

ตารางเปรียบเทียบระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน
 เกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘
 กับร่างระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน
 และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ ผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาท ระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐๐ มาตรา ๑๐๓ และมาตรา ๑๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๓ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๒ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้	<u>โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน เพื่อให้การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน</u> <u>ประจำเขตเหมาะสมกับการดำเนินงานปัจจุบัน</u> อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐๐ มาตรา ๑๐๓ และมาตรา ๑๒๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๓ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๒ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และมติคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ในการประชุมครั้งที่/.... (ครั้งที่ ...) เมื่อวันที่ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้	อารัมภบทกฎหมาย ร่างระเบียบ กกพ.ฯ ไม่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่อง ร้องเรียนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และมีการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘”	ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.”	ปรับเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับชื่อหมวด ๑ ที่เปลี่ยนจาก “การยื่น” เป็น “การเสนอ” เพื่อให้ครอบคลุมวิธีการร้องเรียนที่หลากหลาย และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป	ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป	วันใช้บังคับ
	<u>ข้อ ๓ ให้ยกเลิก</u> <u>(๑) ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่อง ร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้ พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาท ระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓</u> <u>(๒) ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนการรับเรื่อง ร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้ พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาท ระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘</u>	เพิ่มบทยกเลิกกฎหมาย

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ “เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับเรื่องความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการ หรือการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมของผู้รับใบอนุญาต หรือคำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับข้อพิพาทกับผู้รับใบอนุญาต “ผู้ร้อง” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งไม่ใช่ผู้รับใบอนุญาต และให้หมายความรวมถึงผู้ประสงค์ใช้ไฟฟ้าหรือก๊าซธรรมชาติที่ได้ยื่นคำขอกับผู้รับใบอนุญาตไว้แล้ว ซึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดในระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องให้ดำเนินการแทนด้วย “ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อโต้เถียงหรือข้อโต้แย้งระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต “คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต” หมายความว่า คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน “สำนักงานประจำเขต” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน	ข้อ ๔ ในระเบียบนี้ “เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับเรื่องความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการ หรือการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมของผู้รับใบอนุญาต หรือคำร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับข้อพิพาทกับผู้รับใบอนุญาต “ผู้ร้อง” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งไม่ใช่ผู้รับใบอนุญาต และให้หมายความรวมถึงผู้ประสงค์ใช้ไฟฟ้าหรือก๊าซธรรมชาติที่ได้ยื่นคำขอกับผู้รับใบอนุญาตไว้แล้วซึ่งยื่นเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดในระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องให้ดำเนินการแทนด้วย “ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อโต้เถียงหรือข้อโต้แย้งระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต “คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพข.” หมายความว่า คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน “สำนักงาน กกพ. ประจำเขต” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน	เนื่องจากร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียนฯ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐๐ มาตรา ๑๐๓ และมาตรา ๑๒๐ (๑) แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงานฯ ซึ่งมาตราดังกล่าวเป็นกฎหมายที่กำหนดไว้โดยชัดแจ้งอยู่แล้วว่าเรื่องร้องเรียนได้อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ผู้ใช้พลังงานมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนได้ ในการกำหนดนิยามคำว่า “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้พลังงาน มิจำเป็นต้องกำหนดบทนิยามไว้ในกฎหมายลำดับรอง เพราะเป็นถ้อยคำที่มีความหมายอยู่ในตัวเอง ย่อมสามารถเข้าใจได้ทั่วไปว่า หมายความว่าผู้ใช้พลังงานที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการใช้บริการพลังงาน จึงเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องกำหนดบทนิยามคำดังกล่าวไว้ ไม่พบการใช้คำนิยาม “ข้อพิพาท”

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
	<u>“สำนักงาน กกพ.” หมายความว่า สำนักงาน คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน</u>	
ข้อ ๔ ให้ประธานกรรมการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้	ข้อ ๕ ให้ประธานกรรมการ <u>กำกับกิจการพลังงาน</u> เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และ <u>ให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด</u> ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้	บทรักษาการ เปลี่ยนผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้จากประธาน กกพ. เป็น กกพ.
ข้อ ๕ ระเบียบนี้ไม่ให้ใช้บังคับในกรณีที่ผู้ร้องและผู้รับใบอนุญาตมีข้อตกลงเป็นสัญญากำหนดให้มีการระงับข้อพิพาทเป็นอย่างอื่น	ข้อ ๖ <u>ระเบียบนี้ไม่ให้ใช้บังคับในกรณีที่ผู้ร้องและผู้รับใบอนุญาตมีข้อตกลงเป็นสัญญากำหนดให้มีการระงับข้อพิพาทเป็นอย่างอื่น เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน คพข. มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน โดยมีกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยหาข้อยุติและประนีประนอมระหว่างคู่กรณี</u> <u>คพข. ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย มีหน้าที่สนับสนุนอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และส่งเสริมให้คู่กรณีสามารถระงับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดย คพข. ต้องไม่เป็นตัวแทนของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นผู้รับผิดชอบรักษาระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินต่อไปด้วยดี โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ</u>	การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ คพข. เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกก่อนเกิดข้อพิพาท ซึ่งเรียกว่า Alternative Dispute Resolution : ADR โดยการกำหนดบทยกเว้นไม่ให้บังคับใช้กฎหมาย เป็นการตัดอำนาจของ คพข. ที่สามารถเข้ามามีบทบาทในการเจรจาและไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน การเพิ่มบทบัญญัติ เพื่อให้ทราบว่า คพข. เป็นผู้ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงาน โดยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ คพข. เป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกก่อนเกิดข้อพิพาท ที่ช่วยอำนวยความสะดวกด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเจรจาหาข้อยุติและประนีประนอมระหว่างกันโดยไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล อันเป็นการรักษาสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี (Pre-trial) รวมถึงบทบัญญัติเกี่ยวกับหน้าที่ คพข. ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีความเป็นกลาง และต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย (ไม่มีความสัมพันธ์ทางด้านใดด้านหนึ่งกับคู่กรณี)

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
หมวด ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน	หมวด ๑ การยื่นเสนอเรื่องร้องเรียน	ปรับแก้ไขสอดคล้องกับการดำเนินการในระเบียบ กกพ.ฯ ซึ่งครอบคลุมวิธีการร้องเรียนที่หลากหลาย
	ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ใช้พลังงานได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการพลังงาน หรือในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ให้ผู้ใช้พลังงานเสนอเรื่องร้องเรียนต่อ คพช. และให้ คพช. ดำเนินการพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบนี้	เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการเสนอเรื่องร้องเรียน ก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียนในหมวด ๑
ข้อ ๖ ผู้ร้องที่ประสงค์จะร้องเรียน ให้ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือวาจาต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ตามวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้	ข้อ ๘ ผู้ร้องที่ประสงค์จะร้องเรียน ให้การยื่นเสนอเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือวาจา ให้ยื่นเสนอต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพช. ตามโดยวิธีการดังต่อไปนี้ที่กำหนดในระเบียบนี้ (๑) เสนอด้วยตนเอง (๒) เสนอด้วยวาจา (๓) เสนอทางไปรษณีย์ (๔) เสนอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงาน กกพ. กำหนด	กำหนดวิธีการเสนอเรื่องร้องเรียนให้ครอบคลุมหลากหลายวิธี เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ข้อ ๗ การร้องเรียนจะกระทำด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจเป็นหนังสือให้ผู้อื่นกระทำการแทนก็ได้	ข้อ ๙ การเสนอเรื่องร้องเรียนจะกระทำด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจเป็นหนังสือให้ผู้อื่นกระทำการแทนก็ได้	กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มิได้กำหนดรูปแบบให้การมอบอำนาจต้องทำเป็นหนังสือเท่านั้น เพียงแต่การมอบอำนาจให้ทำกิจการใดที่กฎหมายกำหนดว่าต้องทำเป็นหนังสือ การมอบอำนาจให้ทำกิจการนั้นก็ต้องทำเป็นหนังสือด้วย ดังนั้น หากสามารถร้องเรียนด้วยวาจาได้ ก็มิต้องมอบอำนาจเป็นหนังสือ

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
ข้อ ๘ การร้องเรียนเป็นหนังสือให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องและระบุ (๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้ (๓) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และพยานหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง (หากมี) ประกอบด้วย (๔) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน	ข้อ ๑๐ การเสนอเรื่องร้องเรียนให้เป็นหนังสือให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องและระบุ (๑) วัน เดือน ปี ที่เสนอเรื่องร้องเรียน (๒) ชื่อ สกุล และช่องทางที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว (๓) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และพยานหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง (หากมี) ประกอบด้วย (๔) ความประสงค์หรือเหตุผลในการร้องเรียน ข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักงาน กกพ. และสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	เพื่อให้สำนักงาน กกพ. สามารถติดต่อผู้ร้องได้อย่างรวดเร็ว และเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้อง รวมถึงลดภาระผู้ร้องเรียน
	ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต บันทึกการเสนอเรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงบันทึกข้อมูลรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ด้วย เรื่องร้องเรียนที่ได้เสนอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ถือว่ามีการลงลายมือชื่อโดยผู้ร้องเรียนแล้ว	เพื่อให้มีหลักฐานกรณีที่มีการเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา และเพื่อเป็นการรับรองการลงลายมือชื่อกรณีผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
ข้อ ๙ กรณีร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ร้องไปร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขต แล้วให้สำนักงานประจำเขต จัดทำหนังสือร้องเรียนตามที่กำหนดในข้อ ๘	ข้อ ๙ กรณีร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ร้องไปร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขต แล้วให้สำนักงานประจำเขต จัดทำหนังสือร้องเรียนตามที่กำหนดในข้อ ๘	นำหลักการไปยกร่างไว้ในข้อ ๑๑

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
หมวด ๒ การรับเรื่องร้องเรียน	หมวด ๒ การรับเรื่องร้องเรียน	
ข้อ ๑๐ เมื่อสำนักงานประจำเขต ได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานประจำเขตดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมีให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องมาชี้แจง หรือให้ผู้ร้องแก้ไขหนังสือร้องเรียนและส่งกลับมายังสำนักงานประจำเขต หากผู้ร้องเพิกเฉยไม่ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานประจำเขต ให้ถือว่าผู้ร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนต่อไป และให้สำนักงานประจำเขตยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบโดยไม่ชักช้า	ข้อ ๑๒ เมื่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขตได้รับ <u>หนังสือเรื่อง</u>ร้องเรียน ให้สำนักงานประจำเขตดำเนินการตรวจสอบ <u>รายละเอียดเรื่อง</u>หนังสือร้องเรียน <u>ภายในห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</u> หากเห็นว่าเป็น <u>เรื่องร้องเรียนที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี</u> ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องมาชี้แจง หรือให้ผู้ร้องแก้ไขหนังสือร้องเรียนและส่งกลับมายังสำนักงานประจำเขต หากผู้ร้องเพิกเฉยไม่ดำเนินการภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานประจำเขต ให้ถือว่าผู้ร้องไม่ประสงค์จะดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนต่อไป และให้สำนักงานประจำเขตยุติเรื่อง และมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบโดยไม่ชักช้า <u>ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตมีหน้าที่ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน พร้อมจดบันทึกรายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน รวมถึงแสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐานเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน</u>	สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ควรต้องรับเรื่องร้องเรียนไว้ แม้ว่าเรื่องร้องเรียนยังขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงแทนการมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือการยุติเรื่อง โดยเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนในการติดต่อสอบถามและจดบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมภายใต้กรอบระยะเวลาที่ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
	เมื่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ดำเนินการตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขต แจ้ง คพข. ทราบทันที เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อไป	สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ คพข. ทราบ เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ของ คพข. ในการรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้
ข้อ ๑๑ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีหนังสือร้องเรียนมีรายการครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ ให้ถือว่าวันที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขต หรือวันที่ไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองเรื่องร้องเรียน แล้วแต่กรณี เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่หนังสือร้องเรียนมีรายการไม่ครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ และผู้ร้องดำเนินการตามที่สำนักงานประจำเขต แจ้งให้ทราบในกำหนด ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องดำเนินการครบตามที่สำนักงานประจำเขตแจ้งให้ทราบ เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ข้อ ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในกรณีหนังสือร้องเรียนมีรายการครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ ให้นับระยะเวลา ดังต่อไปนี้ (๑) การเสนอเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง หรือเสนอด้วยวาจา ให้ถือว่าวันที่ยื่นเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขต หรือเป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (๒) การเสนอเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้ถือว่าวันที่สำนักงาน กกพ. หรือสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองเรื่องร้องเรียน แล้วแต่กรณี เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (๓) การเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าวันและเวลาที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กกพ. เป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่การเสนอเรื่องร้องเรียนได้เสนอนอกเวลาทำการปกติหรือนอกวันทำการปกติ ให้ถือว่าเป็นการเสนอในเวลาแรกหรือวันทำการแรกที่สำนักงาน กกพ. เปิดทำการปกติถัดไป	การเริ่มนับระยะเวลาดังตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เป็นประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียน การกำหนดให้เริ่มนับระยะเวลารับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ไปรษณีย์ปลายทางประทับตรา อาจส่งผลกระทบต่อกรอบระยะเวลาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ร้องเรียนและการดำเนินการของสำนักงาน กกพ. รวมถึงสอดคล้องกับ พ.ร.บ. การปฏิรูปราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ (มาตรา ๑๐)

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
	ในกรณีที่หนังสือร้องเรียนมีรายการไม่ครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ และผู้ร้องดำเนินการตามที่สำนักงานประจำเขต แจ้งให้ทราบในกำหนดให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องดำเนินการครบตามที่สำนักงานประจำเขตแจ้งให้ทราบเป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	
ข้อ ๑๒ เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายการครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ ให้สำนักงานประจำเขตลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ และออกใบรับหรือมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ แล้วแต่กรณี	ข้อ ๑๔ เมื่อปรากฏว่าสำนักงาน กกพ. ประจำเขต ได้รับเรื่องร้องเรียนมีรายการครบตามที่กำหนดในข้อ ๘ ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้และออกใบรับเรื่องหรือมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่กรณี	สำนักงาน กกพ. ประจำเขต ควรต้องรับเรื่องร้องเรียนไว้ไม่ว่าเรื่องร้องเรียนนั้นจะมีรายการถูกต้องหรือครบถ้วนหรือไม่ก็ตาม และออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน
ข้อ ๑๓ กรณีที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานประจำเขตอื่นที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงานนั้นดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ ๑๐ แล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจโดยไม่ชักช้า ในกรณีนี้เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าวันที่สำนักงานประจำเขตที่มีเขตอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ข้อ ๑๕ ในกรณีที่มีการยื่นเสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขตอื่นที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้นดำเนินการตามที่กำหนดในข้อ ๑๐ แล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงาน กกพ. ประจำเขตที่มีเขตอำนาจโดยไม่ชักช้า ในกรณีนี้และเพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาแก่ผู้ร้องเรียน ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขตครั้งแรกที่มีเขตอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	เนื่องจากประชาชนอาจสับสนหรือไม่ทราบเขตอำนาจของสำนักงาน กกพ. ประจำเขต จึงควรเริ่มนับระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ครั้งแรกที่สำนักงาน กกพ. ประจำเขต รับเรื่องร้องเรียนไว้ แม้จะมีใช้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตที่มีเขตอำนาจในท้องที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงาน กกพ. ประจำเขตที่มีเขตอำนาจ สามารถดำเนินการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นได้อย่างรวดเร็ว

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
ข้อ ๑๔ ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบ เพื่อให้ทำคำชี้แจงพร้อมยื่นเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ข้อ ๑๖ ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบถึงเรื่องร้องเรียน ภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตจัดทำคำชี้แจงพร้อมยื่นเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงาน กกพ. ประจำเขตภายในเจ็ดวันสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กกพ. ประจำเขต	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความล่าช้าในกระบวนการ
ข้อ ๑๕ ให้สำนักงานประจำเขตรวบรวมและจัดทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน เอกสารและความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน รวมทั้งคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีเสนอต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตเพื่อพิจารณาโดยไม่ชักช้า	ข้อ ๑๗ ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตรวบรวมและจัดทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน เอกสารและความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน รวมทั้งคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีเสนอต่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพข. เพื่อพิจารณาโดยไม่ชักช้า	ปรับแก้ไขถ้อยคำ
	ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานนั้นส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงาน กกพ. ให้ถือว่าเป็นการเสนอเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้	เพื่อให้ครอบคลุมถึงกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้เสนอเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของ คพข. ต่อหน่วยงานของรัฐ ซึ่งหน่วยงานของรัฐ มีการนิยามความหมายไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ประกอบกับรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานของเรื่องร้องเรียนที่ส่งต่อมาจากหน่วยงานของรัฐ มีความน่าเชื่อถือและรับฟังได้
หมวด ๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	หมวด ๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	
ข้อ ๑๖ เมื่อสำนักงานประจำเขตรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้สำนักงานประจำเขต แจ้งกรรมการผู้ใช้พลังงาน	ข้อ ๑๙ เมื่อสำนักงานประจำเขตรับเรื่องร้องเรียนแล้ว เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน ให้	เพื่อส่งเสริมความเป็นธรรม ความสมัครใจ และความน่าเชื่อถือในกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยเป็นการเพิ่มหลักการและ

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
ประจำเขตในจังหวัดที่เกิดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากคู่กรณีสามารถตกลง และยุติปัญหาตามเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขเยียวยาปัญหาตามที่จำเป็นไว้ด้วย หากไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป	สำนักงาน <u>กกพ.</u> ประจำเขต แจ้ง<u>คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเลือก</u> กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต<u>คนหนึ่งคนใดในที่อยู่ในเขตอำนาจของสำนักงาน กกพ. ประจำเขตจังหวัด</u>ที่เกิดเรื่องร้องเรียน ดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับเรื่องร้องเรียน <u>หากคู่กรณีไม่อาจร่วมกันเลือกกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตในจังหวัดที่เกิดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน</u> นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน <u>หากคู่กรณีที่สามารถตกลงและยุติปัญหาตามเรื่องร้องเรียนได้ ให้กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียน</u>จัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาที่จะดำเนินการแก้ไขเยียวยาปัญหาตามที่จำเป็นไว้ด้วย <u>ในกรณีที่หากไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนให้เป็นที่ยุติได้ หรือคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้สำนักงาน กกพ. คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต เสนอเรื่องร้องเรียนต่อ คพช.</u>ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป	กลไกสำคัญในกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก ภายใต้อำนาจ กกพ. ในการกำหนดวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (มาตรา ๑๐๐)

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
	<u>การไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีส่วนได้เสียหรือมีลักษณะการขัดกันแห่งผลประโยชน์อันอาจทำให้การไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนนั้นไม่เป็นกลาง กรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตผู้นั้นจะดำเนินการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ได้</u>	
ข้อ ๑๖/๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล (๒) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว ในกรณีเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้พลังงานโดยรวมหรือประโยชน์สาธารณะ ให้อยู่ในดุลยพินิจที่จะรอการพิจารณาได้ และให้ดำเนินการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าตามข้อ ๑๙ ต่อไป	ข้อ ๒๐ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล (๒) เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว ในกรณีเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้พลังงานโดยรวมหรือประโยชน์สาธารณะ ให้อยู่ในดุลยพินิจที่จะรอการพิจารณาได้ และให้ดำเนินการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าตาม ข้อ ๑๙ ต่อไป	
ข้อ ๑๗ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตเห็นว่า ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตอาจขอให้คู่กรณีหรือพยานมาชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ข้อ ๒๑ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หาก คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพช. เห็นว่า ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานยังไม่เพียงพอแก่การวินิจฉัยข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพช. อาจขอให้คู่กรณีหรือพยานมาชี้แจง	ปรับแก้ไขถ้อยคำ

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
หรือขอให้สำนักงานประจำเขตไปหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเป็นการเพิ่มเติม รวมทั้งจะออกไปตรวจสอบสถานที่ด้วยก็ได้	ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือขอให้สำนักงาน <u>กกพ.</u> ประจำเขตไปหาข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเป็นการเพิ่มเติม รวมทั้งจะออกไปตรวจสอบสถานที่ด้วยก็ได้	
ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการ ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณาวินิจฉัยตามเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่คณะกรรมการกำหนด หากมีกรณีที่ต้องจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ร้องอันเนื่องมาจากผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณากำหนดจำนวนเงินชดเชยให้แก่ผู้ร้องตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หากคู่กรณีเห็นด้วยกับการกำหนดจำนวนเงินชดเชย ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาในการจ่ายเงินชดเชยไว้ด้วย	ข้อ ๑๘ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการ ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณาวินิจฉัยตามเกณฑ์มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่คณะกรรมการกำหนด หากมีกรณีที่ต้องจ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้ร้องอันเนื่องมาจากผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณากำหนดจำนวนเงินชดเชยให้แก่ผู้ร้องตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หากคู่กรณีเห็นด้วยกับการกำหนดจำนวนเงินชดเชย ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีลงนาม โดยให้กำหนดเวลาในการจ่ายเงินชดเชยไว้ด้วย	เนื่องจากอำนาจดังกล่าวเป็นของ กกพ. ตามกฎหมาย (อำนาจตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงานฯ) ไม่ใช่อำนาจของ คพข.
ข้อ ๑๙ ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตพิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา	ข้อ ๒๒ ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต <u>คพข.</u> พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน <u>ระยะเวลาหก</u>ห้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ <u>สำนักงานประจำเขต</u>ทำหนังสือแจ้งเหตุแห่ง	เพื่อให้กระบวนการพิจารณารวดเร็วขึ้น และแล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลา ๖๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามที่มาตรา ๑๐๐ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงานฯ กำหนด

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
ดังกล่าว ให้สำนักงานประจำเขตทำหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้านั้นให้ผู้ร้องทราบ	ความล่าช้านั้นให้ผู้ร้องทราบ <u>เร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไปภายในสิบวัน</u>	
ข้อ ๒๒ ในการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะต้องมีรายงานการประชุมเป็นหนังสือทุกครั้ง ถ้ามีความเห็นแย้ง ให้บันทึกความเห็นแย้งพร้อมทั้งเหตุผลไว้ในรายงานการประชุม และถ้ากรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตฝ่ายข้างน้อยเสนอความเห็นแย้งเป็นหนังสือ ก็ให้บันทึกความเห็นแย้งนั้นไว้ด้วย	ข้อ ๒๓ ในการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียน จะต้องมีให้จดบันทึกรายงานการประชุมเป็นหนังสือทุกครั้ง ถ้าในกรณีที่มีความเห็นแย้ง ให้บันทึกความเห็นแย้งพร้อมทั้งเหตุผลไว้ในรายงานการประชุม และถ้ากรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตฝ่ายข้างน้อยเสนอความเห็นแย้งเป็นหนังสือ ก็ให้บันทึกความเห็นแย้งนั้นไว้ด้วย	ปรับแก้ไขถ้อยคำ
ข้อ ๒๐ เมื่อคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตได้พิจารณาและมีคำวินิจฉัยหรือความเห็นในเรื่องร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว ให้สำนักงานประจำเขตมีหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยหรือความเห็น พร้อมเหตุผลให้ผู้ร้องและผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีคำวินิจฉัยหรือความเห็น พร้อมทั้งให้แจ้งสิทธิในการอุทธรณ์ให้ผู้ร้องทราบด้วย	ข้อ ๒๔ เมื่อ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพข. ได้พิจารณาและมีคำวินิจฉัย หรือความเห็นในเรื่องร้องเรียน เป็นประการใดแล้ว ให้สำนักงาน กกพ. ประจำเขตมีหนังสือแจ้งคำวินิจฉัย หรือความเห็น พร้อมเหตุผลให้ผู้ร้อง เรียนและผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีคำวินิจฉัย หรือความเห็น พร้อมทั้งให้แจ้งสิทธิในการอุทธรณ์ให้ผู้ร้อง เรียนทราบด้วย	ปรับแก้ถ้อยคำ
ข้อ ๒๑ ในกรณีที่คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตมีคำวินิจฉัย หรือมีความเห็นให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีต้องดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการ หรือแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตกำหนดเวลาสำหรับการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ตามความเหมาะสม	ข้อ ๒๑ ในกรณีที่คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตมีคำวินิจฉัย หรือมีความเห็นให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีต้องดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการ หรือแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม ให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตกำหนดเวลาสำหรับการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ตามความเหมาะสม	เนื่องจากอำนาจดังกล่าวเป็นของ กกพ. โดยตรง

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
ข้อ ๒๑ วรรคสอง หากผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็น คู่กรณีไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยหรือความเห็นของ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต ให้ผู้รับใบอนุญาต แจ้งให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขตทราบ หรือ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่ปฏิบัติตามคำ วินิจฉัยหรือความเห็นของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน ประจำเขตภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าเป็นการ โต้แย้งคำวินิจฉัยหรือความเห็นของคณะกรรมการผู้ใช้ พลังงานประจำเขต และให้คณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน ประจำเขตรายงานผลการพิจารณาและคำวินิจฉัยหรือ ความเห็น พร้อมสำเนาเรื่องเดิม เสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	ข้อ ๒๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งผลการปฏิบัติตาม คำวินิจฉัยให้ คพข. ทราบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยหรือครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการ แล้วแต่กรณี หากในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่เห็นด้วย กับคำวินิจฉัยหรือความเห็นของคณะกรรมการผู้ใช้พลังงาน ประจำเขต คพข. ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งให้ คณะกรรมการ ผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพข. ทราบ หรือในกรณีที่ผู้รับ ใบอนุญาตซึ่งเป็นคู่กรณีไม่แจ้งผลการปฏิบัติตามคำวินิจฉัย หรือไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยความเห็นของคณะกรรมการ ผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพข. ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าเป็นการโต้แย้งคำวินิจฉัย หรือความเห็นของ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพข. และให้ คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต คพข. รายงานผล การพิจารณาและคำวินิจฉัยหรือความเห็น พร้อมสำเนา เรื่องเดิม เสนอต่อคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเพื่อ พิจารณาสั่งการต่อไป	เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการ ป้องกันการเพิกเฉยและสร้าง ความชัดเจนในการบังคับใช้คำวินิจฉัย
	บทเฉพาะกาล	
	ข้อ ๒๖ เรื่องร้องเรียนใดๆ ที่ได้ยื่นไว้ตามระเบียบ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธี	ให้เรื่องร้องเรียนที่ยื่นไว้ตามระเบียบเดิมและอยู่ระหว่าง พิจารณา ถือเป็นไปตามระเบียบใหม่โดยอนุโลม เพื่อคุ้มครองสิทธิ

ระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔	ร่างระเบียบ กกพ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเสนอเรื่อง ร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหาย และข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ.	เหตุผลในการแก้ไข
	<u>พิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การยื่นเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้พลังงานเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายและข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้พลังงานกับผู้รับใบอนุญาต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ และยังอยู่ในระหว่างการพิจารณา ให้ถือว่าเป็นการเสนอเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้โดยอนุโลม และให้ดำเนินการตามระเบียบนี้ต่อไป</u>	ผู้ร้องเรียนเดิม และสร้างความต่อเนื่องทางกฎหมายในการดำเนินงาน เมื่อระเบียบใหม่มีผลบังคับใช้