

ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียน
และข้อเสนอแนะ

อะไรได้บ้าง ?

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ยินดีรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับ
ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. และการกิจการ กฟผ. รับผิดชอบ
เช่น

- การกระทำทุจริต หรือผิดกฎหมาย
- การกระทำที่ผิดกฎระเบียบ หรือวินัย
- การกระทำที่ผิดจริยธรรม และจรรยาบรรณ
- การจัดซื้อจัดจ้าง/บริหารสัญญา
- การวิน/วบประมาณ
- เินช่วยเหลือจากผลกระทบการก่อสร้างสายส่ง
- การกระทำที่อาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงขอ
ระบบโครงข่ายไฟฟ้า เช่น การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง
การพาไร่่ออัย/วิชพืช/ขยะ การขโมยชิ้นส่วนหรือ
อุปกรณ์ การเล่นว่าว/ปล่อยโคมลอย เป็นต้น
- ผลกระทบจากเขื่อน/เหมือง/โรงไฟฟ้า/
สถานีไฟฟ้าแรงสูง



ช่องทางการรับเรื่อง

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

ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
สายด่วนของรัฐมา 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

6 **ศูนย์บริการข้อมูล 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

แจ้งความคืบหน้า

5

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
แจ้งความคืบหน้าในระบบฯ
และแจ้งกลับผู้เสนอเรื่อง
ตามที่กฎหมายกำหนด

6

รายงานผล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ รายงาน
ผลการดำเนินการแล้วเสร็จ
ให้ผู้เสนอเรื่องทราบ



หลักเกณฑ์ การพิจารณา

รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1. ผู้เสนอข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ต้องแจ้งข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อได้
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
3. ต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องหรืออยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย เท่านั้น
4. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
5. มีมูลความจริง มิได้หวัดสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น
6. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม/การทุจริต ต้องแจ้งข้อมูลที่มีความชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้
7. กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐ แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ เพื่อก่อให้เกิดความเสียหาย อาจจะถูกดำเนินการทางวินัยของหน่วยงานของรัฐด้วย
8. การกล่าวหาแบบเลื่อนลอย ผู้ถูกร้องเรียนอาจฟ้องกลับ ผู้ร้องเรียนในฐานะหมิ่นประมาท หรืออาจได้รับโทษตามกฎหมายการนำความเท็จมาร้องเรียน
9. ผู้เสนอข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ยินดีให้ข้อมูลเพิ่มเติม
10. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และพยาน จะถูกปกปิดเป็นความลับ
11. กฟผ. จะไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว



1. หนังสือร้องเรียน

ส่งถึง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
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. ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานกฤษฎมนตรี

สายด่วนของรัฐบาล 1111



5. ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า

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



6. ศูนย์บริการข้อมูล กฟผ.

Call Center 1416



6 ช่องทาง
การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
ของ กฟผ.



สแกน QR Code
เพื่อดูรายละเอียด



ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย