

กระบวนการจัดการ

ข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนของ กฟผ.

ผ่าน 6 ช่องทาง

1. www.1111.go.th
2. www.egat.co.th
3. <http://intranet.egat.co.th>
4. <http://voc.egat.co.th>
5. ศูนย์บริการข้อมูล กฟผ. 1416
6. หนังสือข้อร้องเรียน



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ส่งเรื่องร้องเรียนถึง กฟผ.

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.
พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบ



ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.
แจ้งกลับการรับเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 2 วันทำการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ประมาณเวลาแล้วเสร็จและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนโดยเร็ว
ตามที่กฎหมายกำหนด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
วิเคราะห์สาเหตุ/ปรับปรุงแก้ไข

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
รายงานความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ
จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

