

ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียน
และข้อเสนอแนะ

อะไรได้บ้าง ?

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ยินดีรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับ
ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. และการกิจการ กฟผ. รับผิดชอบ
เช่น

- การกระทำทุจริต หรือผิดกฎหมาย
- การกระทำที่ผิดกฎระเบียบ หรือวินัย
- การกระทำที่ผิดจริยธรรม และจรรยาบรรณ
- การจัดซื้อจัดจ้าง/บริหารสัญญา
- การวิน/งบประมาณ
- เินช่วยเหลือจากผลกระทบการก่อสร้างสายส่ง
- การกระทำที่อาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของ
ระบบโครงข่ายไฟฟ้า เช่น การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง
การเพาโรเวอร์/วิชเพช/ขยะ การขโมยชิ้นส่วนหรือ
อุปกรณ์ การเล่นว้าว/ปล่อยคอมลอย เป็นต้น
- ผลกระทบจากเขื่อน/เหมือง/โรงไฟฟ้า/
สถานีไฟฟ้าแรงสูง



ช่องทางการรับเรื่อง

1 <http://www.1111.go.th>

ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
สายด่วนของรัฐบาล 1111



2 <http://www.egat.co.th>

เว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3 <http://cmc-center.egat.co.th>

ระบบจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

4 หนังสือร้องเรียน

ส่งถึง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
53 หมู่ 2 ถ.เจริญสุขนิทวงศ์
จ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130



5 <http://voc.egat.co.th>

ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า (ลูกค้าตรง)

6 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กฟผ.

Call Center 1416

Email: egatcallcenter@egat.co.th

Facebook: EGAT1416

Twitter: @EGAT1416



กฟผ.

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.



การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ขั้นตอนการจัดการ

ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ กฟผ.

รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1

กฟผ. ได้รับข้อร้องเรียน/
ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2

พิจารณาเรื่อง

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.
พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ

แจ้งกลับเบื้องต้น

3

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.
แจ้งกลับการรับเรื่องให้ผู้เสนอเรื่อง
ทราบภายใน 2 วันทำการ

4

วิเคราะห์สาเหตุ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
วิเคราะห์สาเหตุ/ปรับปรุงแก้ไข

ประมาณเวลาแล้วเสร็จ

5

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ประมาณเวลาแล้วเสร็จ
และแจ้งกลับผู้เสนอเรื่องโดยเร็ว
ตามที่กฎหมายกำหนด

6

รายงานผล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ รายงาน
ความก้าวหน้าให้ผู้เสนอเรื่อง
ทราบเป็นระยะ จนกว่าจะแล้วเสร็จ



หลักเกณฑ์ การพิจารณา

รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1. ผู้เสนอข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ต้องแจ้งข้อมูลส่วนตัว
ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน
ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อได้
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
3. ต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องหรืออยู่ในความรับผิดชอบ
ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เท่านั้น
4. ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
5. มีมูลความจริง มิได้หวั่นสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเพื่อให้เกิด
ความเสียหายต่อผู้อื่น
6. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม/การทุจริต
ต้องแจ้งข้อมูลที่มีความชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถ
ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้
7. กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐ แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ
เพื่อก่อให้เกิดความเสียหาย อาจจะถูกดำเนินการ
ทางวินัยของหน่วยงานของรัฐด้วย
8. การกล่าวหาแบบเลื่อนลอย ผู้ถูกร้องเรียนอาจฟ้องกลับ
ผู้ร้องเรียนในฐานหมิ่นประมาท หรืออาจจะได้รับโทษตาม
กฎหมายการนำความเท็จมาร้องเรียน
9. ผู้เสนอข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ยินดีให้ข้อมูลเพิ่มเติม
10. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และพยาน จะถูกปกปิด
เป็นความลับ



1. หนังสือร้องเรียน

ส่งถึงการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
53 หมู่ 2 ต.จรัญสนิทวงศ์ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130



2. ระบบจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

<http://cmc-center.egat.co.th>



3. เว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

www.egat.co.th



4. ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานรัฐมนตรี

สายด่วนของรัฐบาล 1111



5. ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า (ลูกค้าตรง)

ระบบ VOC: <http://voc.egat.co.th>



6. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กฟผ.

Call Center 1416



**6 ช่องทาง
การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
ของ กฟผ.**



สแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียด



ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย