



บริษัท พลิตไฟฟ้าขอนوم จำกัด

แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

(ฉบับปรับปรุง ปี 2567)



บริษัท ผลิตไฟฟ้าขอนом จำกัด
แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

1. นิยาม

“บริษัท”	หมายถึง บริษัท ผลิตไฟฟ้าขอนом จำกัด
“เอ็กโก”	หมายถึง บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)
“บุคลากร”	หมายถึง กรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และลูกจ้างทุกประเภท ที่ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรของบริษัท

2. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้า เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน โดยการดำเนินการต่อไปหลังจากนี้จะมีสิ่งที่ระบุกระบวนการให้ใช้เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแทนการกล่าวถึงผู้ร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.2 การพิจารณาเบื้องต้น

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ไม่ว่าการแจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเทห์) และดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

2.2.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของบริษัท

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าทำข้อเสนอแนะแก่กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ (แล้วแต่กรณี) ดังต่อไปนี้

2.2.1.1 ไม่รับเรื่องร้องเรียนเนื่องจาก

- (1) เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือไม่มีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพิ่มเติมสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่งได้

(2) เป็นเรื่องที่คณะกรรมการบริษัทหรือผู้มีอำนาจตามตรางำนาจดำเนินการได้รับไว้พิจารณาดำเนินการแล้วหรือมีมติตัดสินเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

2.2.1.2 ให้สืบสวนต่อโดยคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.1 – 2.3.2

2.2.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น (คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท)

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้า ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.3

2.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง

2.3.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป

- (1) ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้านำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน และรายงานผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ
- (2) ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีกเป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้จัดการโรงไฟฟ้า และแจ้งผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

2.3.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาสายตรงของกรรมการผู้จัดการ

- (1) ໄใหຝັດກາໂຮງໄຟຟ້ານໍາເສນອເຮືອງຮ້ອງເຮືອນພ້ອມທັງຄວາມເຫັນແກ່ປະຫາກຮຽມການເພື່ອພິຈານາແຕ່ງດັ່ງຄະນະສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງດາມເຮືອງຮ້ອງເຮືອນ
- (2) ໄใหຝັດກາໂຮງໄຟຟ້າແຈ້ງກາຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນແກ່ຜູ້ຮ້ອງເຮືອນ ຮຸມທັງແຈ້ງເລີກທະບູນຂອງເຮືອງຮ້ອງເຮືອນເພື່ອໃຊ້ໃນກາຮັດຕາມຄວາມຄືບໜ້າ ທັງນີ້ຫາກພິຈານາແລ້ວເຫັນຄວາມໄມ່ຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນ ໄใหຝັດກາໂຮງໄຟຟ້າດິດຕ່ອກລັບໄປຢັງຜູ້ຮ້ອງເຮືອນພ້ອມທັງໝືແຈ້ງເຫດຸຜລໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງເຮືອນກຮາບ
- (3) ໄເກີດຄະນະສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງທ່ານີ້ສືບສວນ ສຽບພລ ແລະ ທຳມະນີເສນອແນະເກີຍກັບມາດຽກການແກ້ໄຂພລກຮະບູບຂອງເຮືອງຮ້ອງເຮືອນນັ້ນແລ້ມາດຽກການປັ້ງກັນໄມ່ໃຫ້ເກີດເຫດຸ້າອີກ ຮຸມຖິ່ນບທລງໂທະແກ່ນຸ້ມຄລກາກທີ່ກະທຳມີມ ໂດຍດ້ວຍດຳເນີນການໃຫ້ແລ້ວເສົ່ງກາຍໃນ 1 ເດືອນທັນໄດ້ຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນ ອົງກາຍໃນຮະຍະເວລາທີ່ອາຈານມີການຂໍ້ມູນອອກໄປອີກເປັນຄວາມ ຄຣາວລະໄມ່ເກີນ 1 ເດືອນ
- (4) ໄເກີດຄະນະສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງຮາຍງານພລກຮະບູບສືບສວນ ມາດຽກການແກ້ໄຂແລ້ມປັ້ງກັນ ຮຸມຖິ່ນບທລງໂທະແກ່ປະຫາກຮຽມການເພື່ອພິຈານາ ພ້ອມທັງຮາຍງານແກ່ຜູ້ຈັດກາໂຮງໄຟຟ້າ ແລະ ແຈ້ງຜູ້ຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນເພື່ອກຮາບ

2.3.3 ກຣັນຜູ້ຮ້ອງເຮືອນເປັນຜູ້ມີສ່ວນໄດ້ເສີຍອື່ນ (ຄູ່ຄ້າຫຼືອນຸມຸຄຄລກາຍນອກຊື່ງເກີຍວ່າຂອງກັບກາຮັດຕານີ້ຫຼືກົດຂອງນວຍໆ)

- (1) ໄເກັ້ນໜ່ວຍງານທີ່ເກີຍວ່າຂອງພິຈານາເຮືອງຮ້ອງເຮືອນໃນເບື້ອງດັນແລະ ທຳມະນີເສນອແນະເກີຍກັບຮ້ອງເຮືອນໄວ້ຫຼືໄມ່ (ນໍາຫຼັກເກະທົດຕາມຂ້ອ 2.2.1 ມາໃຊ້ໄດ້ອຸ້ນໂລມ) ແລະ ໄເກັ້ນໜ່ວຍງານຜູ້ສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງທ່ານີ້ສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງຕ່ອງໄປ ແລະ ຮາຍງານຜູ້ຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນເພື່ອກຮາບ
- (2) ໄເກັ້ນໜ່ວຍງານຜູ້ສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງແຈ້ງກາຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນແກ່ຜູ້ຮ້ອງເຮືອນ ຮຸມທັງແຈ້ງເລີກທະບູນຂອງເຮືອງຮ້ອງເຮືອນເພື່ອໃຊ້ໃນກາຮັດຕາມຄວາມຄືບໜ້າ ທັງນີ້ຫາກພິຈານາແລ້ວເຫັນຄວາມໄມ່ຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນ ໄເກັ້ນໜ່ວຍງານຜູ້ສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງດິດຕ່ອກລັບໄປຢັງຜູ້ຮ້ອງເຮືອນພ້ອມທັງໝືແຈ້ງເຫດຸຜລໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງເຮືອນກຮາບ
- (3) ໄເກັ້ນໜ່ວຍງານຜູ້ສືບສວນຂ້ອເທິຈຈິງທ່ານີ້ສືບສວນ ສຽບພລ ແລະ ທຳມະນີເສນອແນະເກີຍກັບມາດຽກການແກ້ໄຂພລກຮະບູບຂອງເຮືອງຮ້ອງເຮືອນນັ້ນແລ້ມາດຽກການປັ້ງກັນໄມ່ໃຫ້ເກີດເຫດຸ້າອີກ ຮຸມຖິ່ນແນວທາງກາຮັດຕາກຜູ້ມີສ່ວນໄດ້ເສີຍອື່ນທີ່ກະທຳມີມ ໂດຍດ້ວຍດຳເນີນການໃຫ້ແລ້ວເສົ່ງກາຍໃນ 1 ເດືອນທັນໄດ້ຮັບເຮືອງຮ້ອງເຮືອນ ອົງກາຍໃນຮະຍະເວລາທີ່ອາຈານມີການຂໍ້ມູນອອກໄປອີກເປັນຄວາມ ຄຣາວລະໄມ່ເກີນ 1 ເດືອນ

- (4) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อ พิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้จัดการโรงพยาบาล และแจ้งผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

2.4 การแจ้งผลการสืบสวนแก่ผู้ร้องเรียน

ให้ผู้จัดการโรงพยาบาล หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและมาตรการ แก้ไขแก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุดเท่าที่สามารถกระทำได้ หากการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด ให้ผู้จัดการโรงพยาบาล หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งแก่ผู้ร้องเรียน ทราบเมื่อมีความคืบหน้า

2.5 การรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ให้ผู้จัดการโรงพยาบาลรวมข้อมูลนำเสนอ กรรมการผู้จัดการ เพื่อรายงานประธานกรรมการ หรือ ต่อผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้หากบุคลากรที่มีหน้าที่ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์ ขัดกันกับเรื่องร้องเรียนใดๆ ให้บุคลากรผู้นั้นงดการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้มี อำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาแต่งตั้งผู้อื่น ดำเนินการแทน และหากเป็นกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้จัดการโรงพยาบาล ผู้จัดการฝ่ายบริหารงาน ทั่วไปหรือผู้ได้บังคับบัญชาสายตรง ให้กรรมการผู้จัดการแต่งตั้งผู้บริหารหรือผู้จัดการส่วนที่ไม่ เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ดำเนินการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

3. การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง

ให้กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือ หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน เรียกบุคคลผู้มีความรู้ความเข้าใจใน ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมาให้ปากคำ สืบสวน สรุปผล ทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไข ผลกระทบของเรื่องร้องเรียน มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก และบทลงโทษหรือแนวทางการจัดการผู้ ที่กระทำผิด รวมถึงดำเนินการอื่นได้ด้วยความละเอียดรอบคอบและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงควรประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 คน หรือขึ้นอยู่กับคุณพินิจของผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) ประธานคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงซึ่งแต่งตั้งจากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน 1 ระดับ
- (2) ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานทั่วไป หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานด้านบุคลากร
- (3) บุคคลหรือตัวแทนที่มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) บุคคลอื่นที่ประธานคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเห็นสมควร

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้บังคับบัญชาของโครงการที่ผู้ถูกร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องจะไม่อยู่ในคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แต่จะต้องให้ความร่วมมือกับการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่ถูกร้องขอ

4. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทจะให้ความคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและข้อมูลการสืบสวนข้อเท็จจริงเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย บุคลากรผู้ใดจะใจนำเสนอข้อมูลออกไปเปิดเผยจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยและ/หรือได้รับโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ไม่ให้มีการกระทำใดๆ อันเป็นการตอบโต้บุคลากรที่ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง เช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานหรือสถานที่ทำงาน การลดชั่น การพักงาน การข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง รวมทั้งการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม และจะดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรที่ได้กระทำการตอบโต้ดังกล่าว
- (3) ปกป้องผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด โดยกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียนนั้น รวมทั้งให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบผลการสืบสวนข้อเท็จจริงด้วย ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิอุทธรณ์โทษทางวินัยตามระเบียบบริษัท ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

5. การพิจารณาบทลงโทษ

หากผลการสืบสวนพบว่าบุคคลภารของบริษัท ผู้ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทลงโทษแก่บุคคลภารที่กระทำผิด รวมทั้งตัวการ ผู้ใช้ และผู้สนับสนุนการกระทำผิดดังกล่าว โดยสอดคล้องกับระเบียบบริษัท ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ เพื่อหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจด้านการเงินและการของบริษัทและพิจารณาแนวทางการลงโทษดังกล่าว

หากผลการสืบสวนพบว่าผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้หน่วยงานสืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสีย อื่นที่กระทำการผิดนั้น ตามขอบเขตที่สามารถกระทำได้ และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนที่เจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรการนี้ และจะได้รับการพิจารณาโดยทางวินัยหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่ว กัน

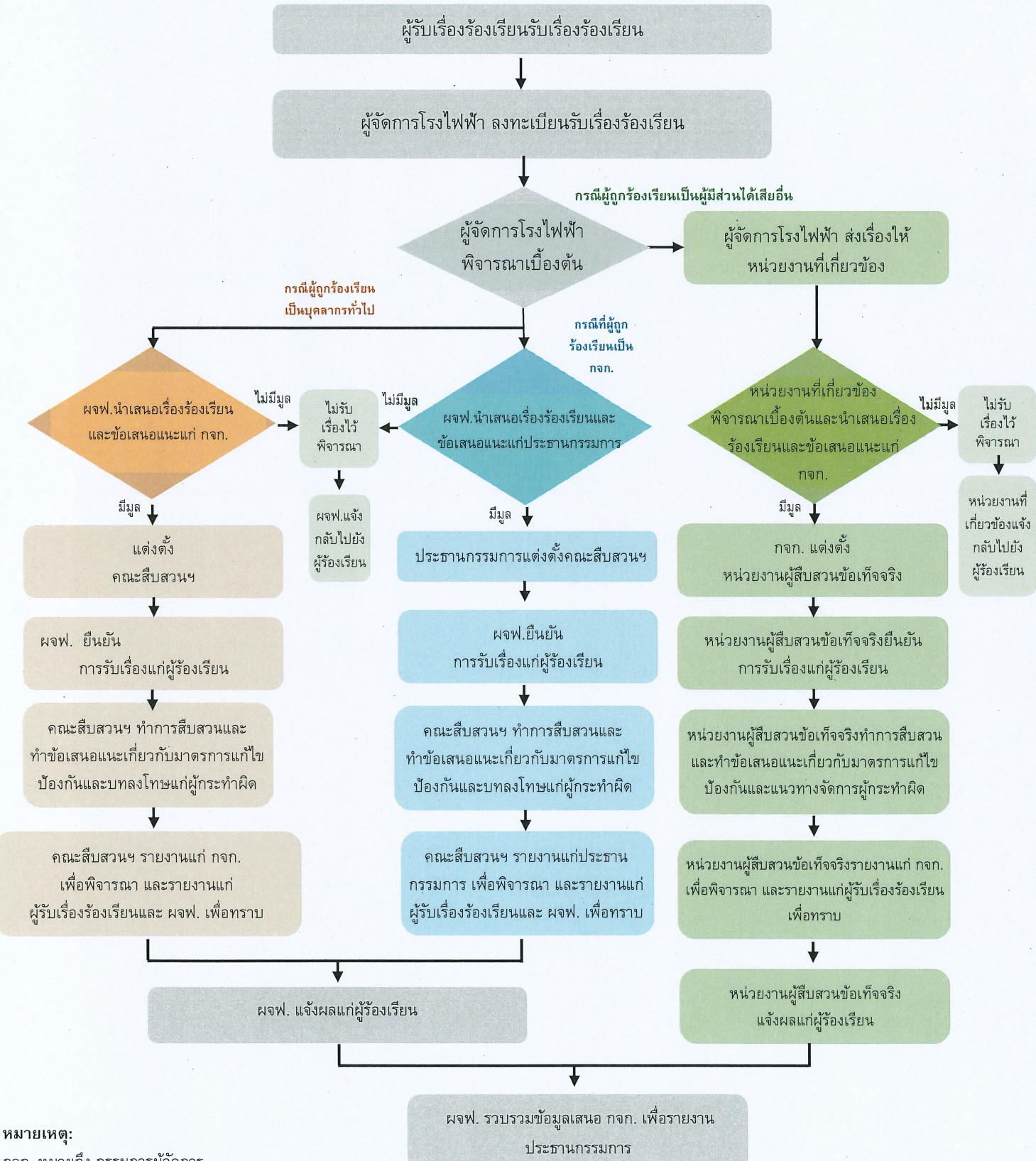
ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้wanที่ 7 กุมภาพันธ์ 2567

ประกาศ ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2567

(นายณรงค์ ชูเกิด)

กรรมการผู้จัดการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ:

กจก. หมายถึง กรรมการผู้จัดการ

ผจพ. หมายถึง ผู้จัดการโรงไฟฟ้า

ຄະນະສືບສວນໆ ໂມາຍຖິ່ງ ຄະນະສືບສວນຂ້ອເທົ່າຈະຈິງ