



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ กฟผ. 13 /2565

เรื่อง นโยบายบริหารการจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Policy)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) 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 กฟผ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

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

2. คำนิยามและคำจำกัดความ

“กฟผ.” หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการ กฟผ.

“ผู้ว่าการ” หมายถึง ผู้ว่าการ กฟผ.

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงาน ที่มีความเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลจากการดำเนินงานของ กฟผ.

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสแก่ กฟผ. เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการบริการ การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ การกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ตลอดจนมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ทั้งบุคลากรภายในองค์กร และบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการกระทำ หรือละเว้นการกระทำ หรือพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และแจ้งประเด็นเรื่องดังกล่าวมายัง กฟผ. ผ่านช่องทางที่องค์กรกำหนด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

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

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

4. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

4.1 ช่องทางและการรับข้อร้องเรียน

กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) Digital Touch Points
 - ☐ เว็บไซต์ กฟผ. 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 กฟผ.
 - ☐ จุดให้บริการ กฟผ. ได้แก่ สำนักงาน กฟผ., 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 ผู้ว่าฯฯ กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการรับฟัง การตอบกลับ การตรวจสอบ การแก้ไข การปิด และการสอบสวน/ติดตามข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานสากล ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.3 นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาช่องทางการรับฟัง และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก 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 เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

6. การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน ไม่ให้ได้รับอันตรายหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส 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

(นายอรรชัช สัมพันธ์รัตน์)

ประธานกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค