

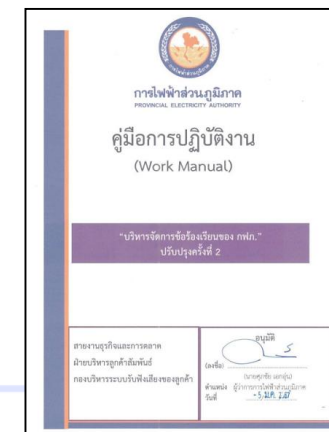
มาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ

- ▶ สืบข้อเท็จจริง และติดต่อผู้แจ้งเบาะแสเบื้องต้น ภายใน 5 วัน
- ▶ พิจารณาผลสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีไม่มีมูล : รายงานผล แจ้งผลผู้แจ้งเบาะแส ภายใน 15 วัน
 - กรณีมีมูล : แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และแจ้งความตักเตือนผู้แจ้งเบาะแสทราบ ทุก 15 วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ

สถิติแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ผ่านระบบ PEA-VOC System)

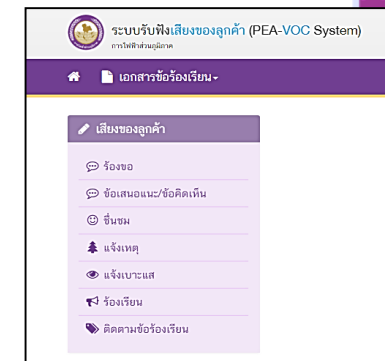
เดือน	จำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่อง (สะสม)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง		
				ทั้งหมด	มีมูล	ไม่มีมูล
มกราคม	6	6	6	0	0	0
กุมภาพันธ์	8	14	14	0	0	0
มีนาคม	6	20	20	0	0	0
เมษายน	11	31	30	1	1	0
พฤษภาคม	12	43	38	5	1	4
มิถุนายน	8	51	40	11	1	10
กรกฎาคม	6	57	46	11	1	10
สิงหาคม	8	65	49	16	3	13
กันยายน	6	71	46	26	5	21
ตุลาคม	6	77	47	30	7	23
พฤศจิกายน	10	87	52	35	8	27
ธันวาคม	4	91	54	37	8	29
รวม	91	91	54	37	8	29

ด้านแนวทางปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.”

ด้านระบบสารสนเทศ



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)