



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กสล.

ถึง ทุกหน่วยงาน

เลขที่ กสล.(จข) 171 /2566

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอแจ้งเวียนการเพิ่มเติมรายละเอียดของ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1
เรียน รผก.ทุกสายงาน , ผชก.(ดท) , ผชก.(ตภ) และ ผชก.ทุกเขต

ตามที่ กสล. ได้ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ., คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปรับปรุงครั้งที่ 1, คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 3) และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ร่วมกับทุกหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ และ กบล. 12 เขต เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 26 มกราคม 2566 ตามหนังสือเลขที่ กสล.(จข) 49/2566 ลงวันที่ 16 มกราคม 2566 (ตามเอกสารแนบ 1) โดยในที่ประชุมมีการเสนอแนะให้มีการเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความชัดเจน และเป็นปัจจุบันมากขึ้น นั้น

ในการนี้ กสล. และ กยส. พิจารณาแล้ว พบว่ามีข้อมูลบางส่วนในคู่มือฯ ด้านบริการ และด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ควรเพิ่มเติมรายละเอียด เพื่อให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นไปตามข้อเสนอแนะในที่ประชุมฯ ดังนั้น กสล. และ กยส. จึงดำเนินการเพิ่มเติมรายละเอียด (ตามเอกสารแนบ 2) ดังนี้

การเพิ่มเติมรายละเอียด “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ด้านบริการ)

หน้า	หัวข้อ / ข้อ	คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1	เพิ่มเติมรายละเอียด
12	ข้อ 4.6 / ข้อย่อย 4.6.2	กรณีร้องเรียนบริการทั่วไป กำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับได้ คือ อก.บล. และ User ระบบ PEA-VOC System	ปรับเป็น “กรณีร้องเรียนบริการทั่วไป กำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับได้ คือ อก.บล.”
20, 21	แบบฟอร์ม VOC-01, VOC-02 และ VOC-03	แบบฟอร์ม VOC-65-01 แบบฟอร์ม VOC-65-02 แบบฟอร์ม VOC-65-03	ปรับเป็น “แบบฟอร์ม VOC-01” ปรับเป็น “แบบฟอร์ม VOC-02” ปรับเป็น “แบบฟอร์ม VOC-03”
24	ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.) - กรณีมีประเด็นควบคุมและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มึนัยสำคัญหรือร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริหาร	-	เพิ่ม “4) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยดำเนินการเป็นเรื่องลับตลอดกระบวนการ”
25	- กรณีร้องเรียนบริการทั่วไป	ให้ระบุ “อก.บล.กฟข.” “User ระบบ PEA-VOC System” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- ปรับเป็น “ให้ระบุ “อก.บล.กฟข.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” - เพิ่ม “2) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยดำเนินการเป็นเรื่องลับตลอดกระบวนการ”

หน้า	หัวข้อ / ข้อ	คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1	เพิ่มเติมรายละเอียด
31	8. ดำเนินการแก้ไข / ประสานผู้ร้องชี้แจงผลการดำเนินการ	แบบฟอร์ม VOC-65-02	ปรับเป็น “แบบฟอร์ม VOC-02”
35	10.3 การยกเลิกข้อร้องเรียน 10.4 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน	ข้อ 11.5	ปรับเป็น “ข้อ 10.5”
36	10.5 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน	- ข้อ 11.3 , 11.4 - การไฟฟ้าจังหวัด	- ปรับเป็น “ข้อ 10.3 , 10.4” - ปรับเป็น “บริการลูกค้าจังหวัด, ศูนย์บริการลูกค้า กฟผ.”
37	10.10 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ	แบบฟอร์ม VOC-65-03	ปรับเป็น “แบบฟอร์ม VOC-03”
แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน			
85	ข้อ 9.	-	เพิ่ม “/ส่งต่อ”
86	ข้อ 8.	-	เพิ่ม “ข้อ 8.”
87	ข้อ 13.	-	เพิ่ม “ข้อ 13.”

การแก้ไขและเพิ่มเติมรายละเอียด “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน้า	หัวข้อ / ข้อ	คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1	เพิ่มเติมรายละเอียด
22	ข้อ 8.แผนผังการจัดการเรื่องสำคัญเร่งด่วน	กระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 4)	ปรับเป็น “กระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5)” และเปลี่ยนผังกระบวนการฯ ใหม่
32	ข้อ 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	“หมายเหตุ : กรณีมีความจำเป็นต้องมีการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอกให้อ้างอิงตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2554 ดังรายละเอียดในภาคผนวก”	ปรับเป็น “หมายเหตุ : กรณีมีความจำเป็นต้องมีการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอกให้อ้างอิงตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย หลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2564 ดังรายละเอียดในภาคผนวก”
53	ข้อ 21 สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-	ตารางแสดงรายละเอียดการกำหนดสิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของ	ปรับรายละเอียดใน “ตารางแสดงรายละเอียดการกำหนดสิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC

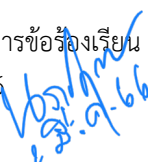
หน้า	หัวข้อ / ข้อ	คู่มือ “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1	เพิ่มเติมรายละเอียด
	VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบหน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้องใหม่ดังแนบ
53	ข้อ 22 มาตรฐานการบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแสฯ ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี ยกเว้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์	ปรับเป็น “ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแสฯ ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี ยกเว้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์ หมายเหตุ : กรณีที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการเกิน 1 ปี ขอให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค พร้อมแนวทางการแก้ไข ให้ กยส. รับทราบ เพื่อสรุปรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกไตรมาส”
64-68	ภาคผนวก	ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2564	ปรับเป็น - “ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2564” - และเพิ่มเติมเอกสาร “ผวก. ให้ความเห็นชอบกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี 2566)” ในส่วนภาคผนวกต่อจาก ระเบียบ กฟผ. ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายวิรัตน์ เวชกิจ)

อก.สส.

แผนกจัดการข้อร้องเรียน
โทร. 6736


๒๖.๑.๖๖



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กสส.

ถึง ทุกสายงาน, ทุกสำนัก, ผวก., ผสย., กพล.,
กบล.ทุกเขต

เลขที่ กสส.(จข) **49** /2566

วันที่ **16** มกราคม 2566

เรื่อง ขอเชิญประชุมชี้แจงตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. , คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปรับปรุงครั้งที่ 1, คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 3) และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 1)

เรียน รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ตท), ผชก.(ตภ.), อผ.วก., อผ.สย., อก.พล., อก.บล.ทุกเขต

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ตามหนังสือเลขที่ กสส.(จข)1353/2565 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2565) (เอกสารแนบ 1) , ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 13 มกราคม 2566 เรื่อง ขออนุมัติ “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 1 (ตามหนังสือเลขที่ กสส.(จข) 26/2566 ลงวันที่ 9 มกราคม 2566) (เอกสารแนบ 2) และ ตามอนุมัติ รผก.(ธต) ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2565 (ตามหนังสือเลขที่ กสส.(สพ) 1354/2565 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2565) เรื่อง ขออนุมัติคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 3) (เอกสารแนบ 3) และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 1) (เอกสารแนบ 4) นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. การรับฟังเสียงลูกค้า และ การปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. มีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีแนวทางที่เป็นระบบ มีการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร จึงขอเชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมชี้แจงในวันพฤหัสบดีที่ 26 มกราคม 2566 เวลา 09.30 – 16.30 น. ผ่านช่องทาง WebEx Meeting number : 2519 514 4442 Password : 1234 หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งหน่วยงานในสังกัด เข้าร่วมประชุมตามวัน และเวลาดังกล่าวต่อไป


(นายวิธณัฐ เวชกิจ)
อก.สส.



16 ม.ค. 66

ประชุมชี้แจงตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.,
คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ปรับปรุงครั้งที่ 1, คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า
(ปรับปรุงครั้งที่ 3) และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 1)

ในวันพฤหัสบดีที่ 26 มกราคม 2566 เวลา 09.00 – 16.30 น.

ห้องประชุม ผกต. อาคาร 2 ชั้น 2 และ ผ่านช่องทาง WebEx Meeting

เวลา	วาระการประชุม	ผู้รับผิดชอบ
09.00 น.	ประธานแจ้งที่ประชุม	
09.30 น. – 10.30 น.	ชี้แจงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.	กสล.
10.30 น. – 12.00 น.	คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ปรับปรุงครั้งที่ 1 (ด้านบริการ)	กสล.
13.00. น. – 14.30 น.	คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ปรับปรุงครั้งที่ 1 (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	กยส.
14.30 น. – 15.30 น.	คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 3)	กสล.
15.30 น. – 16.30 น.	คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการตอบสนองเสียงลูกค้า (ปรับปรุงครั้งที่ 1)	กสล.

ข้อมูลปรับปรุง/แก้ไขเพิ่มเติมในคู่มือ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟภ.”
ปรับปรุงครั้งที่ 1
ด้านการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนด้านบริการ

4.5.6 ดำเนินการเผยแพร่ ปลุกฝัง ส่งเสริมและจัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ การถือปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ กฟผ.

4.5.7 ประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตามข้อ 4.5.4 – 4.5.6 และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5.8 รณรงค์ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ

4.5.9 จัดทำสรุปรายงานผลเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของ กฟผ.

4.5.10 ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4.6 ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ฟลพ.)

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

4.6.2 บันทึกข้อมูลในระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับสำเนาจาก ผวก. และหน่วยงานเจ้าของเรื่องกรณีร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ หากผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาก่อนแล้วให้ลงทะเบียนรับเรื่อง รวมถึง กรณีเรื่อง “ลับ” เป็นเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุชื่อผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ดังนี้ (ดำเนินการตามขั้นตอนการประสานงานกรณีเรื่อง “ลับ” หน้า 79 (ภาคผนวก))

- ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.)

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

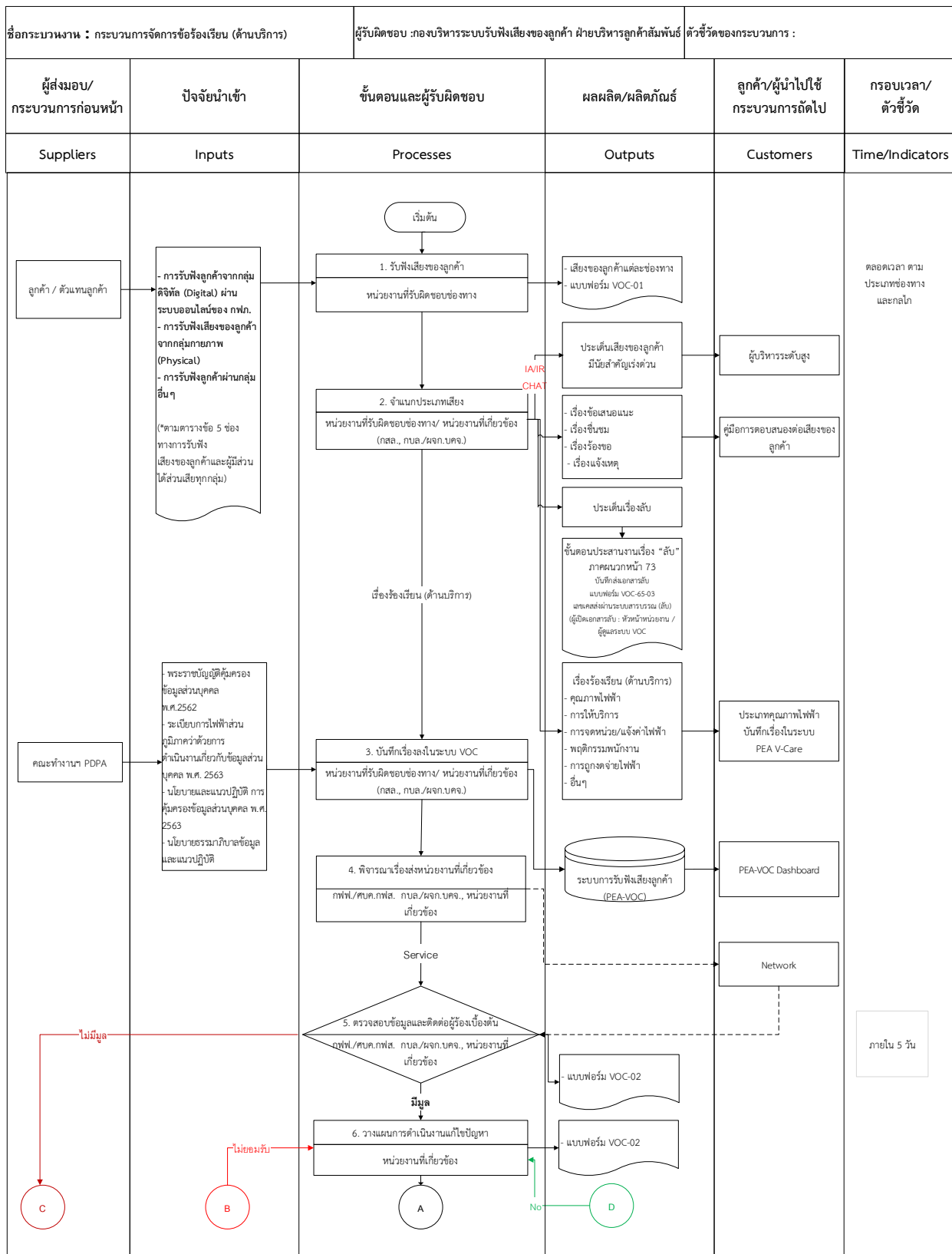
2) กรณีร้องเรียนบริการทั่วไป : กสล. ส่งเรื่องให้ กฟข. ผ่านระบบ PEA-VOC System และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งถึง กฟข. โดยกำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับได้ คือ **อก.บล.**

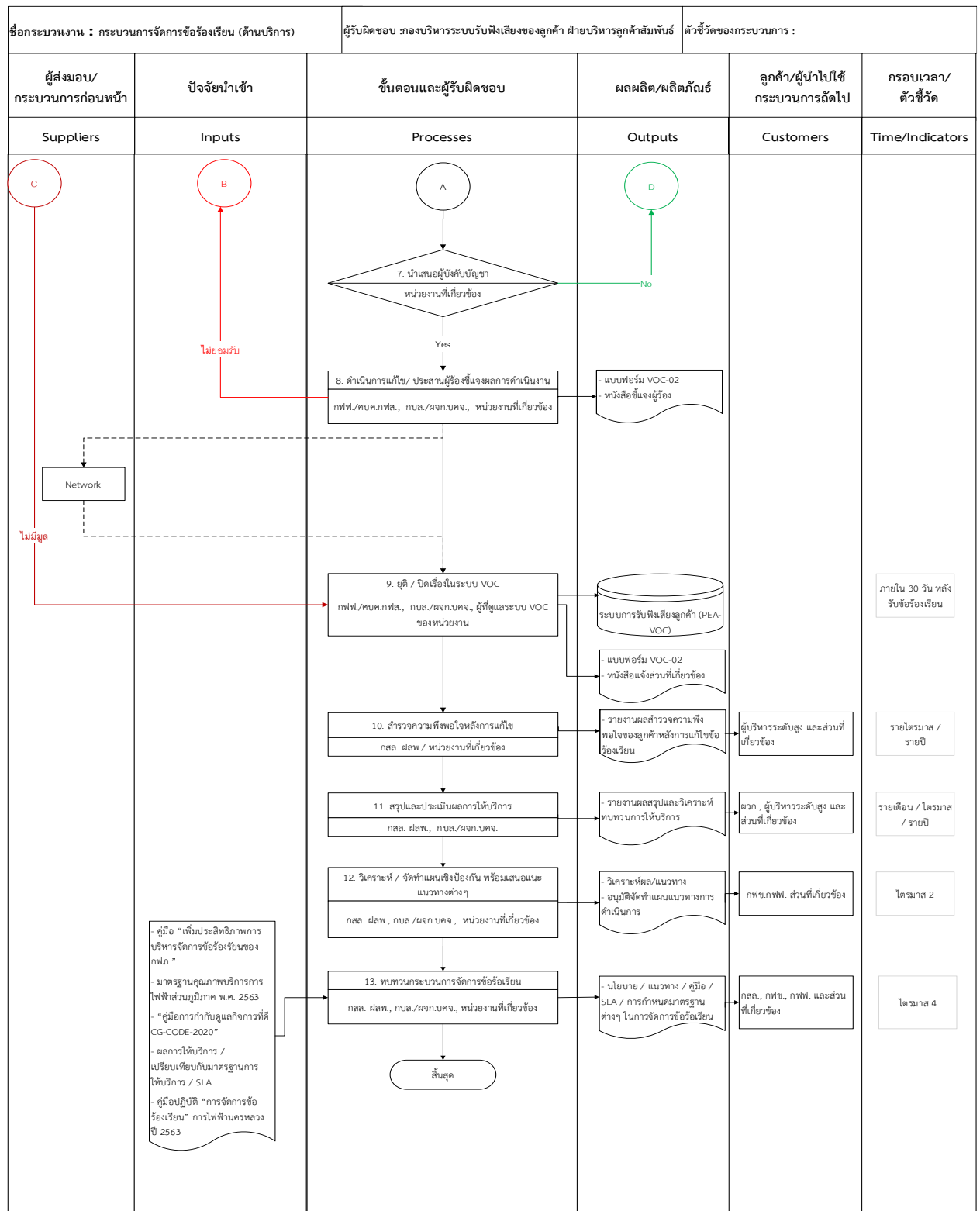
- ส่งถึง สำนักงานใหญ่ กสล. ส่งเรื่องให้สายงานผ่านระบบ PEA-VOC System และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดผู้เปิดเอกสารแนบลับได้ คือ รผก. และ User ระบบ PEA-VOC System

4.6.3 ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุการร้องเรียนเบื้องต้น

- กรณีที่การร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดและสามารถตอบชี้แจงได้ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายสามารถตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนได้ทันที

7. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) (ด้านบริการ)





ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบเสียงของลูกค้า จะต้องบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวด้วยความระมัดระวังโดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องและชื่อผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเป็นสำคัญ เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยกำหนดการเปิดเอกสาร (ลับ) ดังนี้ ■ ส่งถึง สายงานสำนักงานใหญ่ ให้ระบุ “รผก.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง สายงานการไฟฟ้าภาค 1- 4 (สรก.1-4) ให้ระบุ “รผก.1-4” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง กสส.ผลพ. ให้ระบุ “อผ.ลพ.” “อก.สล.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ■ ส่งถึง การไฟฟ้าเขต (กฟข.) - กรณีมีประเด็นควบคุมและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญหรือร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริหาร 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.กฟช.” เป็นผู้เปิดเอกสาร “ลับ” ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้ 1) “อก.บล.” เปิดรับเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยดำเนินการเป็นเรื่องลับตลอดกระบวนการ ➤ <u>กรณีข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพตมิชอบ</u> ดำเนินการตามการแจ้งเบาะแสทุจริตประพตมิชอบ (Whistle Blower) เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น 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 เพียดบัง ยักยอกทรัพย์สินเงินทองของหลวง ไปเป็นประโยชน์ส่วนตน อื่น ๆ ■ ประพตมิชอบ/ ฝ่าฝืนประมวล จริยธรรม คือ ใช้อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง บังคับขู่เข็ญ เรียกรับผลประโยชน์-เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก การเรียกรับหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริต มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฏระเบียบข้อบังคับของ กฟช.	กฟช., หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

ขั้นตอน	รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลา
	บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน)		
6. วางแผนการดำเนินงานแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน	พิจารณาสรุปรายละเอียดแผนการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC-02)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
7. นำเสนอ ผู้ บังคับบัญชา	➢ เสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ รับงานตามลำดับชั้น ➢ บันทึกสถานะการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (เพื่อติดตามสถานะการดำเนินงาน)* ➢ กรณีการดำเนินงานแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีหลักเกณฑ์คิดค่าบริการกำหนดไว้แล้วให้นำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค/ผู้มีอำนาจตามสายงาน บังคับบัญชาอนุมัติราคาและเงื่อนไขได้ตามอำนาจที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้สำหรับงานนั้น ๆ ➢ กรณีผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจอนุมัติ ไม่อนุมัติ แผนการดำเนินงานแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน ให้กลับไปวางแผนการดำเนินงานฯ ตามข้อ 6 ใหม่อีกครั้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
8. ดำเนินการ แก้ไข / ประสานผู้ ร้องชี้แจงผลการ ดำเนินการ	ประสานงานผู้ร้องและดำเนินการตอบสนอง โดยแจ้ง ■ แนวทางการแก้ปัญหาให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ■ วิธีการดำเนินการให้ผู้ร้อง/ผู้แจ้งทราบ ■ กำหนดวันแล้วเสร็จ หรือ ประเด็นที่ผู้ร้อง/ผู้แจ้ง ต้องการ ■ แจ้งผลการดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ■ <u>กรณีพึงพอใจ</u> ปิดเคสเพื่อยุติเรื่อง ✓ ต้องดำเนินการเข้าชี้แจงลูกค้า พร้อมทั้ง บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าลงบนแบบฟอร์ม VOC-02 ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง รวมทั้งระบุการ ดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียด ที่ชัดเจน โดยให้กำกับพนักงานให้ดำเนินการตาม แบบฟอร์ม ✓ ชื่อ,นามสกุล,ตำแหน่ง ผู้ชี้แจง ให้ชัดเจน (ตัวบรรจง) ✓ ชื่อ,นามสกุล ผู้ร้องเรียน (ตัวบรรจง) / ลายเซ็น	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

4) เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจของ กฟผ. อาทิเช่น การร้องเรียนเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของ การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5) กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 10.5 เห็นสมควร ต้องแนบเอกสารอนุมัติการยกเลิกข้อร้องเรียนลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (อ้างอิงตามหนังสือ กฟผ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564)

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

7) ให้ทุกหน่วยงานแนบเอกสารประกอบการปิดข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม VOC-02) รวมทั้งระบุการดำเนินการแก้ไข และการแก้ไขป้องกันให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน

10.4 การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1) การเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมั่นใจว่าเจตนาของผู้ร้องเรียนไม่ได้ต้องการที่จะร้องเรียน

2) หากมีการเจรจากับผู้ร้องเรียนและพบว่าผู้ร้องเรียนต้องการเพียงแค่เสนอแนะ หรือร้องขอ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 10.5 ทุกครั้ง

3) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ แบ่งได้ 2 กรณี

กรณีที่ 1 ไม่มีช่องทางติดต่อผู้ร้อง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว มีรายละเอียดข้อมูลเพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟผ. แต่ระดับความรุนแรงไม่มากพอให้เป็นเรื่องร้องเรียน ให้สามารถเปลี่ยนประเภทได้ โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 10.5 ทุกครั้ง

- หากผู้ปฏิบัติได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่าเรื่องดังกล่าว ไม่มีรายละเอียดข้อมูลเพียงพอในการปรับปรุงแก้ไขการบริการของ กฟผ. ให้ดำเนินการยกเลิกเรื่องดังกล่าว โดยจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจสั่งการ ตามข้อ 10.5 ทุกครั้ง

กรณีที่ 2 มีช่องทางติดต่อแต่ติดต่อผู้ร้องไม่ได้

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

4) กรณีที่ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อ 10.5 เห็นสมควร ต้องแนบเอกสารอนุมัติการเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียนลงในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (อ้างอิงตามหนังสือ กฟผ.(จข) 468/2564 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2564)

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

10.5 ผู้มีอำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทข้อร้องเรียน (ตามข้อ 10.3 , 10.4)

หน่วยงาน	อำนาจอนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภท	สิทธิ์ยกเลิกหรือเปลี่ยนประเภทในระบบ PEA-VOC System
สายงานในสำนักงานใหญ่	รผก.ทุกสายงาน, ผชก.(ดท), และ ผชก.(ตม) / ผู้ที่ได้รับมอบหมาย (ระดับ อก. หรือเทียบเท่าขึ้นไป)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย และได้สิทธิเข้าใช้ระบบ PEA-VOC System
กำกับดูแลจัดการข้อร้องเรียน 1. ด้านบริการ 2. ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ 3. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อก.สล. อก.กท. อก.ยส.	อก.สล. อก.กท. อก.ยส.
การไฟฟ้าเขต, บริการลูกค้าจังหวัด, ศูนย์บริการลูกค้า กฟส., การไฟฟ้าชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	อก.บล. ทั้ง 12 เขต	อก.บล. ทั้ง 12 เขต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ต้องขอสิทธิใช้ระบบ PEA-VOC System

10.6 การตอบชี้แจงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Application PEA Smart Plus

1) กรณี System Error

ปัญหาที่เกิดจากระบบ เช่น ชำระค่าไฟฟ้าและยอดเงินถูกหักแล้ว แต่สถานะยังแจ้งว่าค้างชำระ, ลูกค้าได้รับสิทธิไฟฟรี แต่ยังมีหนี้ค้างชำระอยู่ใน Application ทั้งยังสามารถกดชำระได้, ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว แต่ไม่มีหนี้ค้างชำระให้จ่ายใน Application, ลูกค้าดาวน์โหลด Application PEA Smart Plus ไม่ได้, ลูกค้าตรวจสอบเงินในบัญชี พบว่ามีการหักชำระช้า/บัตรเครดิตถูกหัก 2 รอบ, ลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้าแล้ว แต่แก้ไขชื่อไม่ได้ ลบไม่ได้ เป็นต้น ขอให้ กฟพ. 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 กฟพ. ในสังกัด ศึกษารายละเอียดและวิธีการใช้งาน Application PEA Smart Plus อย่างละเอียด เพื่อให้สามารถชี้แจงวิธีการใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

10.7 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

10.8 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ

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

10.9 ความรับผิดชอบในกรณีที่ยังมีข้อมูลไม่ถูกต้อง

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

10.10 การปฏิบัติต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนและการรักษาความลับ/เรื่องลับ

- 1) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นหรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด
- 2) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตน (ชื่อ/ตำแหน่ง) ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน หากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง โดยจะต้องคุ้มครองทั้งชื่อผู้ร้องเรียนและชื่อผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากข้อร้องเรียนยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย และเสียชื่อเสียงได้ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนเป็นสิ่งสำคัญ
- 3) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้
- 4) เรื่องที่พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องลับให้จัดทำแบบฟอร์มนำส่งเสียงของลูกค้า กรณี เรื่องลับ (แบบฟอร์ม VOC-03) โดยใช้ปะหน้าเรื่องลับที่บรรจุใส่ซองปิดผนึก 1 ชั้น หรือกรณีที่ส่งเรื่องลับผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งจำเป็นต้องกำหนดผู้ที่สามารถเปิดเอกสารแนบลับเฉพาะบุคคลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

10.11 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

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



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. 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) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อนามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....		
6. รายละเอียดคำร้อง:		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
9. พิจารณาสั่งการ/ส่งต่อ: ให้.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ/ส่งต่อ กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพพ.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีย่อยงานใน กพพ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



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 ☐ 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.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....					
12. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 13 – 15)					
13. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) (**เฉพาะ กฟผ.นำร่อง) เห็นควรให้ส่งต่อเรื่องไปยัง.....ดำเนินการต่อไป					
14. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....					
15. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน					

รายการข้อมูลแก้ไขเพิ่มเติมในคู่มือ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียนของ กฟผ.
ปรับปรุงครั้งที่ 1(ฉบับแก้ไข)”

ในด้านการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)

จากเดิม

“หมายเหตุ : กรณีมีความจำเป็นต้องมีการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอกให้อ้างอิงตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย หลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2554 ดังรายละเอียดในภาคผนวก”

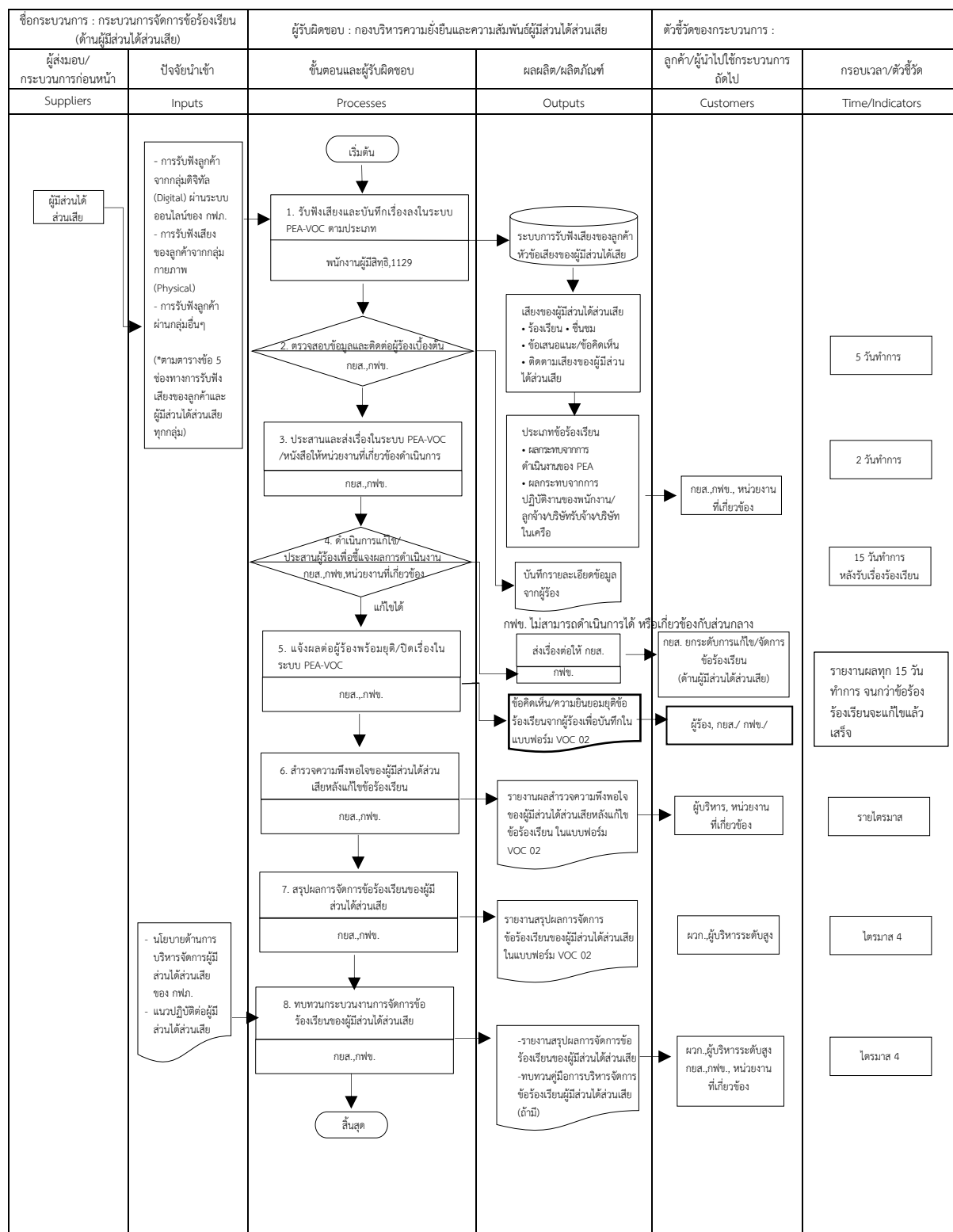
เปลี่ยนเป็น

“หมายเหตุ : กรณีมีความจำเป็นต้องมีการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอกให้อ้างอิงตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย หลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2564 ดังรายละเอียดในภาคผนวก”

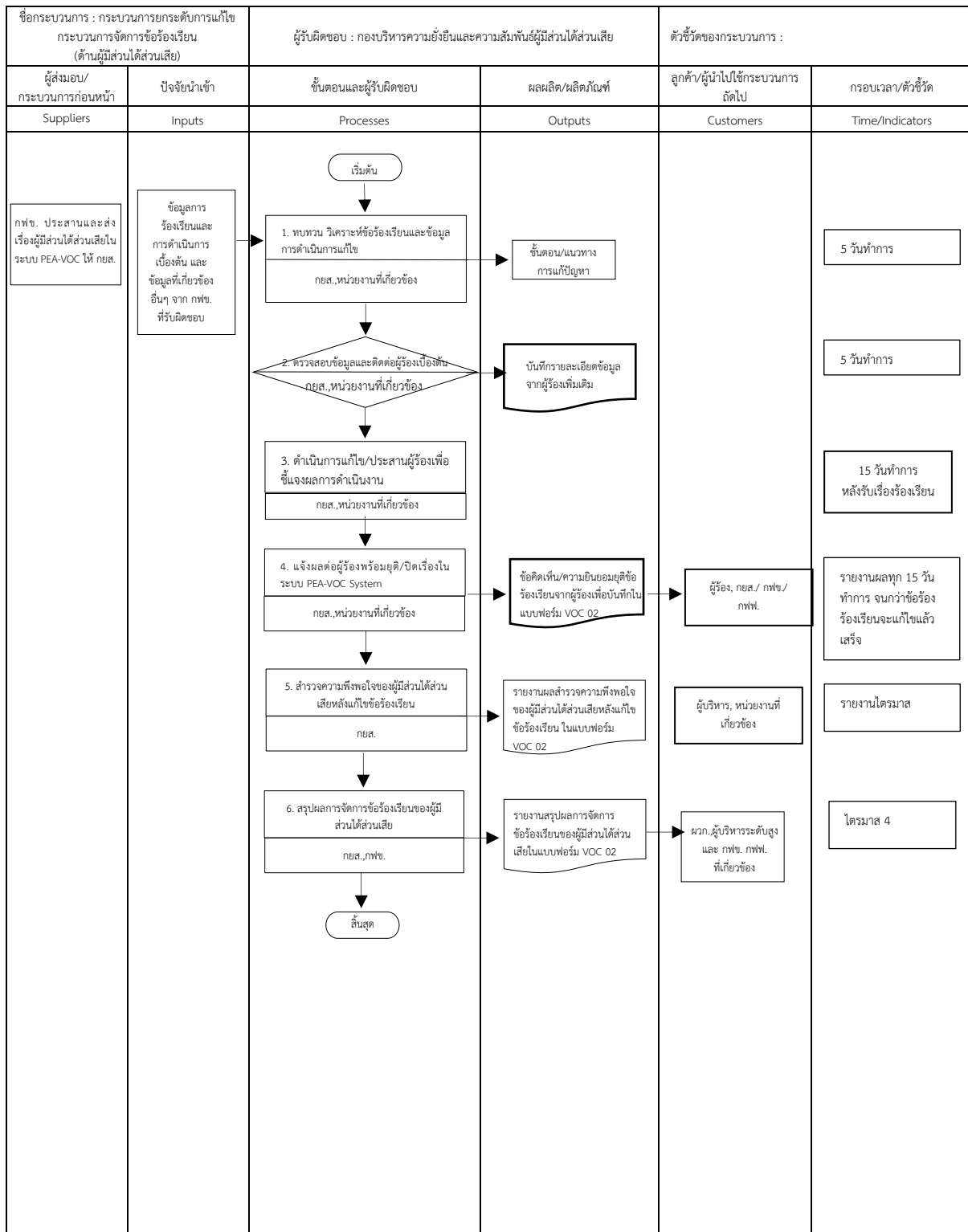
รายการแก้ไขที่ 3 ในคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. ปรับปรุงครั้งที่ 1 หน้า 51

20. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) ด้านการจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

20.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)



20.2 กระบวนการยกระดับการแก้ไขกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)



21. สิทธิการใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ		
	รผก./ผชก.(ดท),ผชก.(ตภ)	ผชก.(12 เขต)	อก.ยส.
1. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งานและการปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1.1 การสร้างข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟช.,กฟผ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
1.2 การเข้าสู่ข้อมูล	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟช.,กฟผ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
1.3 การปรับเปลี่ยน/ยกเลิก Case	-	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟช.,กฟผ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
1.4 การยุติ/ปิดเรื่องในระบบ	-	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟช.,กฟผ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
2. การดูแลระบบ (Admin) บริหารจัดการ คัดกรองและติดตามเรื่องในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานนั้น ๆ)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟช.,กฟผ. ในสังกัด)	✓ (ทุก Case ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
3. การปรับแก้ไขระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในการกำหนดสิทธิการบริหารจัดการเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	✓

22. มาตรฐานการบริหารจัดการระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กรณีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อผู้แจ้งเบาะแสฯ ภายใน 15 วัน ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ขอให้รายงานผลความคืบหน้าเป็นระยะเวลาทุก 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ซึ่งไม่ควรใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเกิน 1 ปี ยกเว้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้มีข้อยุติที่สมบูรณ์

หมายเหตุ : กรณีที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการเกิน 1 ปี ขอให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานปัญหาอุปสรรค พร้อมแนวทางการแก้ไขให้ กยส. รับทราบ เพื่อสรุปรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกไตรมาส

แก้ไขจากเดิม ระเบียบ พ.ศ. 2554 เป็น

**ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยหลักปฏิบัติการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหายหรือค่าช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรม
ให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. 2564**

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



ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก

พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงแก้ไข ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักปฏิบัติการ
จ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๕๔ เพื่อให้มีความเหมาะสม
กับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถ
ดำเนินการได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามข้อ ๕ และข้อ ๑๑ แห่งข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการจ่าย
ค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๕๔ จึงวางระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย
หรือค่าช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓. ให้ยกเลิกระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลักปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่า
ช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก พ.ศ. ๒๕๕๔ และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยหลัก
ปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย หรือค่าช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรมให้แก่บุคคลภายนอก (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้
ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

บรรดาระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ คำสั่ง และหรืออนุมติอื่นใดในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้ว
หรือซึ่งขัดแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

การใดที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ก็ให้
ดำเนินการต่อไปตามระเบียบที่ใช้อยู่เดิมจนกว่าดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อ ๔. การใดที่มีกำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอผู้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๕. ในระเบียบนี้

“ กฟภ. ” หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“ ผู้ว่าการ ” หมายความว่า ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“ พนักงาน ” หมายความว่า พนักงานการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“ ลูกจ้าง ” หมายความว่า ลูกจ้างของการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้รับแต่งตั้งหรือ

ถูกส่งจ้างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ไม่รวมถึงผู้รับจ้างตามสัญญา
จ้างทำของ หรือตัวแทนตามสัญญาจ้างตัวแทน และหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างหรือตัวแทนดังกล่าว

“ ค่าเสียหาย ” หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้แก่
บุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำละเมิดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหรือ
เกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานและหรือลูกจ้าง

“ ค่าช่วยเหลือเพื่อนุชยธรรม ” หมายความว่า เงินและหรือทรัพย์สินที่การไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค ให้แก่บุคคลภายนอก เพื่อบรรเทาความเสียหายอันเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดขึ้นเพราะความผิดของ
ผู้เสียหายนั้นเองหรือเกิดจากบุคคลอื่นโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้เป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหายนั้น

“ เหตุสุดวิสัย ” หมายความว่า เหตุใดๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดีเป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

“ ทุพพลภาพ ” หมายความว่า การสูญเสียอวัยวะ หรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะ หรือของร่างกาย หรือสูญเสียสภาพปกติของจิตใจจนไม่สามารถทำงานได้

“ สูญเสียสมรรถภาพ ” หมายความว่า การสูญเสียอวัยวะ หรือการสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานของร่างกายหรือจิตใจ ภายหลังการรักษาด้วยวิธีทางการแพทย์สิ้นสุดแล้ว

ข้อ ๖. กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นต่อชีวิต ร่างกาย และหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอก อันเนื่องจากการทำละเมิดของ กฟผ. และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน และหรือลูกจ้าง หรือเกิดจากความผิดของผู้ที่ได้รับความเสียหาย หรือเกิดจากบุคคลอื่น หรือเกิดจากเหตุสุดวิสัย ให้ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานแล้วแต่กรณี สั่งการให้ผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบรีบไปตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พร้อมกับรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้นและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหัวหน้าหน่วยงานทราบพร้อมทั้งสำเนาแจ้งสำนักผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารองค์การ(กฎหมาย)เพื่อทราบ ทั้งนี้ให้ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานนั้นดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงแล้วสรุปผลการสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ดังนี้

๖.๑ กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องมาจากการกระทำละเมิดของ กฟผ. และหรือเกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานและหรือลูกจ้างให้ดำเนินการดังนี้

๖.๑.๑ กรณีที่ทรัพย์สินของบุคคลภายนอกได้รับความเสียหาย ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รีบดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานและหากเห็นว่าค่าเสียหายที่ผู้เสียหาย หรือตัวแทนเรียกร้องสูงเกินควร ก็ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการเจรจาต่อรองโดยเร็ว โดยให้พิจารณาหักค่าเสื่อมราคาตามสภาพทรัพย์สินหรือให้ใช้ราคาตามท้องตลาดขณะที่เกิดเหตุประกอบการพิจารณาก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหาย

๖.๑.๒ กรณีบุคคลภายนอกถึงแก่ความตายและทายาทของผู้ถึงแก่ความตายได้เรียกร้องค่าเสียหายจาก กฟผ. ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติทรงจ่ายค่าเสียหายในเบื้องต้นให้แก่ทายาทของผู้ถึงแก่ความตายก่อนรายละเอียดไม่เกิน ๕๐,๐๐๐.-บาท ทั้งนี้ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพิจารณากำหนดค่าเสียหายโดยคำนึงถึงฐานานุรูปและค่าเสียหายที่แท้จริงของบุคคลดังกล่าวประกอบการพิจารณาด้วย

๖.๑.๓ กรณีที่บุคคลภายนอกได้รับบาดเจ็บ หรือทุพพลภาพและหรือสูญเสียสมรรถภาพให้ดำเนินการดังนี้

๖.๑.๓.๑ ผู้เสียหายได้รับบาดเจ็บต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลของรัฐ หรือมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลของเอกชน กฟผ. จะพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริง

๖.๑.๓.๒ ผู้เสียหายที่ได้รับบาดเจ็บเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลของเอกชนหากผู้เสียหายได้พ้นขีดอันตรายแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการเจรจาหรือเสนอแนะให้ผู้เสียหายย้ายไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลของรัฐ

ทั้งนี้หากผู้เสียหายไม่ยินยอม กฟผ. จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ไม่เกินครั้งหนึ่งหรือตามวงเงินที่ผู้มีอำนาจอนุมัติเห็นสมควร

๖.๑.๓.๓ ผู้เสียหายที่ได้รับบาดเจ็บหรือทุพพลภาพหรือสูญเสียสมรรถภาพของร่างกายส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนรวมกัน ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เหน็ดค่าเสียหายก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติสั่งจ่ายค่าเสียหาย

ในการจ่ายค่าเสียหาย ตามข้อ ๖.๑.๒ และข้อ ๖.๑.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพิจารณากำหนดค่าเสียหาย โดยเทียบเคียงแนวทางประกอบการพิจารณาการจ่ายค่าเสียหายตาม

./- ภาคผนวก...

ภาคผนวกแนบท้ายระเบียบนี้ แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่ารักษาพยาบาลและค่าเสียหายอื่นๆ เช่น ค่าขาดประโยชน์ ค่าขาดไร้อุปกรณ์เลี้ยงดู เป็นต้น

๖.๒ กรณีที่ความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องมาจากความผิดของผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือเกิดจากบุคคลอื่นหรือเกิดจากเหตุสุดวิสัย ซึ่งตามกฎหมาย กฟผ. ไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น ห้ามมิให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำการเจรจาหรือตกลงใดๆ เกี่ยวกับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ได้รับความเสียหายหรือตัวแทนหรือทายาทของผู้ได้รับความเสียหาย แต่หากคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นว่าสมควรที่ กฟผ. จะให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและภาพลักษณ์ที่ดีของ กฟผ. ก็ให้เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติสั่งจ่ายค่าช่วยเหลือเพื่อมนุษยธรรม โดยไม่จำเป็นต้องช่วยเหลือเต็มตามจำนวนความเสียหายทั้งนี้ให้พิจารณาข้อเท็จจริงเป็นรายๆ ไป

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

ข้อ ๗. ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงตามข้อ ๖. ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการสอบข้อเท็จจริงรับทราบ

กรณีมีความจำเป็นที่จะดำเนินการสอบข้อเท็จจริงให้ทันภายในกำหนดเวลาดังกล่าวไม่ได้ ให้ประธานกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงขยายเวลาได้อีกไม่เกินสองครั้ง แต่แต่ละครั้งเป็นเวลาไม่เกินสิบห้าวัน 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

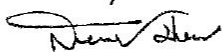
๙.๒ รองผู้ว่าการแต่ละสายงาน หรือผู้รักษาการแทนตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจในวงเงินไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (สองล้านบาท) ต่อเหตุการณ์ครั้งหนึ่ง

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

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

ข้อ ๑๑. ให้ผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารองค์กร(กฎหมาย) รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔



(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ผู้ว่าการ

ภาคผนวกแนบท้าย
แนวทางการพิจารณาการจ่ายเงินค่าเสียหาย

1. ค่าย	ประมาณ	300,000.-	บาท
2. แขนขาข้างหนึ่ง	ประมาณ	270,000.-	บาท
3. ขาขาข้างหนึ่ง	ประมาณ	240,000.-	บาท
4. มือขาข้างหนึ่ง	ประมาณ	200,000.-	บาท
5. หัวขาข้างหนึ่ง	ประมาณ	160,000.-	บาท
6. หูหนวกทั้งสองข้าง	ประมาณ	120,000.-	บาท
7. หูหนวกข้างหนึ่ง	ประมาณ	50,000.-	บาท
8. นิ้วหัวแม่มือขาคือนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	50,000.-	บาท
9. นิ้วชี้ขาคือนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	40,000.-	บาท
10. นิ้วกลางขาคือนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	35,000.-	บาท
11. นิ้วหัวแม่มือเท้าขาคือนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	35,000.-	บาท
12. นิ้วนิ้วนาคือนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	30,000.-	บาท
13. นิ้วก้อยขาคือนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	15,000.-	บาท
14. นิ้วเท้าอื่นขาคือนิ้วหนึ่ง	ประมาณ	15,000.-	บาท
15. สูญเสียลูกตาข้างหนึ่ง	ประมาณ	140,000.-	บาท
16. สูญเสียสมรรถภาพการมองเห็น 90 % ขึ้นไป หรือสูญเสียความสามารถในการมองเห็น 3/60 หรือมากกว่าของตาข้างหนึ่งหรือสองข้างรวมกัน	ประมาณ	120,000.-	บาท
17. สูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของ อวัยวะอื่น 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. สูญเสียอวัยวะทั้งสองข้างหรือสูญเสียอวัยวะข้างหนึ่งหรือสูญเสียสมรรถภาพในการมองเห็น ตั้งแต่ 90 % ขึ้นไป หรือเสียความสามารถในการมองเห็น ตั้งแต่ 3/60 ขึ้นไปหรือมากกว่าของตาทั้งสองข้าง	ประมาณ	600,000.-	บาท
26. บาดเจ็บที่กระดูกสันหลัง เป็นเหตุให้	ประมาณ	600,000.-	บาท
- มือหรือแขนทั้งสองข้าง - มือข้างหนึ่งกับแขนข้างหนึ่ง - เท้าหรือขาทั้งสองข้าง - เท้าข้างหนึ่งกับขาอีกข้างหนึ่ง - มือหรือแขนข้างหนึ่งกับเท้าหรือขาอีกข้างหนึ่ง เสียสมรรถภาพโดยสิ้นเชิง			
27. บาดเจ็บที่ศีรษะ เป็นเหตุให้จิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ ไม่สามารถรักษาให้หายได้หรือวิกลจริต	ประมาณ	600,000.-	บาท

/. เพื่อประโยชน์ของการ...

เพื่อประโยชน์ของการจ่ายค่าเสียหาย กรณีสูญเสียอวัยวะของร่างกายส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือทุพพลภาพหรือสูญเสียสมรรถภาพตามภาคผนวกข้างต้น การสูญเสียอวัยวะดังกล่าวให้ หมายความว่าดังนี้ :-

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. แขนขาดข้างหนึ่ง | หมายความว่า ขาดตั้งแต่ข้อศอกขึ้นมา |
| 2. ขาขาด | หมายความว่า ขาดตั้งแต่หัวเข่าขึ้นมา |
| 3. มือขาด | หมายความว่า ขาดตั้งแต่ข้อมือขึ้นมา |
| 4. เท้าขาด | หมายความว่า ขาดตั้งแต่ข้อเท้าขึ้นมา |
| 5. นิ้วขาด | หมายความว่า ขาดอย่างน้อยหนึ่งข้อ |
| 6. สูญเสียสมรรถภาพในการมองเห็นร้อยละเก้าสิบขึ้นไป หรือเสียความสามารถ ในการมองเห็นตั้งแต่ 3/60 หรือมากกว่า หมายความว่า ไม่สามารถมองเห็นอักษรบนแผ่นป้าย วัดสายตาตามมาตรฐานได้ในระยะห่างจากป้ายสามเมตร ในขณะที่คนปกติสามารถมองเห็น ได้ใน ระยะห่างจากป้ายหกสิบเมตร | |



ดาวนโหลดระเบียบฯ

รายการแก้ไขที่ 6 ในคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ปรับปรุงครั้งที่ 1 **เพิ่มเติมในส่วนภาคผนวก โดยให้ใส่ต่อจากระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยหลักการปฏิบัติการจ่ายค่าเสียหาย**

ผวก. ให้ความเห็นชอบกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี 2566)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สำนักของผู้อำนวยการทศสว

ตรรก. (ย)
วันที่รับ - 3 ก.พ. 2566
เวลารับ - 9:24
เลขที่รับ - 565

ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร
เพื่อสวทช. (สสย.)
วันที่ - 30 ม.ค. 2566
เลขที่รับ - 509

จาก กสภ.
เลขที่ กสภ.(พข) 250 /2566

เรื่อง ขอความเห็นชอบกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี 2566)
เรียน อ.ส.ย. ผ่าน ร.ส.ย.(น)

ผู้ว่าการ
วันที่ - 3 ก.พ. 2566
เลขที่รับ - 584

สสย.
วันที่ 30 ม.ค. 2566

สวทช. (ย-กธ)
เลขที่รับ - 441
วันที่ - 2 ก.พ. 2566
เวลา - 16.50 น.

1. เรื่องเดิม

ตามความเห็นชอบ ผวก. ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2564 เรื่องขอความเห็นชอบกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 4) (เอกสารแนบ 1)
2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามคำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ พ.(ท) 8/2565 ผวก. สั่ง ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2565 เรื่องโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 (เอกสารแนบ 2)

2.2 กระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี 2566) เป็นกระบวนการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของ PEA ให้เป็นทิศทางเดียวกัน และเป็นการป้องกันข่าวปลอม (Fake news)

2.3 ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ค) 1/2566 ผวก. สั่ง ณ วันที่ 5 มกราคม 2566 เรื่องแต่งตั้งโฆษกและรองโฆษกประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2566 (เอกสารแนบ 3)

2.4 กสภ. ได้จัดทำผังกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5) ตามแนวทางของรัฐบาล (IA IR Chat) ตามโครงสร้างใหม่เรียบร้อยแล้ว
3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานรายงานและชี้แจงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ของ PEA เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ กสภ. จึงได้ปรับปรุงผังกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ กฟภ. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5)
4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเสนอ รผก.(ย) ผ่าน ผชก.(ย-กธ) นำเสนอ ผวก. พิจารณาให้ความเห็นชอบกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี 2566) ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

- ร.ส.ย. (น)
- กสภ.
พ.ค.ค.

(นางสาวพัชรพรณี เย็นหั่นคง)
อ.ส.ย. 8 ก.พ. 2566

เรื่อง รผก.(ย) ผ่าน ผชก.(ย-กธ)
เพื่อโปรดพิจารณา นำเสนอ ผวก.
ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นางสาวพัชรพรณี เย็นหั่นคง)
อ.ส.ย.

งานพัฒนาระบบข้อมูลประชาสัมพันธ์ กสภ.
โทร. 5186

(นางเจริญศรี พลคำจอร์) - สสย.
ร.ก.ส. รักษาการแทน อ.ก.ส.

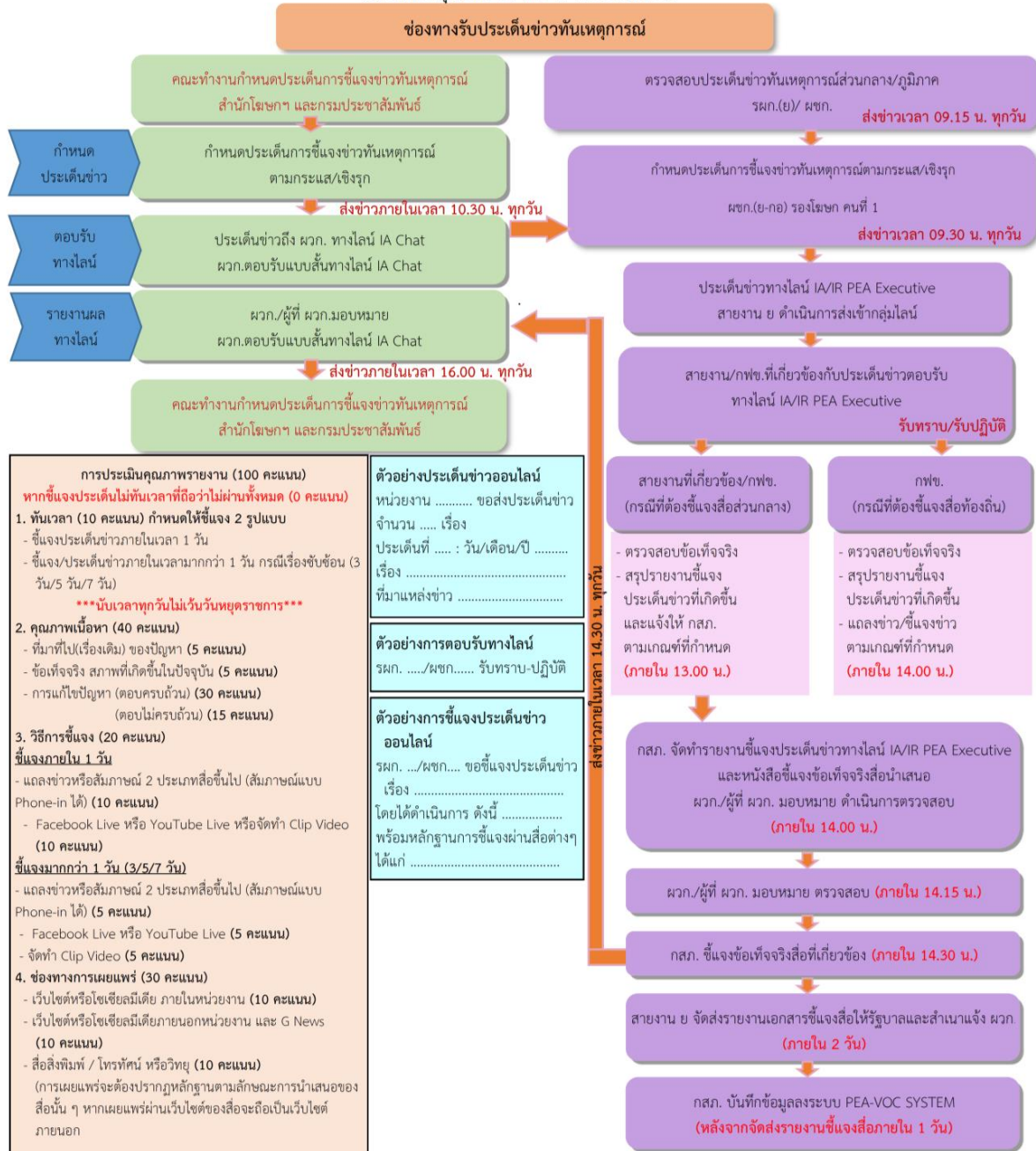
(นายสุกิจชัย เอกอุ้น)
ผวก. 7 ก.พ. 2566

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบ
ตามที่ กสภ., สสย. เสนอ ต่อไป

(นายวิเชียร ปัญญาวิชกุล)
รผก.(ย)
(นายอุดมศักดิ์ เต็มวงษ์)
ผชก.(ย-กธ) ปฏิบัติงานแทน รผก.(ย) - 3 ก.พ. 2566

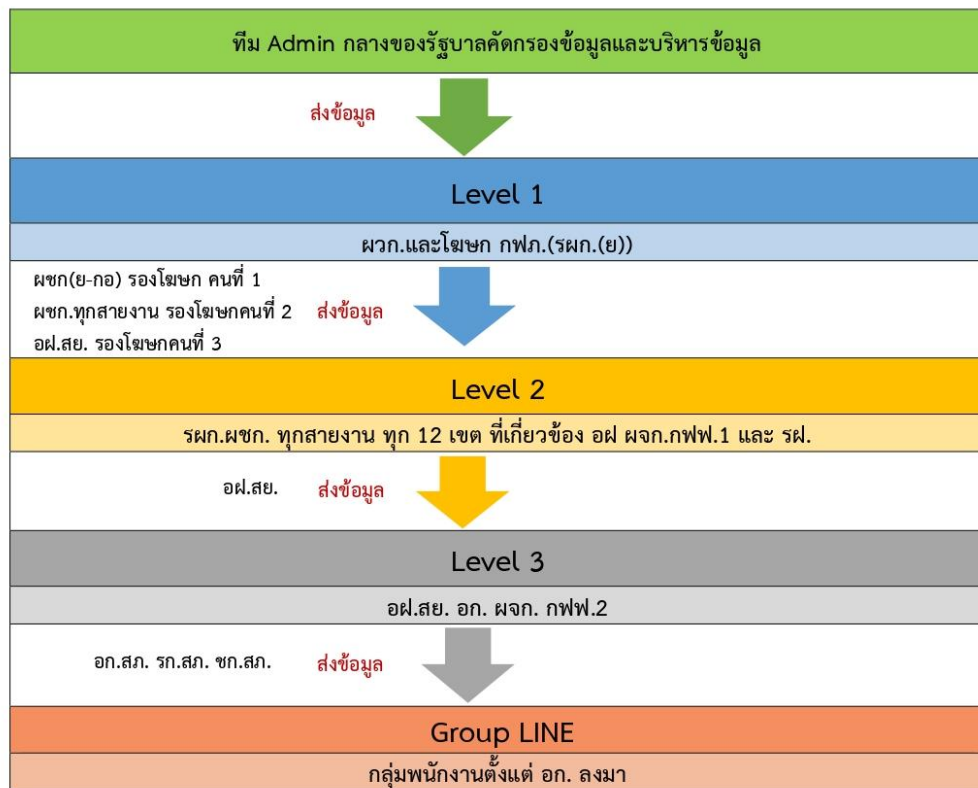
คู่มือการจัดการและสื่อสารในภาวะวิกฤต - 7 ก.พ. 2566
- เอกสารแนบ 1 เรื่องกระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปี 2564)
- เอกสารแนบ 2 คำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ท) 8/2565 เรื่องโครงสร้างการบริหารของ กฟภ.
- เอกสารแนบ 3 คำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ค) 1/2566 เรื่องแต่งตั้งโฆษกและรองโฆษกประจำ กฟภ.

กระบวนการรายงานชี้แจงประเด็นข่าวของ PEA (ปรับปรุงครั้งที่ 5)
(ประเด็นข่าวจากกลุ่มไลน์ IA Chat : Issue Assign Chat / IR Chat: Issue Report Chat
และจากกลุ่มไลน์ IA/IR PEA Executive)



การแถลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อส่วนกลาง กรณีเหตุการณ์มีผลกระทบเป็นวงกว้าง แดงโดย ผวก. หรือ โฆษก PEA หรือผู้ได้รับมอบหมาย
 การแถลงข่าว/ชี้แจงผ่านสื่อท้องถิ่น กรณีเกิดเหตุการณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ แดงโดย รมก.(ก1-4) ผชก.(12เขต) ผวก. กฟผ.ในพื้นที่

ผังการสื่อสารงานของรัฐบาล โดยใช้ระบบ GCC
(Government Communication Channel)



มกราคม 2566

งานพัฒนาระบบข้อมูลประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร