

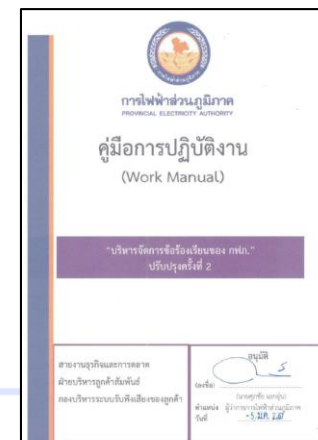
มาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ

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

สถิติแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ผ่านระบบ PEA-VOC System)

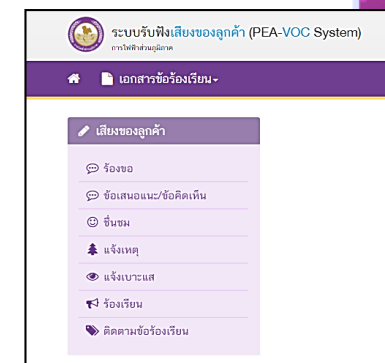
เดือน	จำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่อง (สะสม)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง		
				ทั้งหมด	มีมูล	ไม่มีมูล
มกราคม	5	5	2	3	1	2
กุมภาพันธ์	10	15	6	9	4	5
มีนาคม	7	22	8	14	6	8
เมษายน	4	26	9	17	7	10
พฤษภาคม	6	32	12	20	7	13
มิถุนายน	8	40	15	25	9	16
กรกฎาคม	11	51	23	28	10	18
สิงหาคม	9	60	29	31	10	21
กันยายน	9	69	37	32	10	22
ตุลาคม	9	78	45	33	11	22
พฤศจิกายน	11	89	53	36	13	23
ธันวาคม	7	96	59	37	13	24
รวม	96	96	59	37	13	24

ด้านแนวทางปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
“การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.”
ปรับปรุงครั้งที่ 2 (5 มกราคม 2567)

ด้านระบบสารสนเทศ



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(PEA-VOC System)