

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  
การเพาโร้อย/วัยพืช/ขยะ การขโมยชิ้นส่วนหรือ  
อุปกรณ์ การเล่นว่าว/ปล่อยคอมลอย 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.เจริญสนิทวงศ์  
จ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130



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

ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า



6 **ศูนย์บริการข้อมูล กฟผ.**

EGAT Call Center 1416



# กฟผ.

## ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.



### การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



Scan for  
Eng. Version



ฝ่ายกำกับการณ์ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

# 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

