิบัติฯ นี้ เสนอต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กรณีสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่) หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต (กรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดสายงานภาค ๑ - ๔) เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาตาม ข้อ ๖. ต่อไป โดยมีแนวทางพิจารณาดังนี้

๔.๑ กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือถูกกระทำละเมิด เป็นเหตุให้ได้รับความเสียหาย ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๑.๑ กรณีพนักงาน หรือลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นผู้ร้องเรียนเท็จหรือกระทำละเมิดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือการกระทำละเมิดดังกล่าว ดังนี้

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ โดยในขณะร้องเรียน ผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริต หรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้ รวมถึงการให้การในฐานพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

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

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการกระทำละเมิดจนเป็นเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ

หน้า ๓/ ให้คณะทำงาน...

ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย หรือให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือดำเนินการเรียกค่าเสียหายกับผู้ร้องเรียนเท็จ หรือผู้กระทำละเมิดและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๓) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเข้าใจเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขตสรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

๔.๓.๒ กรณีบุคคลภายนอก เป็นผู้ร้องเรียนอันเป็นเท็จ หรือเป็นผู้กระทำละเมิดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ส่งเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำละเมิดดังกล่าว ดังนี้

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ โดยในขณะร้องเรียนผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริตหรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้รวมถึงการให้การในฐานะพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ ต่อไป

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติการณ์ดังกล่าวเป็นการกระทำละเมิดจนเป็นเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหาย

ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือดำเนินการเรียกค่าเสียหายกับผู้ร้องเรียนเท็จ หรือผู้กระทำละเมิด และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๑) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเข้าใจเพื่อยุติเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต สรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

๔.๒ กรณีบุคคลตามแนวทางปฏิบัตินี้ถูกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือถูกกระทำละเมิด เป็นเหตุให้ได้รับความเสียหาย

๔.๒.๑ พนักงาน หรือลูกจ้าง เป็นผู้ร้องเรียนเท็จ หรือกระทำละเมิด ต่อคณะกรรมการ ผวก. พนักงาน ลูกจ้าง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ส่งเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือการกระทำละเมิดดังกล่าว ดังนี้

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ โดยในขณะร้องเรียนผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริต หรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้รวมถึงการให้การในฐานพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผู้มีอำนาจตาม ข้อ ๖. เพื่อพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมแก่ผู้ร้องเรียนเท็จและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นการกระทำละเมิดจนเป็นเหตุให้กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงาน ลูกจ้าง ได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ

ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผู้มีอำนาจตาม ข้อ ๖. เพื่อพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และดำเนินการตามข้อบังคับว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมแก่ผู้กระทำละเมิดและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๑) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเข้าใจเพื่อยุติเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขตสรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

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

๔.๒.๒ กรณีบุคคลภายนอกร้องเรียนด้วยข้อความอันเป็นเท็จ หรือกระทำละเมิด ต่อคณะกรรมการ ผู้ว่าการ พนักงาน ลูกจ้าง ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำสำนักงานใหญ่ ให้ส่งเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายประจำการไฟฟ้าเขต ให้ส่งเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต พิจารณาการร้องเรียนหรือการกระทำละเมิดดังกล่าว โดย

(๑) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ โดยในขณะที่ร้องเรียนผู้ร้องเรียนรู้อยู่แล้วว่าการร้องเรียน หรือการแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าว เป็นเรื่องราวที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริง โดยมีเจตนาไม่สุจริตหรือเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยมุ่งหวังให้คณะกรรมการ ผวก. พนักงาน และลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ ทั้งนี้ รวมถึงการให้การในฐานะพยาน และ/หรือการแสดงพยานหลักฐานอันเป็นเท็จด้วย

หน้า ๖/ ให้คณะ...

ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นของคณะทำงานฯ ต่อไป

(๒) หากพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการกระทำละเมิดจนเป็นเหตุให้กรรมการ ผู้ว่าการ พนักงาน ลูกจ้าง ได้รับความเสียหายด้วยประการใด ๆ

ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายหรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต นำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือดำเนินการเรียกค่าเสียหายกับผู้ร้องเรียนเท็จ หรือผู้กระทำละเมิดและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ภายหลังการดำเนินการตามข้อ (๑) และ (๒) แล้ว หากไม่ทราบ หรือไม่พบตัวผู้ร้องเรียน ผู้กระทำละเมิด และหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นต้น ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต ดำเนินการทำความเข้าใจเพื่อยุติเรื่อง หรือดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิดต่อไป

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปรายงานนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมายเพื่อทราบ หรือให้คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขตสรุปรายงานนำเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อนำเสนอ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เพื่อทราบต่อไป

หากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกระทำละเมิดตามข้อ (๑) และ (๒) มีความประสงค์จะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้คำปรึกษาและหรือประสานงานแจ้งความร้องทุกข์ ให้ดำเนินการยื่นคำขอความช่วยเหลือตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด (ภาคผนวก ก) ต่อคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เพื่อพิจารณาต่อไป หากมีมติเห็นชอบให้มีการช่วยเหลือให้นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตาม ข้อ ๖. ต่อไป

๕. ให้ถือมติใด ๆ ของคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต **เป็นที่สุด**

ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้เสียหาย ในอันที่จะดำเนินคดีแพ่ง และอาญา ไต ๆ เป็นการส่วนตัว โดยไม่ถือว่าเป็นการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หน้า ๗/ ๖. ผู้มี...

๖. ผู้มีอำนาจอนุมัติให้ความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติ

๖.๑ กรณี ผู้ยื่นคำร้องขอ ได้แก่ “คณะกรรมการ ผวก.” ให้ ผวก. หรือผู้ที่ ผวก. มอบหมาย เป็น ผู้พิจารณาอนุมัติ

๖.๒ กรณี ผู้ยื่นคำร้องขอ ได้แก่ บุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ตาม ข้อ ๓.๔ – ๓.๕ ให้ คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต เป็นผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติฯ และให้ถือเป็นที่สุด

๖.๓ ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือบุคคลดังกล่าว คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ/หรือคณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำการไฟฟ้าเขต มีอำนาจพิจารณาอนุมัติให้ช่วยเหลือ หรือ ไม่อนุมัติให้ได้รับความช่วยเหลือก็ได้ โดยในการพิจารณาให้คำนึงถึง วัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ที่แนวทางปฏิบัติฯ นี้ มุ่งคุ้มครอง ประกอบกับพฤติกรรม ความร้ายแรงของ การกระทำผิด และผลกระทบในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอนาคต ดังนี้

๖.๓.๑ ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ ต้องเป็นผู้สุจริต หรือเป็นผู้ที่ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว หรือเป็นผู้ที่ได้ กระทำการใด ๆ โดยชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น

๖.๓.๒ เจตนาของผู้ร้องเรียน ในขณะที่ร้องเรียน ว่า “ในขณะที่ร้องเรียน” ผู้ร้องเรียน เชื่อโดยสุจริตหรือไม่ ว่าเรื่องที่ร้องเรียน เป็นความจริง หรือตนได้รับความเดือดร้อนจริง หรือ ได้รับความเสียหายจริง จึงได้ร้องเรียนไปตามที่ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจเช่นนั้น แม้ข้อเท็จจริงนั้น จะเป็นเท็จก็ตาม

โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก ให้คณะทำงานฯ คำนึงถึงอยู่เสมอว่า บุคคลภายนอกย่อมไม่ทราบระเบียบ ข้อบังคับ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

๖.๓.๔ ระดับความเสียหายต่อองค์กร หรือบุคคล เช่น ความเสียหายต่อชีวิต, ร่างกาย และจิตใจ, เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ขององค์กร หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน, ได้รับความเสียหายต่อ ชื่อเสียง อันถือเป็นการหมิ่นประมาท ตามประมวลกฎหมายอาญา, ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือถูกละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว, ได้รับความเสียหายต่อทรัพย์สิน หรือความเสียหายอื่นใด เป็นต้น

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 โดยให้คำนึงโน้มน้าวป้องกัน คุ่มครอง ระวังการกระทำ หรือเยียวยาความเสียหายให้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ บุคคลตามข้อ ๓. ตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้

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

๘. เมื่อมีการอนุมัติให้ความช่วยเหลือผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ถูกกระทำละเมิด และมีคำสั่งให้ยุติการให้ความช่วยเหลือตามคำขอ โดยการให้คำปรึกษา หรือประสานงานแจ้งความร้องทุกข์นอกสถานที่ การกระทำ การดักกล่าวให้ถือเป็นการปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก และค่าพาหนะเดินทาง ได้ตามสิทธิที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด (ไม่รวมถึงการเบิกค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการการดำเนินคดี เช่น ค่าทนายความ, ค่าค่าธรรมเนียมศาล, ค่าคัดถ่ายหรือรับรองเอกสาร, ค่าพยาน และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวกับการดำเนินคดี เป็นต้น)

๙. การดำเนินการใด ๆ นอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัติฯ นี้ ให้หัวหน้าหน่วยงานของ บุคคลที่มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือนำเสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการต่อไป

๑๐. ให้คณะทำงานบริหารจัดการข้อร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รักษาการตามแนวทางปฏิบัติฯ

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

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

เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานของรัฐ และพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีฐานะ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่รับใช้ประเทศชาติ และประชาชน ในลักษณะการให้บริการต่าง ๆ ด้านพลังงาน ไฟฟ้าจากภาครัฐ ดังนั้น แนวทางปฏิบัติฯ นี้ จึงมีได้กำหนดขึ้นเพื่อมุ่งหวังให้ใช้เป็นเครื่องมือในการตอบโต้ กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการส่วนตัว

กรณีการร้องเรียนอันเป็นเท็จ นั้น แนวทางปฏิบัติฯ นี้ มีเจตนารมณ์ในการคุ้มครอง การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. และให้ผู้ร้องเรียนเท็จ ได้รับผลร้ายจากเจตนาที่ร้องเรียน เท็จเพื่อกลับแกล้งบุคคลอื่น ให้เกิดความเสียหาย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. ด้วย

กรณีการกระทำละเมิด นั้น แนวทางปฏิบัติฯ นี้ มีเจตนารมณ์ ในการคุ้มครอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ บุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. ให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจากการถูกกระทำละเมิด หรือการกระทำอื่นใด และมุ่งหวังให้การดำเนินการช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติฯ นี้ เป็นการป้องกัน ระวัง และเยียวยา ความเสียหาย อันเกิดจากการกระทำละเมิด แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือบุคคลตามแนวทางปฏิบัติฯ ข้อ ๓. ได้ต่อไป

ภาคผนวก ก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
แบบคำขอรับความช่วยเหลือ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรียน (ผู้มีอำนาจอนุมัติ)

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง..... สังกัด..... ในฐานะผู้เสียหายขอชี้แจง
รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ ดังนี้

.....
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติการ
ให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ถูกกระทำละเมิด หรือถูกร้องเรียนอันเป็นเท็จ เนื่องจากการปฏิบัติงานให้การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค โดยการจัดหานิติกร เพื่อ

☐

ให้คำปรึกษา

☐

ประสานงานการแจ้งความร้องทุกข์

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

☐

อนุมัติ

☐

ไม่อนุมัติ

เนื่องจาก.....

เรียน

เพื่อโปรดจัดนิติกรตามคำขอต่อไป

ลงชื่อ.....

(.....)

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง