

มาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ

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

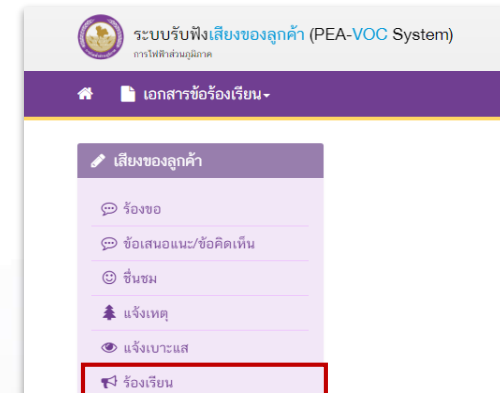
▶ สรุปจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตที่มีมูล ประจำปี ไตรมาส 1/2568 จำนวนทั้งสิ้น 4 เรื่อง



ด้านแนวทางปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ธันวาคม 2567)



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(PEA-VOC System)

ด้านระบบสารสนเทศ

มาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ

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

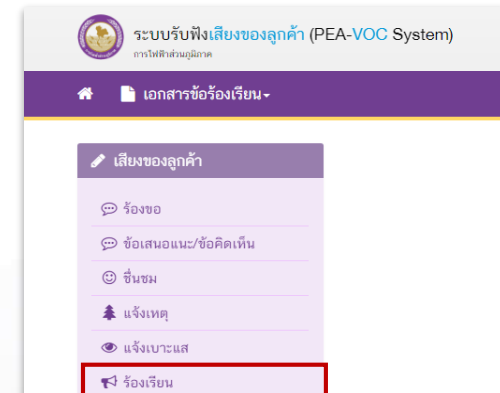
▶ สรุปจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตที่มีมูล ประจำปี ไตรมาส 2/2568 จำนวนทั้งสิ้น 3 เรื่อง



ด้านแนวทางปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ธันวาคม 2567)



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

ด้านระบบสารสนเทศ

มาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ

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

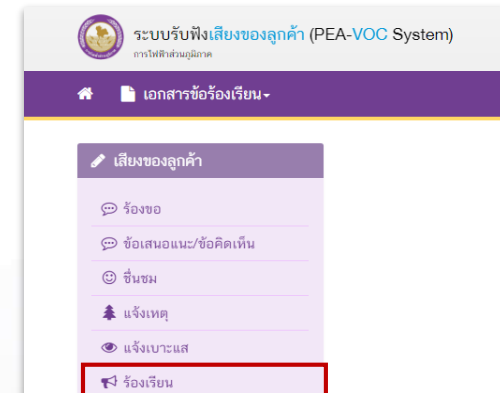
▶ สรุปจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตที่มีมูล ประจำปี ไตรมาส 3/2568 จำนวนทั้งสิ้น 5 เรื่อง



ด้านแนวทางปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ธันวาคม 2567)



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

ด้านระบบสารสนเทศ

มาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ

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

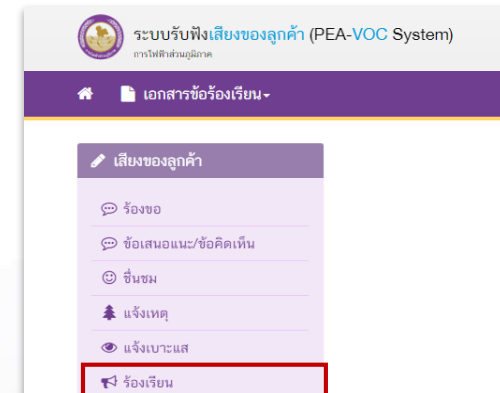
▶ สรุปจำนวนการแจ้งเบาะแสทุจริตที่มีมูล ประจำปี ไตรมาส 4/2568 จำนวนทั้งสิ้น 3 เรื่อง



ด้านแนวทางปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ธันวาคม 2567)



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

ด้านระบบสารสนเทศ

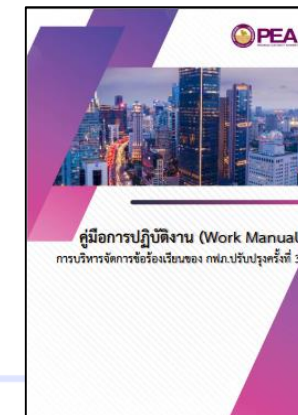
มาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือฯ

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

สถิติแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบ (ผ่านระบบ PEA-VOC System)

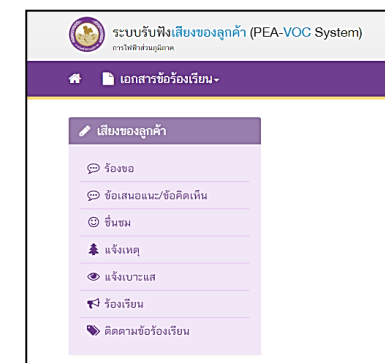
เดือน	จำนวนเรื่อง	จำนวนเรื่อง (สะสม)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง		
				ทั้งหมด	มีมูล	ไม่มีมูล
มกราคม	8	8	1	7	3	4
กุมภาพันธ์	7	15	6	1	1	-
มีนาคม	7	22	-	7	-	7
เมษายน	9	31	4	5	-	5
พฤษภาคม	5	36	2	3	1	2
มิถุนายน	5	41	1	4	2	2
กรกฎาคม	16	57	8	8	4	4
สิงหาคม	12	69	8	4	-	4
กันยายน	10	79	9	1	1	-
ตุลาคม	15	94	11	4	2	2
พฤศจิกายน	13	107	11	2	-	2
ธันวาคม	5	112	4	1	1	-
รวม	112	112	65	47	15	32

ด้านแนวทางปฏิบัติ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) “บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ธันวาคม 2567)

ด้านระบบสารสนเทศ



ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)