

ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียน  
และข้อเสนอแนะ

# อะไรได้บ้าง ?

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ยินดีรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับ  
ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. และการบริการ กฟผ. รับผิดชอบ  
เช่น

- การกระทำทุจริต หรือผิดกฎหมาย
- การกระทำที่ผิดกฎระเบียบ หรือวินัย
- การกระทำที่ผิดจริยธรรม และจรรยาบรรณ
- การจัดซื้อจัดจ้าง/บริหารสัญญา
- การฉ้อโกง/มั่วสุม
- มีนช่วยเหลือนอกจากผลกระทบการก่อสร้างสายส่ง
- การกระทำที่อาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของ  
ระบบโครงข่ายไฟฟ้า เช่น การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง  
การเผาไร่อ้อย/วัชพืช/ขยะ การขโมยชิ้นส่วนหรือ  
อุปกรณ์ การเล่นว้าว/ปล่อยโคลมลอย 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.เจริญสนิทวงศ์  
จ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130



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

ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า (ลูกค้าตรง)

6 **ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กฟผ.**

Call Center 1416

Email: [egatcallcenter@egat.co.th](mailto:egatcallcenter@egat.co.th)

Application (iOS/Android): EGAT1416

Facebook: EGAT1416

Twitter: @EGAT1416



# กฟผ.

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น  
กฟผ.



การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

# ขั้นตอนการจัดการ

ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ กฟผ.

รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1

กฟผ. ได้รับข้อร้องเรียน/  
ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2

พิจารณาเรื่อง

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.  
พิจารณาส่วนเรื่องให้หน่วยงาน  
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. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
5. มีมูลความจริง มีได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเพื่อให้เกิด  
ความเสียหายต่อผู้อื่น
6. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม/การทุจริต  
ต้องแจ้งข้อมูลที่มีความชัดเจน เพื่อยงพอที่จะสามารถ  
ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้
7. กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐ แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นเท็จ  
เพื่อก่อให้เกิดความเสียหาย อาจจะถูกดำเนินการ  
ทางวินัยของหน่วยงานของรัฐด้วย
8. การกล่าวหาแบบเลื่อนลอย ผู้ถูกร้องเรียนอาจฟ้องกลับ  
ผู้ร้องเรียนในฐานะหมิ่นประมาท หรืออาจจะได้รับโทษตาม  
กฎหมายการนำความเท็จมาร้องเรียน
9. ผู้เสนอข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ยินดีให้ข้อมูลเพิ่มเติม
10. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และพยาน จะถูกปกปิด  
เป็นความลับ



# 6 ช่องทาง

## การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ระบบจัดการข้อคิดเห็น  
และข้อร้องเรียน

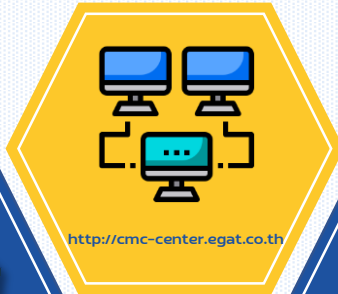
<http://cmc-center.egat.co.th>

1



หนังสือร้องเรียน

ส่งจดหมายถึง  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
53 หมู่ 2 ถ.เจริญสุขนิทวารค์  
อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130



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

2



[www.egat.co.th](http://www.egat.co.th)

เว็บไซต์  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3



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

4



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

ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า  
(ลูกค้าตรง)

5



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กฟผ.

6

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กฟผ.



ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ