



บริษัท ผลิตไฟฟ้าขอนแก่น จำกัด

แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน  
(ฉบับปรับปรุงปี 2569)



บริษัท ผลิตไฟฟ้าขนอม จำกัด  
แนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

## 1. นิยาม

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

## 2. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 2.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้า เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน โดยการดำเนินการต่อไปหลังจากนี้จนเสร็จสิ้นกระบวนการให้ใช้เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแทนการกล่าวถึงผู้ร้องเรียนและเรื่องร้องเรียน เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

### 2.2 การพิจารณาเบื้องต้น

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ไม่ว่าการแจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) และดำเนินการตามข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

#### 2.2.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของบริษัท

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าทำข้อเสนอแนะแก่กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ (แล้วแต่กรณี) ดังต่อไปนี้

##### 2.2.1.1 ไม่รับเรื่องร้องเรียนเนื่องจาก

- (1) เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีความชัดเจน ไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอ หรือไม่มีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนมีพยานหลักฐานเพิ่มเติมสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนอีกครั้งหนึ่งได้
- (2) เป็นเรื่องที่คุณคณะกรรมการบริษัทหรือผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจดำเนินการได้รับไว้พิจารณาดำเนินการแล้วหรือมีมติตัดสินเด็ดขาดแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

2.2.1.2 ให้สืบสวนต่อโดยคณะสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.1 – 2.3.2

2.2.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น (คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจของบริษัท)

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.3.3

## 2.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง

### 2.3.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรทั่วไป

- (1) ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้านำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน และรายงานผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ
- (2) ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีก เป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน

- (4) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงบทลงโทษแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้จัดการโรงไฟฟ้า และแจ้งผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

### 2.3.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาสายตรงของ กรรมการผู้จัดการ

- (1) ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้านำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่ประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน
- (2) ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณาแล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้าติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- (3) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ มาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีก เป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึง บทลงโทษแก่ประธานกรรมการเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้จัดการโรงไฟฟ้า และแจ้งผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

### 2.3.3 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้มีส่วนได้เสียอื่น (คู่ค้าหรือบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจของบริษัท)

- (1) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นและทำข้อเสนอแนะว่าควรรับเรื่องร้องเรียนไว้หรือไม่ (นำหลักเกณฑ์ตามข้อ 2.2.1 มาใช้โดยอนุโลม) และให้นำเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งความเห็นแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป และรายงานผู้รับ เรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ
- (2) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้ง เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า ทั้งนี้หากพิจารณา

แล้วเห็นควรไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- (3) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนนั้นและมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรือภายในระยะเวลาที่อาจมีการขยายออกไปอีกเป็นคราวๆ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- (4) ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขและป้องกัน รวมถึงแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา พร้อมทั้งรายงานแก่ผู้จัดการโรงไฟฟ้าและแจ้งผู้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อทราบ

#### 2.4 การแจ้งผลการสืบสวนแก่ผู้ร้องเรียน

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้า หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและมาตรการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุดเท่าที่สามารถกระทำได้ หากการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้า หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อมีความคืบหน้า

#### 2.5 การรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ให้ผู้จัดการโรงไฟฟ้ารวบรวมข้อมูลนำเสนอ กรรมการผู้จัดการ เพื่อรายงานประธานกรรมการ หรือต่อผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้หากบุคลากรที่มีหน้าที่ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์ขัดกันกับเรื่องร้องเรียนใดๆ ให้บุคลากรผู้นั้นงดการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง หรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาแต่งตั้งผู้อื่นดำเนินการแทน และหากเป็นกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้จัดการโรงไฟฟ้า ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานทั่วไปหรือผู้ได้บังคับบัญชาสายตรง ให้กรรมการผู้จัดการแต่งตั้งผู้บริหารหรือผู้จัดการส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ดำเนินการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

### 3. การแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง

ให้กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงหรือหน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน เรียกบุคคลผู้มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมาให้ปากคำ สืบสวน สรุปผล ทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียน มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำอีก และบทลงโทษหรือแนวทางการจัดการผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดำเนินการอื่นใดด้วยความละเอียดรอบคอบและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงควรประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 คน หรือขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงซึ่งแต่งตั้งจากบุคลากรที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน 1 ระดับ
- (2) ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานทั่วไป หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานด้านบุคลากร
- (3) บุคคลหรือตัวแทนที่มีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) บุคคลอื่นที่ประธานคณะสืบสวนข้อเท็จจริงเห็นสมควร

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้บังคับบัญชาของโครงการที่ผู้ถูกร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องจะไม่มีอยู่ในคณะสืบสวนข้อเท็จจริง แต่จะต้องให้ความร่วมมือกับการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่ถูกร้องขอ

### 4. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทจะให้ความคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1) เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและข้อมูลการสืบสวนข้อเท็จจริงเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย บุคลากรผู้ใดจงใจนำข้อมูลออกไปเปิดเผยจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยและ/หรือได้รับโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ไม่ให้มีการกระทำใดๆ อันเป็นการตอบโต้บุคลากรที่ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการสืบสวนข้อเท็จจริง เช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานหรือสถานที่ทำงาน การลดชั้น การพักงาน การข่มขู่ ระบายการปฏิบัติงาน การเลิกจ้าง รวมทั้งการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม และจะดำเนินการทางวินัยต่อบุคลากรที่ได้กระทำการตอบโต้ดังกล่าว
- (3) ปกป้องผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด โดยกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาตัดสินเรื่อง

ร้องเรียนนั้น รวมทั้งให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบผลการสืบสวนข้อเท็จจริงด้วย ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนมีสิทธิอุทธรณ์โทษทางวินัยตามระเบียบบริษัท ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

## 5. การพิจารณาบทลงโทษ

หากผลการสืบสวนพบว่าบุคลากรของบริษัท ผู้ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้คณะสืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทลงโทษแก่บุคลากรที่กระทำผิด รวมทั้งตัวการ ผู้ใช้ และผู้สนับสนุนการกระทำผิดดังกล่าว โดยสอดคล้องกับระเบียบบริษัท ว่าด้วยข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการ หรือประธานกรรมการ เพื่อหารือร่วมกับผู้มีอำนาจตามตารางอำนาจดำเนินการของบริษัทและพิจารณาแนวทางการลงโทษดังกล่าว

หากผลการสืบสวนพบว่าผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่ถูกร้องเรียนมีความผิดจริง ให้หน่วยงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริงทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่กระทำผิดนั้น ตามขอบเขตที่สามารถกระทำได้ และนำเสนอแก่กรรมการผู้จัดการเพื่อพิจารณา

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนที่เจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรการนี้ และจะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

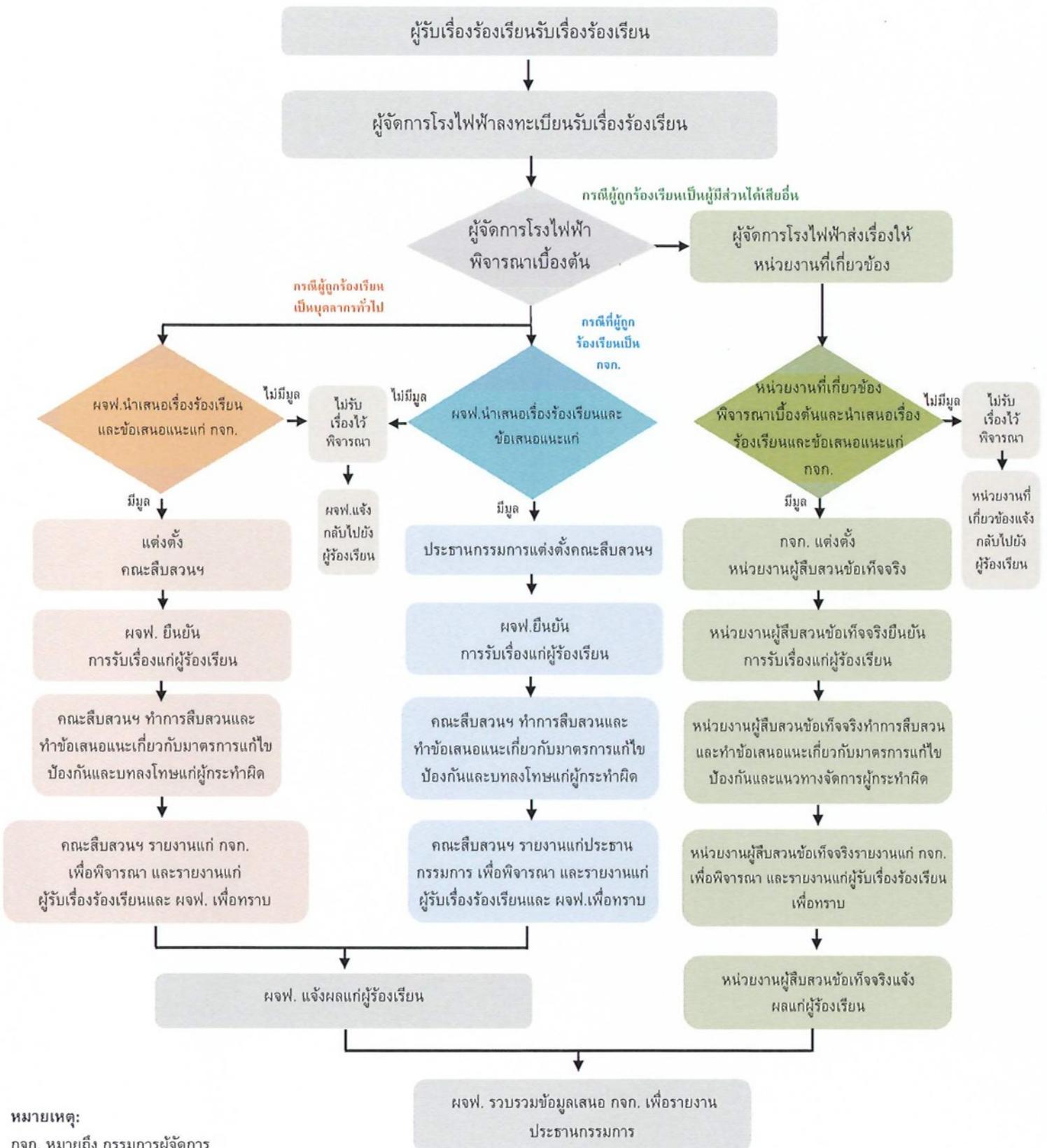
ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้วันที่ 1 เมษายน 2569

ประกาศ ณ วันที่ 18 มีนาคม 2569



(นายราเชนทร์ บุญยพิพัฒน์)  
กรรมการผู้จัดการ

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ:  
 กจก. หมายถึง กรรมการผู้จัดการ  
 ผจพ. หมายถึง ผู้จัดการโรงไฟฟ้า  
 คณะสืบสวนฯ หมายถึง คณะสืบสวนข้อเท็จจริง