

คู่มือสำหรับผู้ใช้งาน
(User Manual)

โครงการพัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะ
การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โดย
บริษัท จีไอเอส จำกัด



สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
บทที่ 1 ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับประชาชน	1-1
1.1 ฟังก์ชันเพิ่มคำร้อง.....	1-1
1.2 ฟังก์ชันติดตามคำร้อง.....	1-5
1.3 ฟังก์ชันแก้ไขข้อมูลคำร้อง	1-7
1.3.1 สถานที่เกิดเหตุ.....	1-8
1.3.2 ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง	1-10
1.4 ฟังก์ชันรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น (กรณีคำร้องถูกส่งไปยังขั้นตอนการแก้ไขเปิด WBS).....	1-11
1.5 ฟังก์ชันรับทราบการแก้ไข	1-13
บทที่ 2 ระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า สำหรับเจ้าหน้าที่	2-17
2.1 ฟังก์ชันการเข้าสู่ระบบ สำหรับเจ้าหน้าที่	2-17
2.2 ฟังก์ชันเพิ่มคำร้อง.....	2-19
2.3 ฟังก์ชันติดตามคำร้อง.....	2-23
2.4 ฟังก์ชันแก้ไขข้อมูลคำร้อง	2-25
2.4.1 สถานที่เกิดเหตุ.....	2-26
2.4.2 ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง	2-28
2.5 ฟังก์ชันแก้ไข Case Type (เฉพาะ เจ้าหน้าที่ อก.บล.).....	2-29
2.6 ฟังก์ชันสั่งงาน (ผจก.).....	2-32
2.7 ฟังก์ชันรับงาน (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-35
2.8 ฟังก์ชันติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-38
2.9 ฟังก์ชันระบุสาเหตุ (ผปบ., ผวต./ผบค.)	2-41
2.10 ฟังก์ชันแก้ไขประเภทคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-44
2.11 ฟังก์ชันอนุมัติเปลี่ยนแปลงประเภทคำร้อง(อก.บล.)	2-47
2.12 ฟังก์ชันระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-50
2.13 ฟังก์ชันระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-53
2.14 ฟังก์ชันปรับปรุงรายละเอียด	2-57
2.15 ฟังก์ชันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-60
2.16 ฟังก์ชันขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.)	2-64
2.17 ฟังก์ชันอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง (ผจก.)	2-67

2.18 ฟังก์ชันขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-70
2.19 ฟังก์ชันอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผจก.)	2-73
2.20 ฟังก์ชันยกเลิกคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.).....	2-76
2.21 ฟังก์ชันอนุมัติยกเลิก (อก.บล.).....	2-79

นาย สุวัฒนา ชี้อตรง พง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รพก.(ภ2) @ PEA

นาย สุวัฒนา ชี้อตรง พง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รพก.(ภ2) @ PEA

นาย สุวัฒนา ชี้อตรง พง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รพก.(ภ2) @ PEA

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 1-1 แสดงหน้าจอการเลือกแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า.....	1-1
รูปที่ 1-2 แสดงหน้าจอแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น.....	1-2
รูปที่ 1-3 แสดงหน้าจอการตอบแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น.....	1-2
รูปที่ 1-4 แสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า.....	1-3
รูปที่ 1-5 แสดงหน้าจอการระบุข้อมูลแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า.....	1-3
รูปที่ 1-6 แสดงหน้าจอการเลือกปุ่มส่งคำร้อง.....	1-4
รูปที่ 1-7 แสดงหน้าจอการส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว.....	1-4
รูปที่ 1-8 แสดงหน้าจอการเลือกติดตามเสียงของลูกค้าปัญหาคุณภาพไฟฟ้า.....	1-5
รูปที่ 1-9 แสดงหน้าจอระบุข้อมูลเพื่อติดตามคำร้อง.....	1-5
รูปที่ 1-10 แสดงหน้าจอการติดตามคำร้อง.....	1-6
รูปที่ 1-11 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง.....	1-7
รูปที่ 1-12 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ.....	1-8
รูปที่ 1-13 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากหมายเลขผู้ใช้ไฟ.....	1-8
รูปที่ 1-14 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากข้อมูลที่อยู่.....	1-9
รูปที่ 1-15 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขข้อมูล.....	1-9
รูปที่ 1-16 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง.....	1-10
รูปที่ 1-17 แสดงหน้าจอบันทึกการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง.....	1-10
รูปที่ 1-18 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง.....	1-11
รูปที่ 1-19 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น.....	1-11
รูปที่ 1-20 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น.....	1-12
รูปที่ 1-21 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง.....	1-13
รูปที่ 1-22 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไข.....	1-13
รูปที่ 1-23 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไข กรณีเลือกไม่ยอมรับ.....	1-14
รูปที่ 1-24 แสดงหน้าจอการประเมินความพึงพอใจ.....	1-14
รูปที่ 1-25 แสดงหน้าจอการเลือกปรับปรุงการให้คะแนน.....	1-15
รูปที่ 1-26 แสดงหน้าจอการบันทึกการรับทราบการแก้ไข.....	1-15
รูปที่ 1-27 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว.....	1-16
รูปที่ 2-1 แสดงหน้าจอระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า.....	2-17
รูปที่ 2-2 แสดงหน้าจอการระบุ Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ.....	2-18

รูปที่ 2-3 แสดงหน้าจอหลักของระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า	2-18
รูปที่ 2-4 แสดงหน้าจอแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น	2-19
รูปที่ 2-5 แสดงหน้าจอการตอบแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น	2-20
รูปที่ 2-6 แสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า	2-20
รูปที่ 2-7 แสดงหน้าจอการระบุข้อมูลแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า	2-21
รูปที่ 2-8 แสดงหน้าจอการเลือกปุ่มส่งคำร้อง	2-21
รูปที่ 2-9 แสดงหน้าจอการส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว	2-22
รูปที่ 2-10 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-23
รูปที่ 2-11 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง	2-23
รูปที่ 2-12 แสดงหน้าจอการติดตามคำร้อง	2-24
รูปที่ 2-13 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง	2-25
รูปที่ 2-14 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ	2-26
รูปที่ 2-15 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากหมายเลขผู้ใช้ไฟ	2-26
รูปที่ 2-16 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากข้อมูลที่อยู่	2-27
รูปที่ 2-17 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขข้อมูล	2-27
รูปที่ 2-18 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง	2-28
รูปที่ 2-19 แสดงหน้าจอบันทึกการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง	2-28
รูปที่ 2-20 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-29
รูปที่ 2-21 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง	2-29
รูปที่ 2-22 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง	2-30
รูปที่ 2-23 แสดงหน้าจอเลือกแก้ไข Case Type	2-30
รูปที่ 2-24 แสดงหน้าจอการแก้ไข Case Type	2-31
รูปที่ 2-25 แสดงหน้าจอการแก้ไข Case Type เรียบร้อยแล้ว	2-31
รูปที่ 2-26 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-32
รูปที่ 2-27 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง	2-32
รูปที่ 2-28 แสดงหน้าจอการเลือกสั่งงานที่รายการคำร้อง	2-33
รูปที่ 2-29 แสดงหน้าจอการเลือกสั่งงานที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง	2-33
รูปที่ 2-30 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการสั่งงาน	2-34
รูปที่ 2-31 แสดงหน้าจอการสั่งงานเรียบร้อยแล้ว	2-34
รูปที่ 2-32 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-35
รูปที่ 2-33 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง	2-35
รูปที่ 2-34 แสดงหน้าจอการเลือกรับงานที่รายการคำร้อง	2-36

รูปที่ 2-35 แสดงหน้าจอการเลือกรับงานที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง.....	2-36
รูปที่ 2-36 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการรับงาน	2-37
รูปที่ 2-37 แสดงหน้าจอการรับงานเรียบร้อยแล้ว	2-37
รูปที่ 2-38 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-38
รูปที่ 2-39 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-38
รูปที่ 2-40 แสดงหน้าจอการเลือกติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง	2-39
รูปที่ 2-41 แสดงหน้าจอการเลือกติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง	2-39
รูปที่ 2-42 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง.....	2-40
รูปที่ 2-43 แสดงหน้าจอการติดต่อผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว.....	2-40
รูปที่ 2-44 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-41
รูปที่ 2-45 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-41
รูปที่ 2-46 แสดงหน้าจอการเลือกระบุสาเหตุที่รายการคำร้อง	2-42
รูปที่ 2-47 แสดงหน้าจอการเลือกระบุสาเหตุที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง	2-42
รูปที่ 2-48 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการระบุสาเหตุ.....	2-43
รูปที่ 2-49 แสดงหน้าจอการระบุสาเหตุเรียบร้อยแล้ว.....	2-43
รูปที่ 2-50 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-44
รูปที่ 2-51 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-44
รูปที่ 2-52 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง.....	2-45
รูปที่ 2-53 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขประเภทคำร้อง.....	2-45
รูปที่ 2-54 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง.....	2-46
รูปที่ 2-55 แสดงหน้าจอการติดต่อผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว.....	2-46
รูปที่ 2-56 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-47
รูปที่ 2-57 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-47
รูปที่ 2-58 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้องที่รายการคำร้อง	2-48
รูปที่ 2-59 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง	2-48
รูปที่ 2-60 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ เปลี่ยนประเภทคำร้อง	2-49
รูปที่ 2-61 แสดงหน้าจอการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ เปลี่ยนประเภทคำร้องเรียบร้อยแล้ว.....	2-49
รูปที่ 2-62 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-50
รูปที่ 2-63 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-50
รูปที่ 2-64 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ที่รายการคำร้อง.....	2-51
รูปที่ 2-65 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง	2-51
รูปที่ 2-66 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1).....	2-52

รูปที่ 2-67 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) เรียบร้อยแล้ว.....	2-52
รูปที่ 2-68 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-53
รูปที่ 2-69 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-53
รูปที่ 2-70 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง.....	2-54
รูปที่ 2-71 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS).....	2-54
รูปที่ 2-72 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS).....	2-55
รูปที่ 2-73 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เรียบร้อยแล้ว.....	2-55
รูปที่ 2-74 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เรียบร้อยแล้ว.....	2-56
รูปที่ 2-75 แสดงหน้าจอขั้นตอนการทำงานของ WBS	2-56
รูปที่ 2-76 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-57
รูปที่ 2-77 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-57
รูปที่ 2-78 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง.....	2-58
รูปที่ 2-79 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขปรับปรุงรายละเอียด.....	2-58
รูปที่ 2-80 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการปรับปรุงรายละเอียด.....	2-59
รูปที่ 2-81 แสดงหน้าจอการปรับปรุงรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว.....	2-59
รูปที่ 2-82 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-60
รูปที่ 2-83 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-60
รูปที่ 2-84 แสดงหน้าจอการเลือกดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จที่รายการคำร้อง.....	2-61
รูปที่ 2-85 แสดงหน้าจอการเลือกดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง.....	2-61
รูปที่ 2-86 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ.....	2-62
รูปที่ 2-87 แสดงหน้าจอบันทึกการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ.....	2-62
รูปที่ 2-88 แสดงหน้าจอรายการการแก้ไขแล้วเสร็จ.....	2-63
รูปที่ 2-89 แสดงหน้าจอรายละเอียดการแก้ไขแล้วเสร็จ.....	2-63
รูปที่ 2-90 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-64
รูปที่ 2-91 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-64
รูปที่ 2-92 แสดงหน้าจอเลือกรายการที่ต้องการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง.....	2-65
รูปที่ 2-93 แสดงหน้าจอการเลือกขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง.....	2-65
รูปที่ 2-94 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง.....	2-66
รูปที่ 2-95 แสดงหน้าจอบันทึกขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง.....	2-66
รูปที่ 2-96 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง.....	2-67
รูปที่ 2-97 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง.....	2-67
รูปที่ 2-98 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง.....	2-68

รูปที่ 2-99 แสดงหน้าจอลูกเลือกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง.....	2-68
รูปที่ 2-100 แสดงหน้าจอลูกบรรยายละเอียดการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง	2-69
รูปที่ 2-101 แสดงหน้าจอลูกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว	2-69
รูปที่ 2-102 แสดงหน้าจอลูกเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-70
รูปที่ 2-103 แสดงหน้าจอลูกค้นหารายการคำร้อง.....	2-70
รูปที่ 2-104 แสดงหน้าจอลูกเลือกรายการที่ต้องการขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง.....	2-71
รูปที่ 2-105 แสดงหน้าจอลูกเลือกขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง	2-71
รูปที่ 2-106 แสดงหน้าจอลูกบรรยายละเอียดขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง.....	2-72
รูปที่ 2-107 แสดงหน้าจอบันทึกขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง	2-72
รูปที่ 2-108 แสดงหน้าจอลูกเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-73
รูปที่ 2-109 แสดงหน้าจอลูกค้นหารายการคำร้อง.....	2-73
รูปที่ 2-110 แสดงหน้าจอลูกเลือกอนุมัติขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง.....	2-74
รูปที่ 2-111 แสดงหน้าจอลูกเลือกอนุมัติขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง.....	2-74
รูปที่ 2-112 แสดงหน้าจอลูกบรรยายละเอียดการอนุมัติขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง	2-75
รูปที่ 2-113 แสดงหน้าจอลูกอนุมัติขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว	2-75
รูปที่ 2-114 แสดงหน้าจอลูกเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-76
รูปที่ 2-115 แสดงหน้าจอลูกค้นหารายการคำร้อง.....	2-76
รูปที่ 2-116 แสดงหน้าจอลูกเลือกรายการคำร้อง.....	2-77
รูปที่ 2-117 แสดงหน้าจอลูกเลือกยกเลิกคำร้อง.....	2-77
รูปที่ 2-118 แสดงหน้าจอลูกบรรยายละเอียดการยกเลิกคำร้อง	2-78
รูปที่ 2-119 แสดงหน้าจอลูกยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว.....	2-78
รูปที่ 2-120 แสดงหน้าจอลูกเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง	2-79
รูปที่ 2-121 แสดงหน้าจอลูกค้นหารายการคำร้อง.....	2-79
รูปที่ 2-122 แสดงหน้าจอลูกเลือกอนุมัติยกเลิกที่รายการคำร้อง	2-80
รูปที่ 2-123 แสดงหน้าจอลูกเลือกอนุมัติยกเลิกที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง	2-80
รูปที่ 2-124 แสดงหน้าจอลูกบรรยายละเอียดการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้อง.....	2-81
รูปที่ 2-125 แสดงหน้าจอลูก อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว	2-81

บทนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อแสดงขั้นตอนการทำงานของระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า โครงการพัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก โดยระบบสามารถแจ้งคำร้องด้านแรงดันไฟฟ้าตก รวมถึงปัญหาด้านคุณภาพอื่น ๆ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ และติดตามผลการแก้ไขปัญหามาผ่านทางหน้าเว็บไซต์และ SMS ได้ โดยเจ้าหน้าที่ กฟผ. จะมีระบบสำหรับรับคำร้อง แจกจ่ายงาน และปรับปรุงสถานะของผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถตอบสนองผู้ยื่นคำร้องได้อย่างรวดเร็ว

โครงสร้างเอกสารฉบับนี้ประกอบด้วย

- บทที่ 1 ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับประชาชน
- บทที่ 2 ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับเจ้าหน้าที่

ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน

บทที่ 1 ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับประชาชน

1.1 ฟังก์ชันเพิ่มคำร้อง

คำอธิบาย

สำหรับเพิ่มคำร้อง เพื่อแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า

ขั้นตอนการทำงาน

1. เปิด Browser ระบุ URL : <https://10.254.111.111/vcare/> ระบบรับฟังและติดตามเสียงของ
ลูกค้า
2. เลือก “แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า”



รูปที่ 1-1 แสดงหน้าจอการเลือกแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

3. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า: การสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

แจ้งข้อร้อง

แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า : การสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น
การสอบถามปัญหาเบื้องต้น เป็นตัวอย่างในการวิเคราะห์ประเภทของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น เพื่อความรวดเร็วและแม่นยำในการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

คำถามที่ 1 : ปัญหาที่ท่านต้องการอย่างไรบ้าง?

☐ เลือกปัญหาที่พบจากการ

- ปัญหาไฟดับบ่อย**
 - เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง
 - ระหว่างเกิดเหตุไฟดับ ป้ายแจ้งเตือนที่ไฟดับยังไม่ดับ
 - ไม่สามารถเปิดเครื่องไฟฟ้าได้ทุกชนิด
- ปัญหาไฟฟัดตก**
 - ขึ้นๆลงๆทำงาน
 - เครื่องใช้จากการทำงาน หรือขึ้น
 - ระบบแสงสว่างยังใช้งานได้ แต่แสงสว่างลดลง
 - พัดลมหยุดทำงานบ้าง
- ปัญหาไฟฟ้ามืด**
 - ระบบแสงสว่าง มีการกระพริบวูบวาบ
 - เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ไม่เป็นระบบ
 - อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น แอร์ ตู้เย็น, คอมพิวเตอร์ (กรณีมีเครื่องสำรองไฟ (UPS) จะสังเกตเห็นแสงเตือน)

รูปที่ 1-2 แสดงหน้าจอแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

4. ตอบแบบสอบถาม ปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้นให้ครบถ้วน โดยระบบจะแสดงระดับความรุนแรงของปัญหาให้อัตโนมัติ (สามารถปรับเปลี่ยนเองได้) จากนั้นคลิกปุ่ม “ถัดไป”

คำถามที่ 2 : บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบในข้อที่ 1 ในช่วงเวลาเดียวกันหรือไม่?

☐ ใช่

☐ ได้รับผลกระทบเพียงบ้านของผู้แจ้งเพียงอย่างเดียว

☐ บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

คำถามที่ 3 : เกิดเหตุการณ์ในข้อที่ 1 บ่อยแค่ไหน?

☒ เกิดเหตุการณ์ขึ้นครั้งแรก

☐ เดือนละ 1 ครั้ง

☐ มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

☐ มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

คำถามที่ 4 : ระดับความรุนแรง? (*10 คือมากที่สุด)

ระดับความรุนแรง : 3

1.ตอบแบบสอบถาม

2.แสดงให้อัตโนมัติ

3. ถัดไป

→ ถัดไป

รูปที่ 1-3 แสดงหน้าจอการตอบแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

5. ระบบจะแสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า : แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

แจ้งข้อร้อง

แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า : กรุณากรอกข้อมูลเบื้องต้น สำหรับการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว ในการดำเนินการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้แจ้งข้อร้อง

ตำแหน่ง * ชื่อ * นามสกุล * เบอร์โทรศัพท์ *

หมายเลขบัตรประชาชน อีเมล Line ID

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

☒ ระบบสายส่งไฟฟ้า ☐ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) * หมายเลขเบิกระบบ (PEA No.)

ระบุสถานที่เกิดเหตุ โดยกรอกข้อมูลที่อยู่

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลรายละเอียดเหตุการณ์ : ปัญหาไฟฟ้าดับ

☒ เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ☐ ระหว่างเกิดเหตุไฟฟ้าดับ บ้านข้างเคียงก็ดับเช่นกัน ☐ ไม่สามารถเปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าได้ทุกชนิด

ระบุรายละเอียด

รูปที่ 1-4 แสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

6. ระบุข้อมูลปัญหาคุณภาพไฟฟ้าให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง”

ชื่อ นามสกุล

จังหวัด * อำเภอ * ตำบล *

สาย บ้านเลขที่

ระบุข้อมูล

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลรายละเอียดเหตุการณ์ : ปัญหาไฟฟ้าดับ

☒ เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ☐ ระหว่างเกิดเหตุไฟฟ้าดับ บ้านข้างเคียงก็ดับเช่นกัน ☐ ไม่สามารถเปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าได้ทุกชนิด

ระบุรายละเอียด

แนบไฟล์ (รองรับนามสกุล JPEG, JPG, PNG, PDF, MP4, Doc, Docx ขนาดรวมไม่เกิน 25 MB)

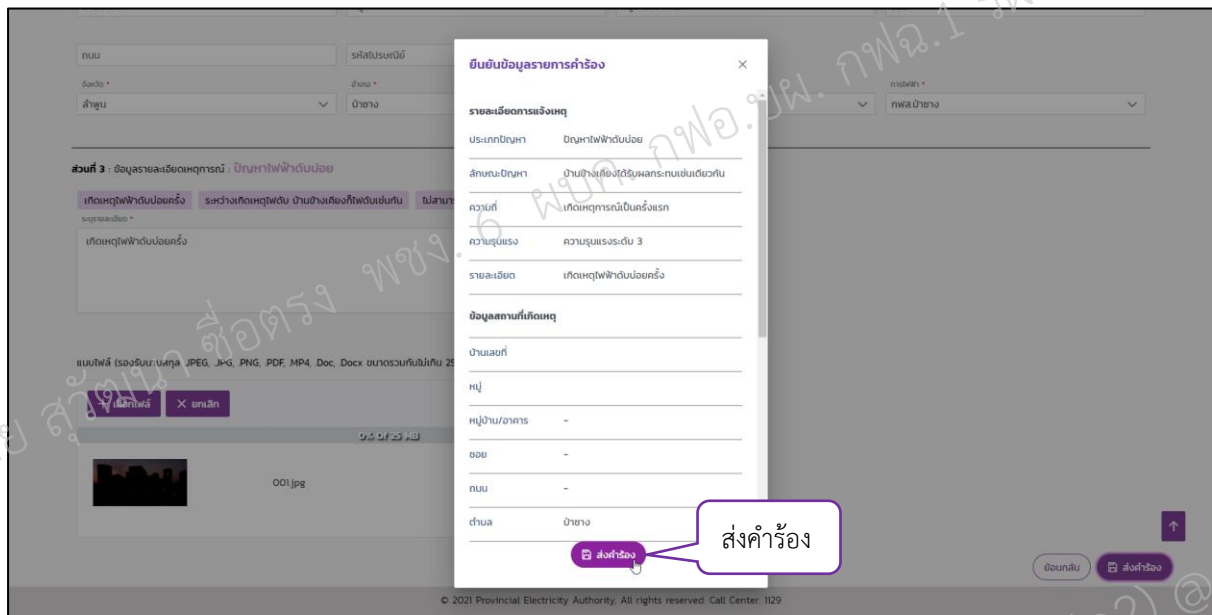
0.5 MB

☒ เติบไฟล์แนบสำเร็จ

001.jpg 0.01 MB

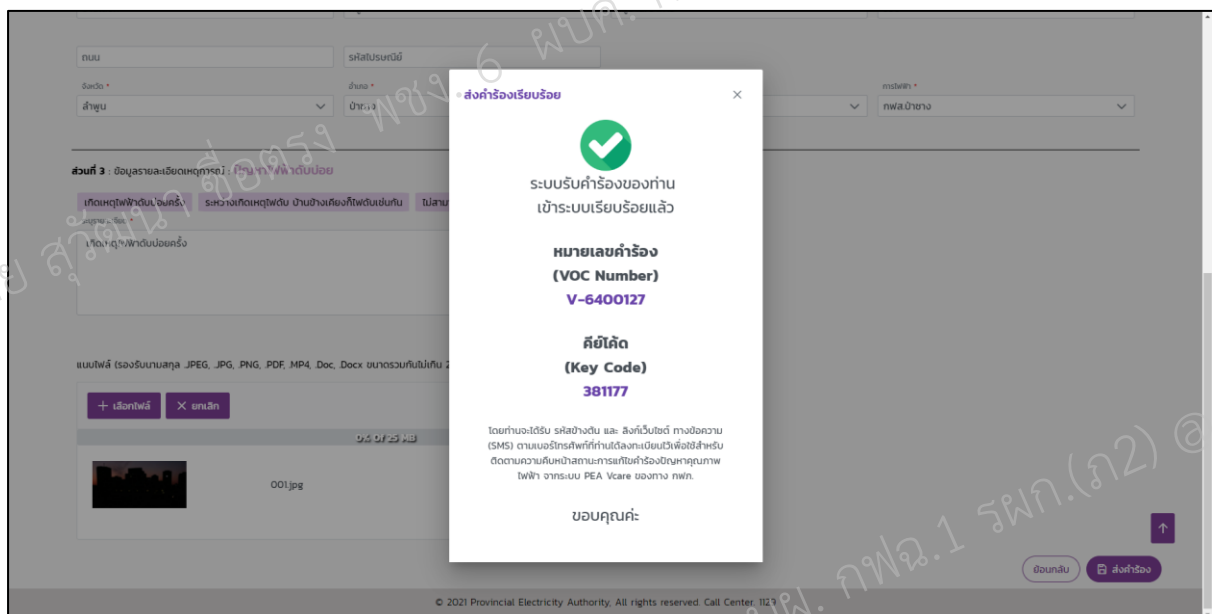
รูปที่ 1-5 แสดงหน้าจอการระบุข้อมูลแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

7. ระบบจะแสดงหน้าต่าง ยืนยันรายการข้อมูลคำร้อง คลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง” อีกครั้ง



รูปที่ 1-6 แสดงหน้าจอการเลือกปุ่มส่งคำร้อง

8. ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว และส่ง SMS หมายเลขคำร้อง (VOC Number), คีย์โค้ด (Key Code) และ ลิงค์เว็บไซต์ ไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุ



รูปที่ 1-7 แสดงหน้าจอการส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว

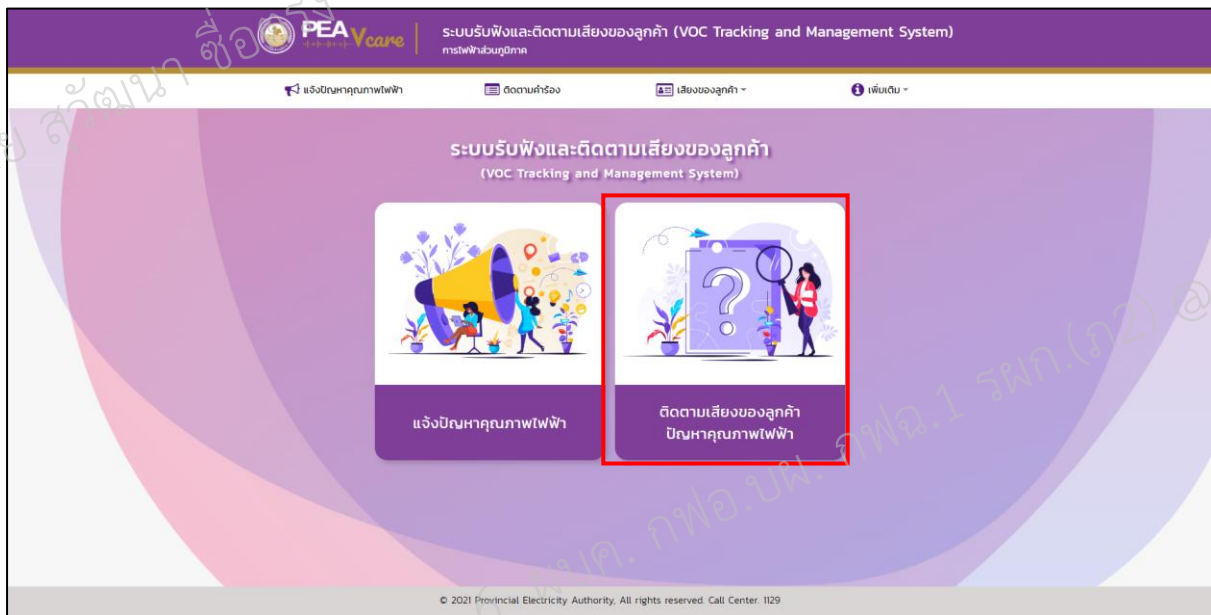
1.2 ฟังก์ชันติดตามคำร้อง

คำอธิบาย

สำหรับติดตามคำร้อง ที่ประชาชนแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า

ขั้นตอนการทำงาน

1. จากหน้าจอระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า เลือก “ติดตามเสียงของลูกค้าปัญหาคุณภาพไฟฟ้า”



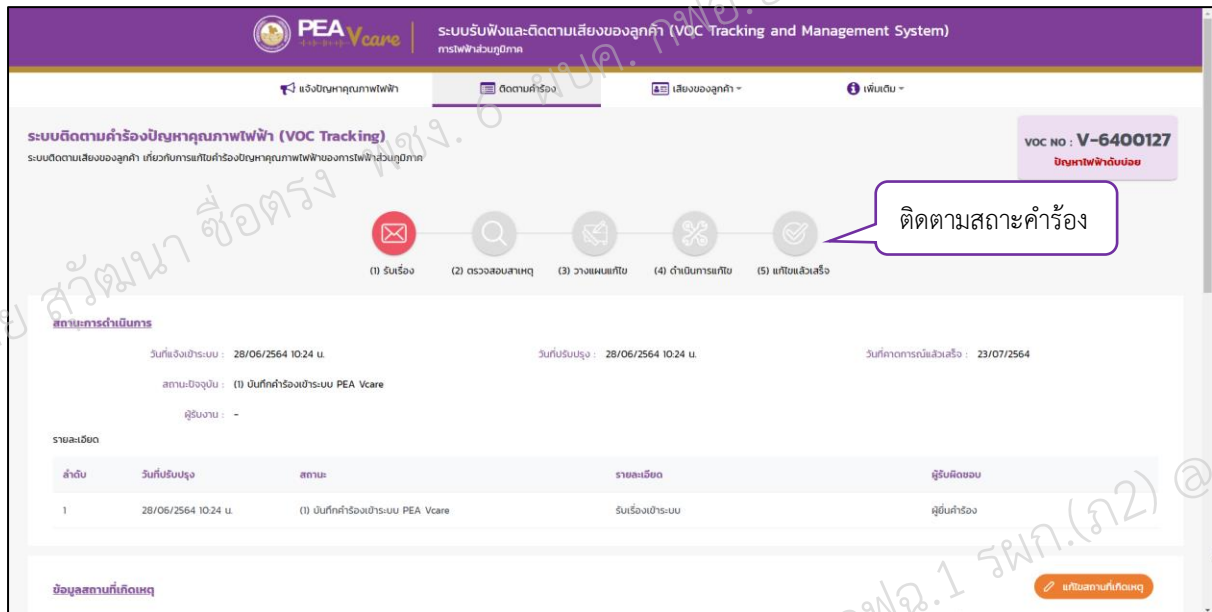
รูปที่ 1-8 แสดงหน้าจอการเลือกติดตามเสียงของลูกค้าปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

2. ระบุหมายเลขคำร้อง (VOC Number) และคีย์โค้ด (Key Code) > คลิกปุ่ม “ค้นหา”



รูปที่ 1-9 แสดงหน้าจอระบุข้อมูลเพื่อติดตามคำร้อง

3. กรณีระบุข้อมูลถูกต้อง ระบบแสดงหน้าจอระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า กรณีระบุข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือน
4. สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ที่แถบสถานะคำร้อง และ สถานะการดำเนินการ



รูปที่ 1-10 แสดงหน้าจอการติดตามคำร้อง

1.3 ฟังก์ชันแก้ไขข้อมูลคำร้อง

คำอธิบาย

สำหรับแก้ไขข้อมูลคำร้อง โดยจะสามารถแก้ไขสถานที่เกิดเหตุและข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

ขั้นตอนการทำงาน

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง จะสามารถแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ และข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

หมายเลขบัญชี : 020023492973 (Customer Account Number)

หมายเลขบัตร : 28632330 (PEA Number)

จำนวน : 490

หมู่ : 67

หมู่บ้าน/อาคาร : -

ซอย : -

ถนน : บ้านบาง

พื้นที่การไฟฟ้า : ทพ.บ้านบาง

ถนน : -

รหัสไปรษณีย์ : -

จังหวัด : ลำพูน

ข้อมูลรายละเอียดคำร้อง

ประเภทปัญหา : ปัญหาไฟฟ้าดับ

เกิดปัญหาบ่อย : เกิดเหตุการณ์ขึ้นครั้งแรก

ระดับความรุนแรง : ระดับ 3

ลักษณะปัญหา : บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

รายละเอียด : เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง

แนบไฟล์ (รองรับนามสกุล .JPEG, .JPG, .PNG, .PDF, .MP4, .Doc, .Docx ขนาดรวมไม่เกิน 25 MB.)

+ เลือกไฟล์

0.50 / 25 MB

256406281035410768-41263.jpg 0.09 MB

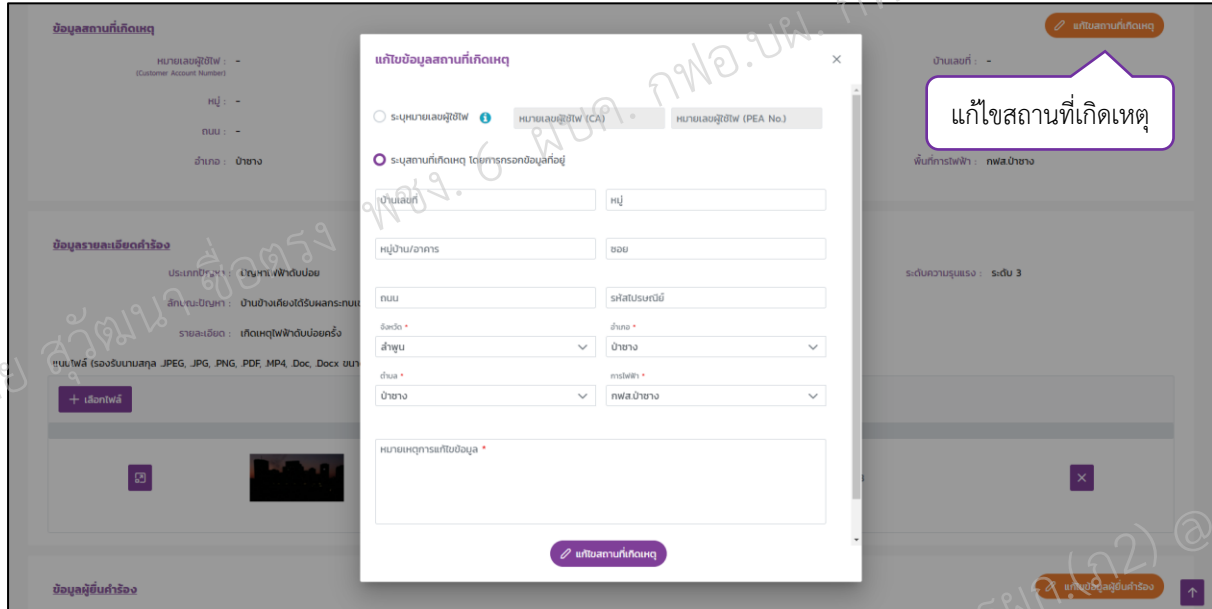
ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

รูปที่ 1-11 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

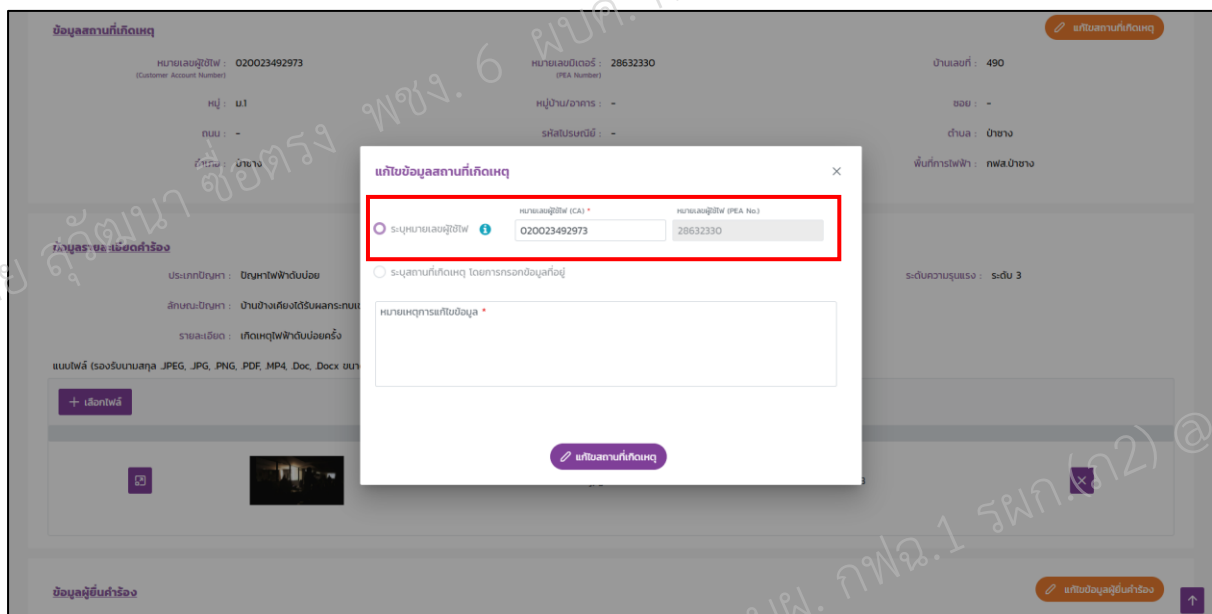
1.3.1 สถานที่เกิดเหตุ

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ



รูปที่ 1-12 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

2. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยหมายเลขผู้ใช้ไฟ จะแก้ไขข้อมูลได้เฉพาะ หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA)



รูปที่ 1-13 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากหมายเลขผู้ใช้ไฟ

3. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยการกรอกข้อมูลที่อยู่ จะสามารถแก้ไขข้อมูลได้ทั้งหมด

รูปที่ 1-14 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากข้อมูลที่อยู่

4. แก้ไขข้อมูลตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

รูปที่ 1-15 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขข้อมูล

1.3.2 ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

รูปที่ 1-16 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

2. แก้ไขรายละเอียดข้อมูลผู้ยื่นคำร้องตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

รูปที่ 1-17 แสดงหน้าจอบันทึกการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

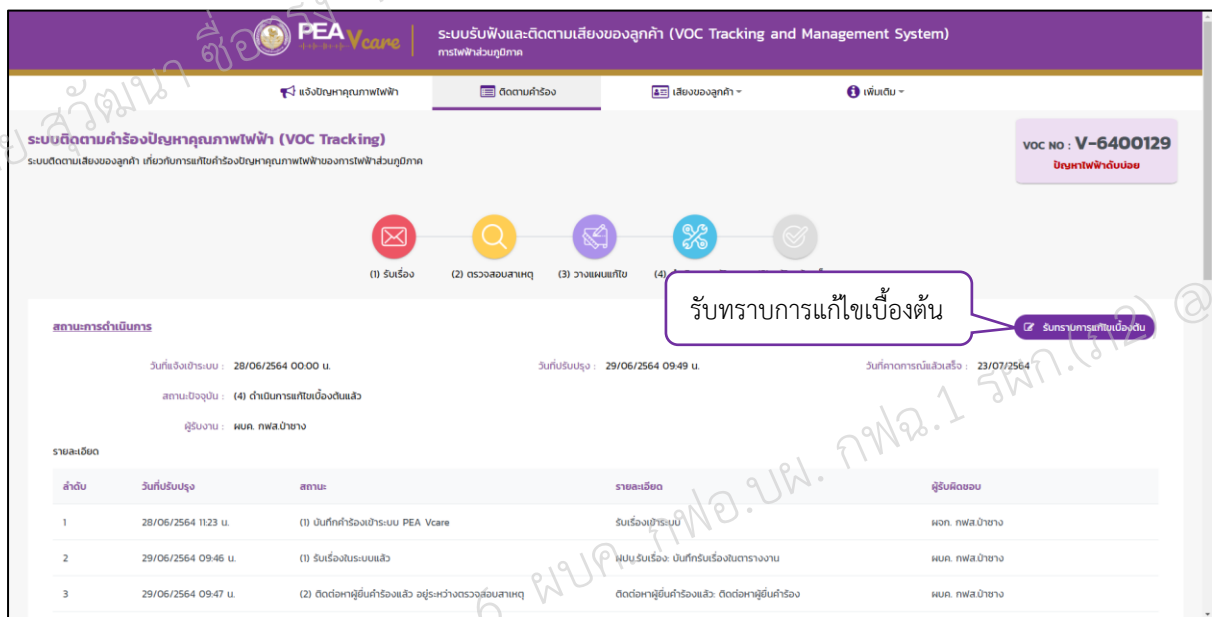
1.4 ฟังก์ชันรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น (กรณีคำร้องถูกส่งไปยังขั้นตอนการแก้ไขเปิด WBS)

คำอธิบาย

สำหรับรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น กรณีที่คำร้องถูกส่งไปยังขั้นตอนการแก้ไขเปิด WBS โดยผู้ยื่นคำร้องสามารถยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นได้

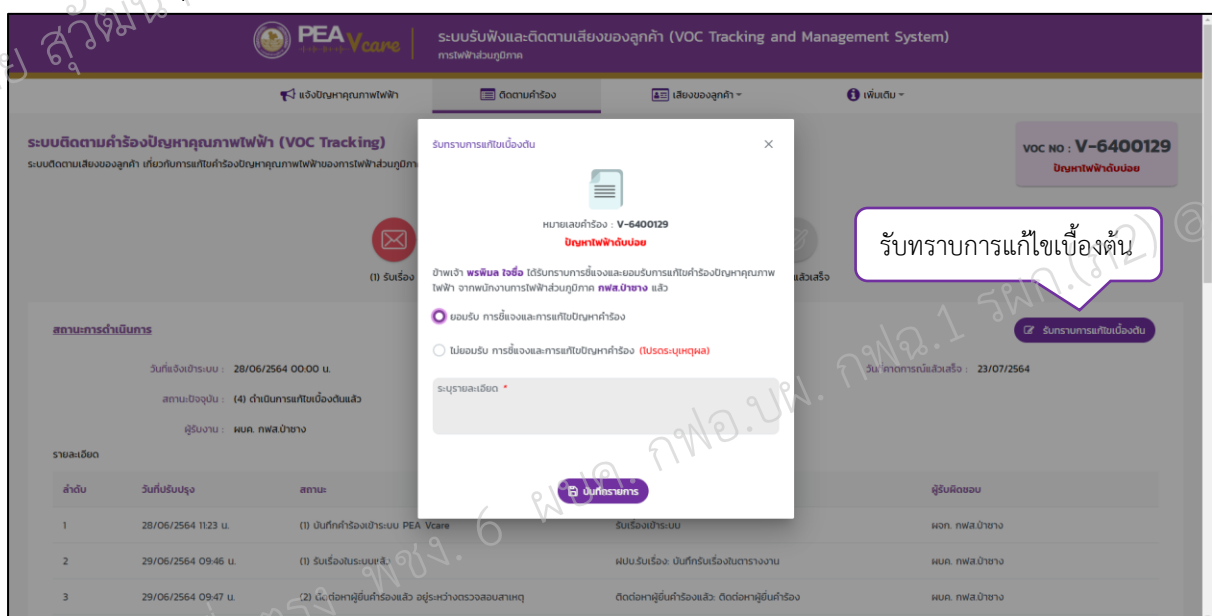
ขั้นตอนการทำงาน

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง ระบบแสดงปุ่ม “รับทราบการแก้ไขเบื้องต้น”



รูปที่ 1-18 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

2. คลิกปุ่ม “รับทราบการแก้ไขเบื้องต้น” ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น



3. เลือก ยอมรับ/ไม่ยอมรับ รับทราบการแก้ไขเบื้องต้น โดย กรณีไม่ยอมรับ จะต้องระบุรายละเอียดการไม่ยอมรับด้วย

The screenshot displays the PEA VOC Tracking and Management System interface. A modal window titled "ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น" (Initial Remediation Action) is open, showing a complaint form for "ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย" (Frequent power outages). The form includes a "VOC NO : V-6400129" and a "วันที่แจ้งการร้องเรียน" (Date of complaint) of 28/06/2564. The form has two radio button options: "ยอมรับ การแจ้งและการแก้ไขเบื้องต้น" (Accept the initial reporting and remediation) and "ไม่ยอมรับ การแจ้งและการแก้ไขเบื้องต้น (โปรดระบุเหตุผล)" (Do not accept the initial reporting and remediation (Please specify the reason)). The "ไม่ยอมรับ" option is selected. Below the options is a text area for "ระบุรายละเอียด" (Specify details). A "บันทึกการแก้ไข" (Record remediation) button is at the bottom right of the modal. The background shows a table of complaint history with columns for date, time, and status.

ลำดับ	วันที่แจ้งการร้องเรียน	เวลาที่แจ้งการร้องเรียน	สถานะการร้องเรียน	ชื่อลูกค้า	ชื่อพนักงาน
1	28/06/2564 11:23 น.	(1) บันทึกการแจ้งการร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น	ผอ. กฟผ. อยุธยา	ผอ. กฟผ. อยุธยา
2	29/06/2564 09:46 น.	(1) รับเรื่องและแจ้งการแก้ไขเบื้องต้น	ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น	ผอ. กฟผ. อยุธยา	ผอ. กฟผ. อยุธยา
3	29/06/2564 09:47 น.	(2) ติดตามการแจ้งการร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น	ผอ. กฟผ. อยุธยา	ผอ. กฟผ. อยุธยา

รูปที่ 1-20 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น

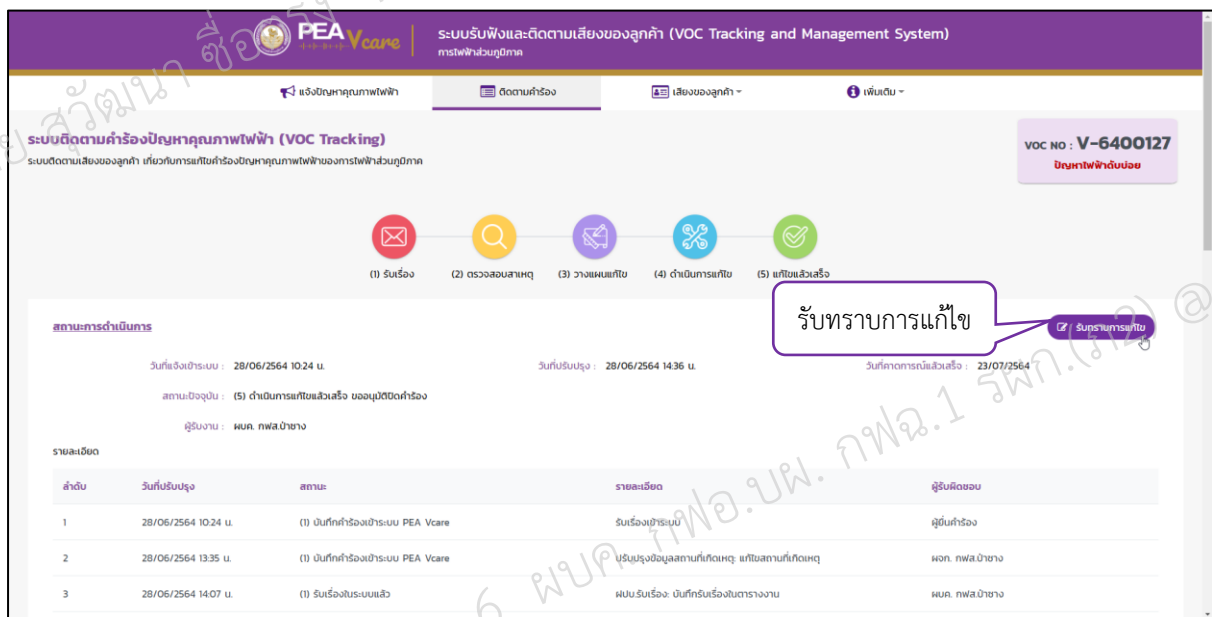
1.5 ฟังก์ชันรับทราบการแก้ไข

คำอธิบาย

สำหรับรับทราบการแก้ไขข้อมูลคำร้อง โดยผู้ยื่นคำร้องสามารถยอมรับการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้าและประเมินผลการแก้ไขปัญหาคำร้องได้

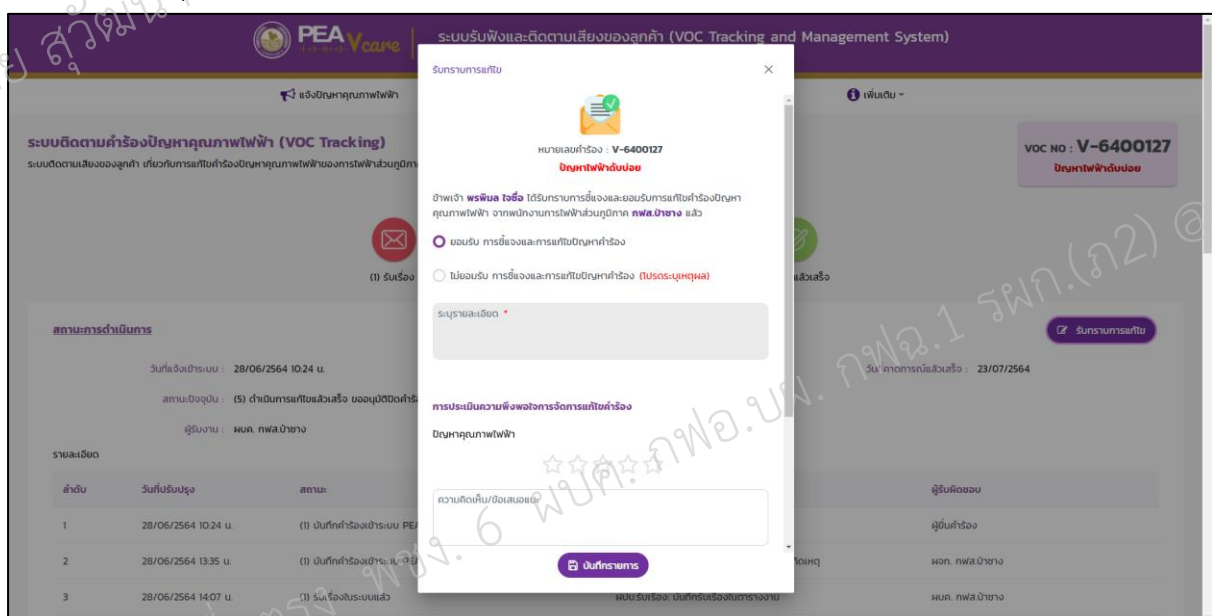
ขั้นตอนการทำงาน

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง ระบบแสดงปุ่ม “รับทราบการแก้ไข”



รูปที่ 1-21 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

2. คลิกปุ่ม “รับทราบการแก้ไข” ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการรับทราบการแก้ไข



รูปที่ 1-22 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไข

3. เลือก ยอมรับ/ไม่ยอมรับ การชี้แจงและแก้ไขปัญหา โดย กรณีไม่ยอมรับ จะต้องระบุรายละเอียดการไม่ยอมรับด้วย

The screenshot displays the PEA VOC Tracking System interface. A modal form titled 'รับการชี้แจง' (Receive Explanation) is overlaid on the main page. The form contains the following fields and options:

- หมายเลขคำร้อง :** V-6400127
- ประเภทคำร้อง :** ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย
- สถานะ :** รอการดำเนินการ (Waiting for action)
- วันที่แจ้งการร้องเรียน :** 28/06/2564 10:24 น.
- สถานที่แจ้ง :** (5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ของบม.001000
- ผู้แจ้ง :** ผบ. กฟล. ปทุมธานี
- รายละเอียด :**
 - ลำดับ :** 1, 2, 3
 - วันที่แจ้ง :** 28/06/2564 10:24 น., 13:35 น., 14:07 น.
 - สถานะ :** (1) ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย, (2) ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย, (3) ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

The modal form has two main sections: 'ยอมรับ' (Accept) and 'ไม่ยอมรับ' (Reject). The 'ไม่ยอมรับ' section is active, showing a text area for 'ระบุเหตุผลที่ไม่ยอมรับ' (Specify reasons for rejection) and a 'ไม่ยอมรับ' button. The 'ยอมรับ' section is inactive, showing a 'ยอมรับ' button. The modal form also includes a 'ปิดหน้าต่าง' (Close window) button.

รูปที่ 1-23 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไข กรณีเลือกไม่ยอมรับ

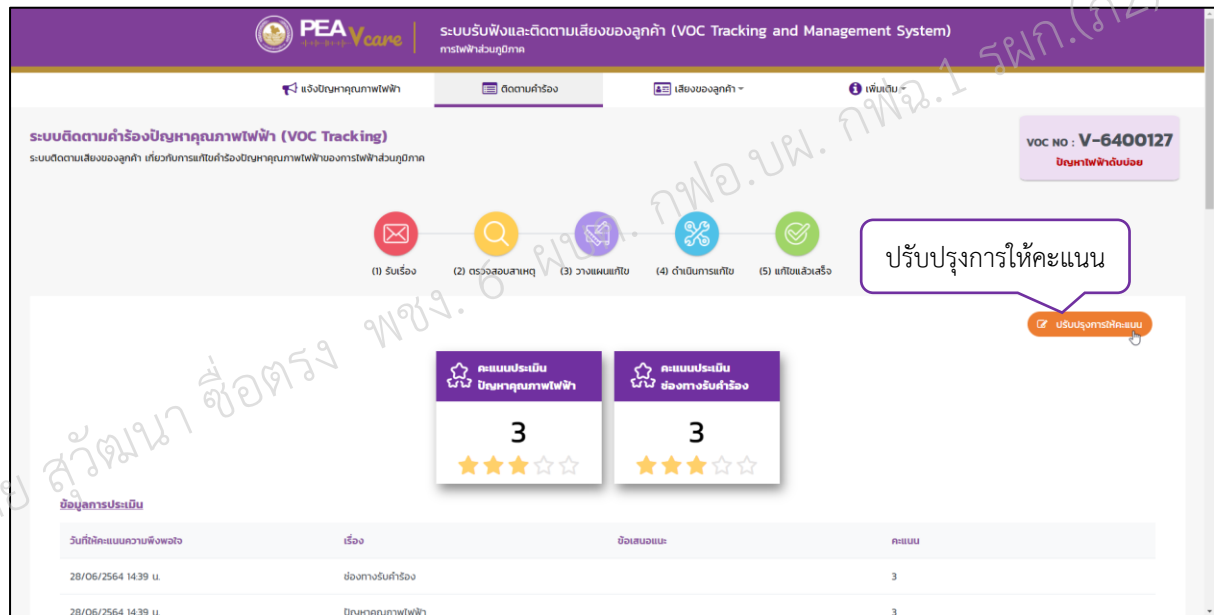
4. ระบุข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการจัดการแก้ไขคำร้อง โดยให้จำนวนดาว และระบุรายละเอียด (กรณีให้ดาวไม่เต็ม สามารถกลับมาแก้ไขจำนวนดาวได้)

The screenshot displays the PEA VOC Tracking System interface. A modal form titled 'ประเมิน' (Evaluate) is overlaid on the main page. The form contains the following fields and options:

- หมายเลขคำร้อง :** V-6400127
- ประเภทคำร้อง :** ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย
- สถานะ :** รอการดำเนินการ (Waiting for action)
- วันที่แจ้งการร้องเรียน :** 28/06/2564 10:24 น.
- สถานที่แจ้ง :** (5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ของบม.001000
- ผู้แจ้ง :** ผบ. กฟล. ปทุมธานี
- รายละเอียด :**
 - ลำดับ :** 1, 2, 3
 - วันที่แจ้ง :** 28/06/2564 10:24 น., 13:35 น., 14:07 น.
 - สถานะ :** (1) ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย, (2) ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย, (3) ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

The modal form has two main sections: 'ประเมิน' (Evaluate) and 'ไม่ประเมิน' (Do not evaluate). The 'ประเมิน' section is active, showing a star rating system (1-5 stars) and a text area for 'ระบุเหตุผลในการประเมิน' (Specify reasons for evaluation). The 'ไม่ประเมิน' section is inactive, showing a 'ไม่ประเมิน' button. The modal form also includes a 'ปิดหน้าต่าง' (Close window) button.

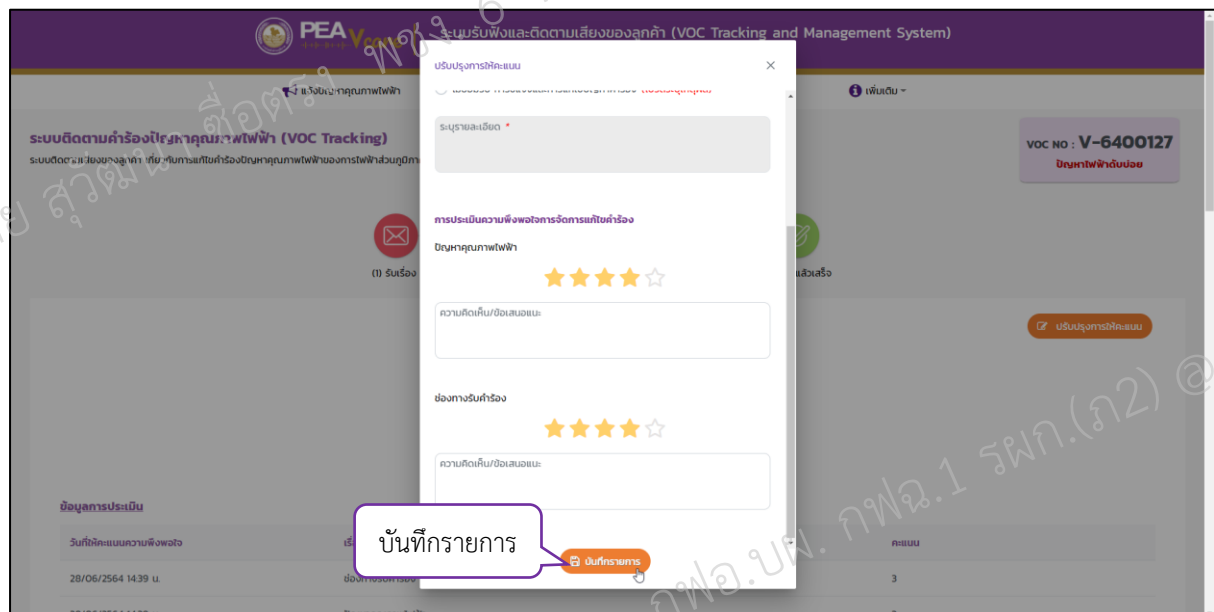
รูปที่ 1-24 แสดงหน้าจอการประเมินความพึงพอใจ



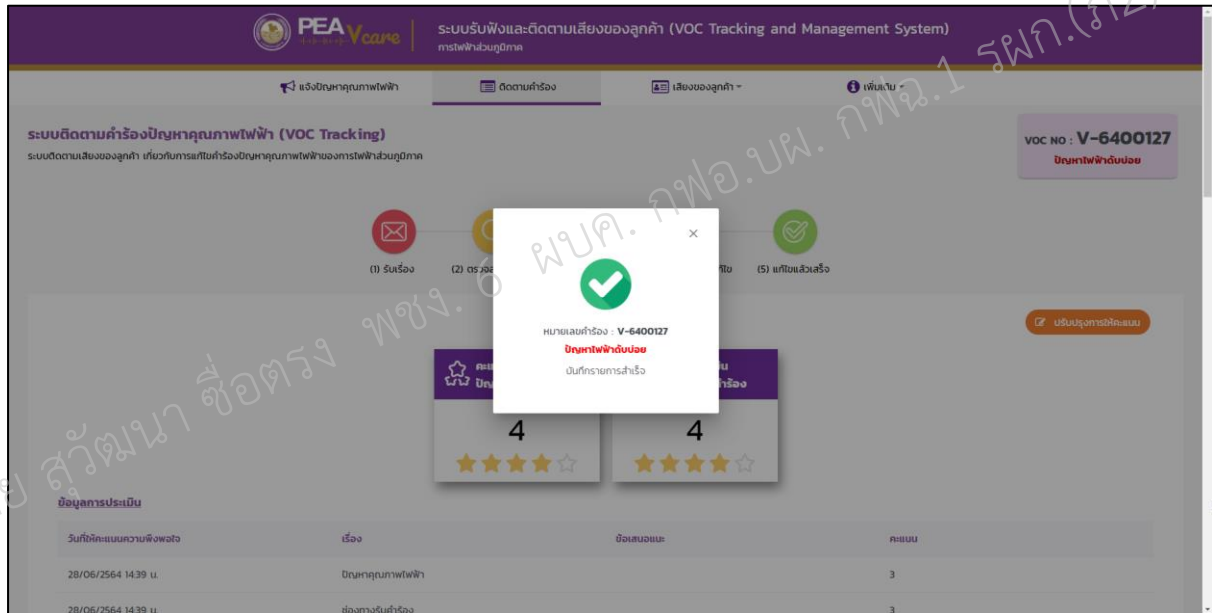
รูปที่ 1-25 แสดงหน้าจอการเลือกปรับปรุงการให้คะแนน

5. คลิกรูป “บันทึกการ” ระบบจะบันทึกข้อมูลการประเมินผลการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้า โดย

- กรณียอมรับ ระบบบันทึกข้อมูลการยอมรับการแก้ไข และแสดงจำนวนคะแนนการประเมินผลล่าสุด ที่กล่องคะแนน
- กรณีไม่ยอมรับ ระบบส่งรายการคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่ ผบป., ผวต./ผบค. เพื่อดำเนินการต่อไป



รูปที่ 1-26 แสดงหน้าจอการบันทึกการรับทราบการแก้ไข



รูปที่ 1-27 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

บทที่ 2 ระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า สำหรับเจ้าหน้าที่

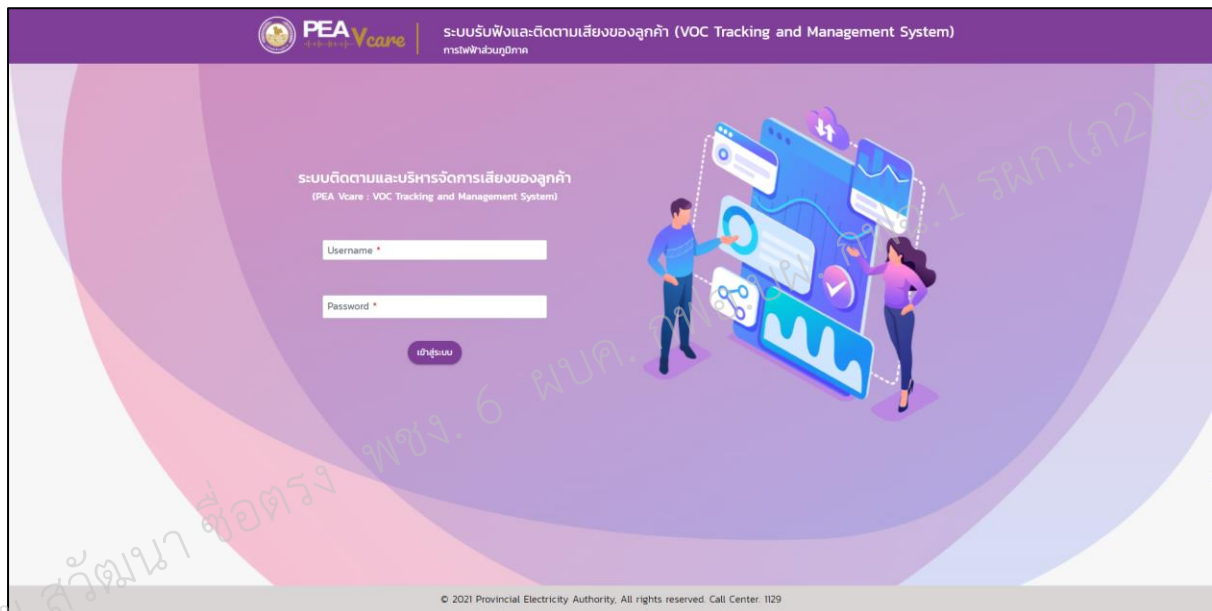
2.1 ฟังก์ชันการเข้าสู่ระบบ สำหรับเจ้าหน้าที่

คำอธิบาย

สำหรับการรักษาความปลอดภัย ด้วยการระบุตัวตนก่อนการเข้าใช้งานระบบ (User Authentication) จะแสดงหน้าจอล็อกอิน (Login) ทุกครั้งที่มีการขอเข้าใช้งาน โดยการกรอกชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ระบบจะทำการตรวจสอบและแสดงฟังก์ชันงานตามสิทธิ์การล็อกอิน

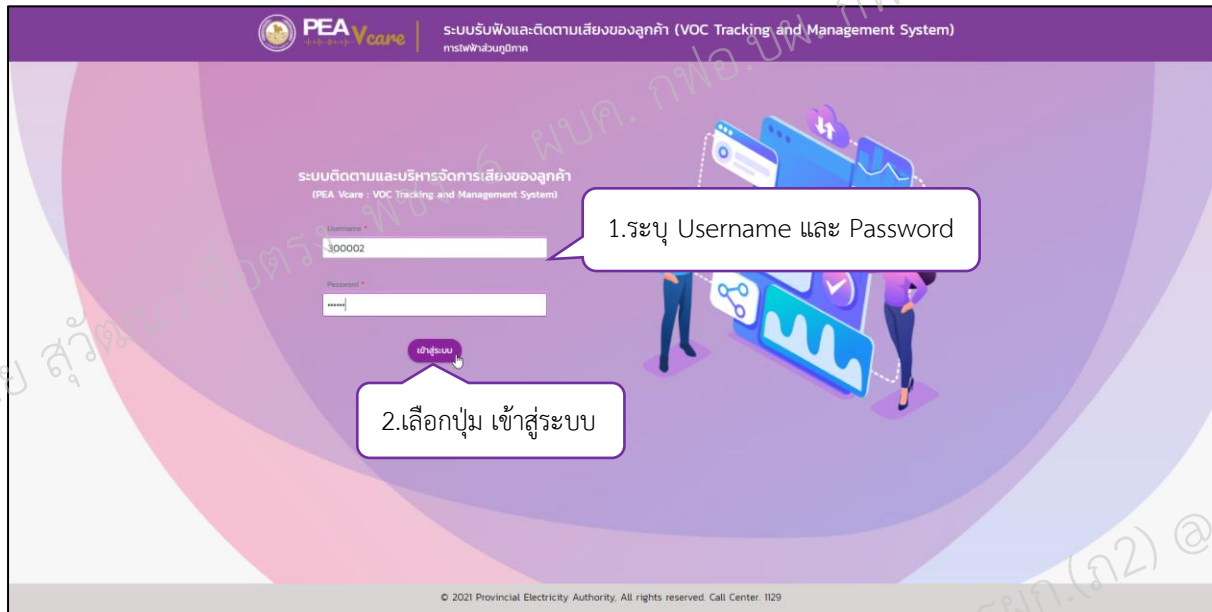
ขั้นตอนการทำงาน

1. เปิด Browser ระบุ URL : <https://10.254.111.111/vcare/management/login> ระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า



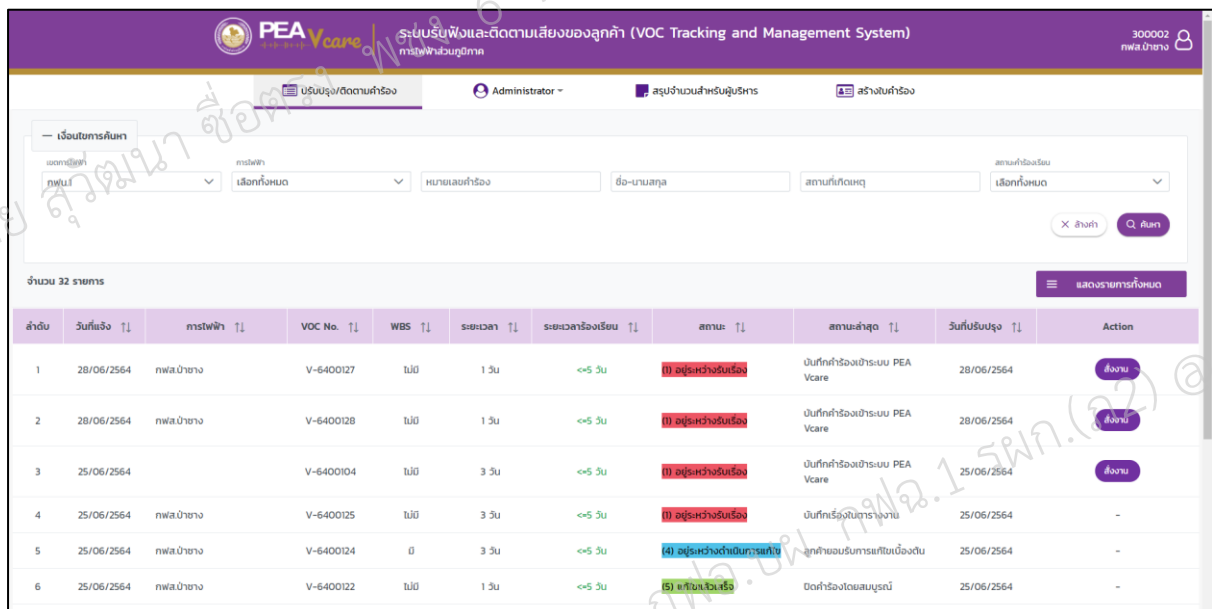
รูปที่ 2-1 แสดงหน้าจอระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

2. ระบุ Username และ Password จากนั้นเลือกปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” กรณีระบุ Username และ Password ถูกต้อง ระบบเข้าสู่หน้าจอหลักการใช้งานระบบ



รูปที่ 2-2 แสดงหน้าจอการระบุ Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ

3. ระบบแสดงหน้าจอหลักการใช้งาน ประกอบด้วย ส่วนการค้นหาคำร้อง และส่วนแสดงรายการคำร้อง



รูปที่ 2-3 แสดงหน้าจอหลักของระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

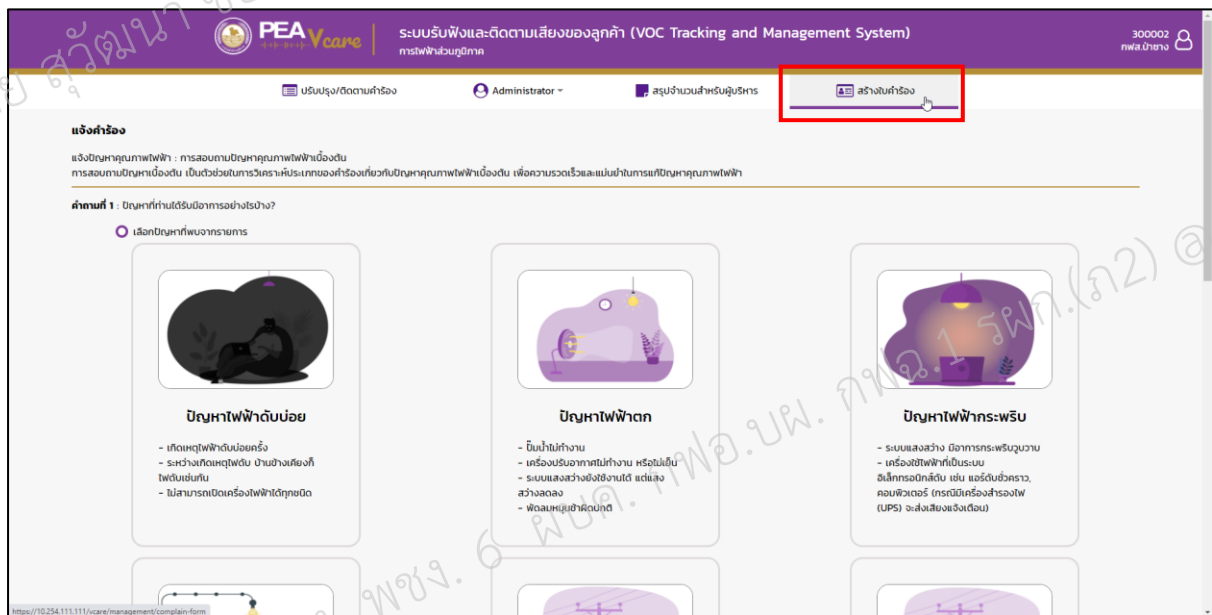
2.2 ฟังก์ชันเพิ่มคำร้อง

คำอธิบาย

สำหรับเพิ่มคำร้อง เพื่อแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า

ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “สร้างใบคำร้อง”
2. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า: การสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น



รูปที่ 2-4 แสดงหน้าจอแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

3. ตอบแบบสอบถาม ปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้นให้ครบถ้วน โดยระบบจะแสดงระดับความรุนแรงของปัญหาและ Case Type ให้อัตโนมัติ (สามารถปรับเปลี่ยนเองได้) โดย Case Type จะแสดงตามระดับความรุนแรงของปัญหา
4. คลิกปุ่ม “ถัดไป”

1. ตอบแบบสอบถาม

2. แสดงให้อัตโนมัติ

3. ถัดไป

รูปที่ 2-5 แสดงหน้าจอการตอบแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

5. ระบบจะแสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า : แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

ระบบรับแจ้งและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แจ้งปัญหา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลการร้องเรียน

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลผู้แจ้งการร้องเรียน

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลรายละเอียดเหตุการณ์ : ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

รูปที่ 2-6 แสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

6. ระบุข้อมูลปัญหาคุณภาพไฟฟ้าให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง”

รูปที่ 2-7 แสดงหน้าจอการระบุข้อมูลแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

7. ระบบจะแสดงหน้าต่าง ยืนยันรายการข้อมูลคำร้อง คลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง” อีกครั้ง

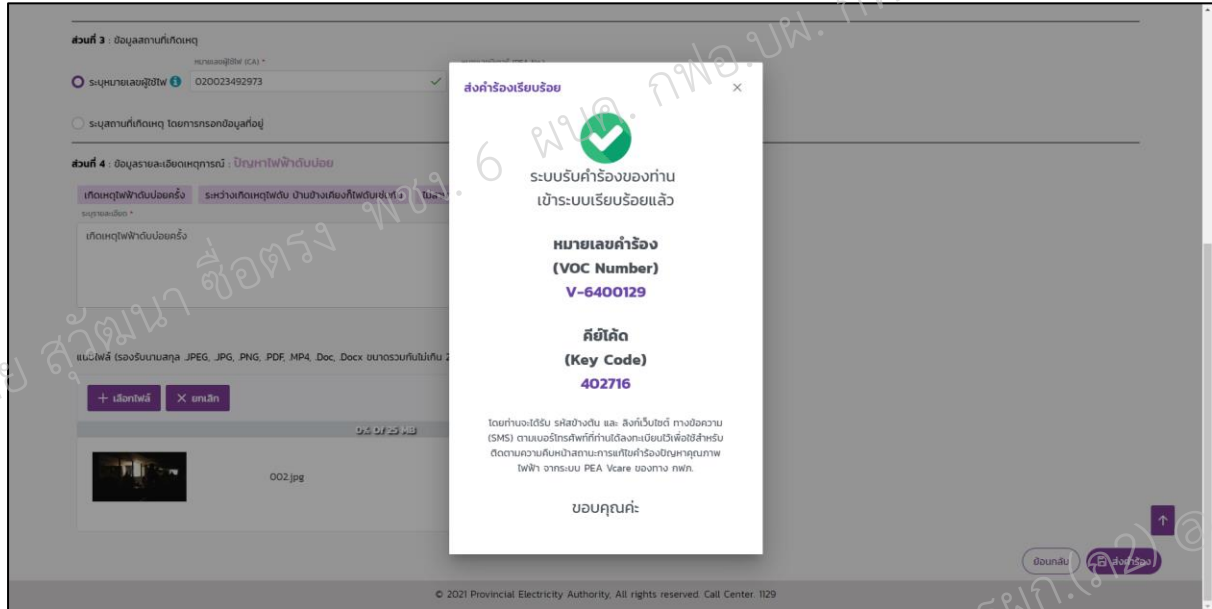
รายละเอียดการแจ้งเหตุ	
ประเภทปัญหา	ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย
ลักษณะปัญหา	บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน
สถานที่	เกิดเหตุการณ์ขึ้นครั้งแรก
ความรุนแรง	ความรุนแรงระดับ 2
รายละเอียด	เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ	
หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า	020023492973

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง	
ชื่อ-สกุล	นางสาวพรพิมล ใจดี
เบอร์โทรศัพท์	0819425515
หมายเลขบัตรประชาชน	-
อีเมล	-

รูปที่ 2-8 แสดงหน้าจอการเลือกปุ่มส่งคำร้อง

8. ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการส่งคำร้องเรียบร้อย และส่ง SMS หมายเลขคำร้อง (VOC Number) , คีย์โค้ด (Key Code) และ ลิงค์เว็บไซต์ ไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุ



รูปที่ 2-9 แสดงหน้าจอการส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว

2.3 ฟังก์ชันติดตามคำร้อง

คำอธิบาย

สำหรับติดตามคำร้อง ที่มีการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาร้องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟผ.อำเภอ	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกคำร้องในระบบ PEA Vcare	28/06/2564	ส่งงาน
2	28/06/2564	กฟผ.อำเภอ	V-6400129	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกคำร้องในระบบ PEA Vcare	28/06/2564	ส่งงาน
3	28/06/2564	กฟผ.อำเภอ	V-6400128	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกคำร้องในระบบ PEA Vcare	28/06/2564	ส่งงาน
4	25/06/2564		V-6400103	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกคำร้องในระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน
5	25/06/2564		V-6400104	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกคำร้องในระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน

รูปที่ 2-10 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการติดตามคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

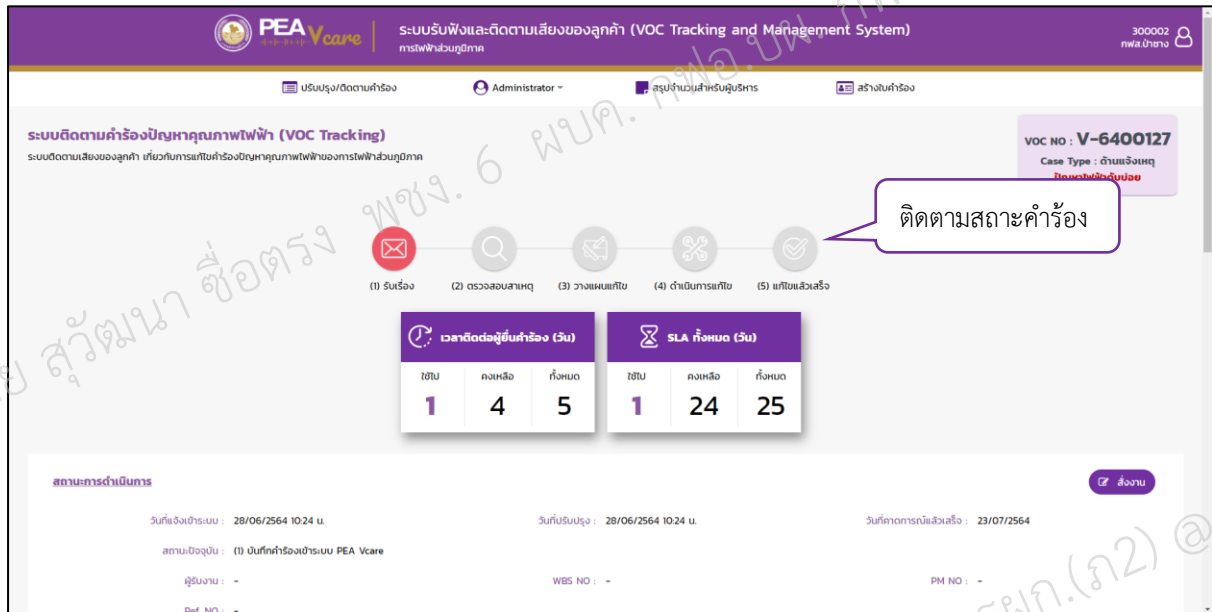
1.ระบุข้อมูล

2.ค้นหา

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาร้องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟผ.อำเภอ	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกคำร้องในระบบ PEA Vcare	28/06/2564	ส่งงาน

รูปที่ 2-11 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

- เลือกกรายการคำร้องที่ต้องการติดตามคำร้อง ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง
- สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ที่แถบสถานะคำร้อง และ สถานะการดำเนินการ



รูปที่ 2-12 แสดงหน้าจอการติดตามคำร้อง

2.4 ฟังก์ชันแก้ไขข้อมูลคำร้อง

คำอธิบาย

สำหรับแก้ไขข้อมูลคำร้อง โดยจะสามารถแก้ไขสถานที่เกิดเหตุและข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

ขั้นตอนการทำงาน

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง จะสามารถแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ และข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

The screenshot displays a web interface for managing complaints. At the top, there's a header with a logo and navigation links. Below the header, the page is divided into sections. The first section, titled 'ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ' (Incident Location Information), contains fields for 'หมายเลขบัญชี' (Account Number), 'บ้านเลขที่' (House Number), 'ชื่อ' (Name), 'นามสกุล' (Surname), 'อาชีพ' (Occupation), 'พื้นที่การไฟฟ้า' (Electricity Area), 'หมายเลขมิเตอร์' (Meter Number), 'หมู่' (Village), 'ถนน' (Road), 'อำเภอ' (District), 'TAG หม้อแปลง/FeederID' (Transformer TAG/FeederID), 'หมู่บ้าน/อาคาร' (Village/Building), 'รหัสไปรษณีย์' (Postal Code), and 'จังหวัด' (Province). The second section, titled 'ข้อมูลรายละเอียดคำร้อง' (Complaint Details), includes 'ประเภทปัญหา' (Problem Type), 'เกิดปัญหาบ่อย' (Problem Occurs Often), 'เกิดปัญหาลดลง' (Problem Decreases), 'ระดับความรุนแรง' (Severity Level), 'ลักษณะปัญหา' (Problem Characteristics), 'บ้านเลขที่' (House Number), 'รายละเอียด' (Details), 'ประเภทไฟล์' (File Type), and 'ขนาดไฟล์' (File Size). Below these sections, there's a list of uploaded files, including a photo of a power line tower and a document titled '256406281031177021-46654.jpg'. The bottom of the page features a footer with contact information and a logo.

รูปที่ 2-13 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

2.4.1 สถานที่เกิดเหตุ

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

รูปที่ 2-14 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

2. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยหมายเลขผู้ใช้ไฟ จะแก้ไขข้อมูลได้เฉพาะ หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA)

รูปที่ 2-15 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากหมายเลขผู้ใช้ไฟ

3. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยการกรอกข้อมูลที่อยู่ จะสามารถแก้ไขข้อมูลได้ทั้งหมด

รูปที่ 2-16 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากข้อมูลที่อยู่

4. แก้ไขข้อมูลตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

รูปที่ 2-17 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขข้อมูล

2.4.2 ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า *

นามสกุล *

เลขบัตรประชาชน * หมายเลขบัตรประชาชน * อีเมล *

Line ID

รายละเอียดการแก้ไขข้อมูล *

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

© 2021 Provincial Electricity Authority. All rights reserved. Call Center 1129

รูปที่ 2-18 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

2. แก้ไขรายละเอียดข้อมูลผู้ยื่นคำร้องตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า *

นามสกุล *

เลขบัตรประชาชน * หมายเลขบัตรประชาชน * อีเมล *

Line ID

รายละเอียดการแก้ไขข้อมูล *

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

© 2021 Provincial Electricity Authority. All rights reserved. Call Center 1129

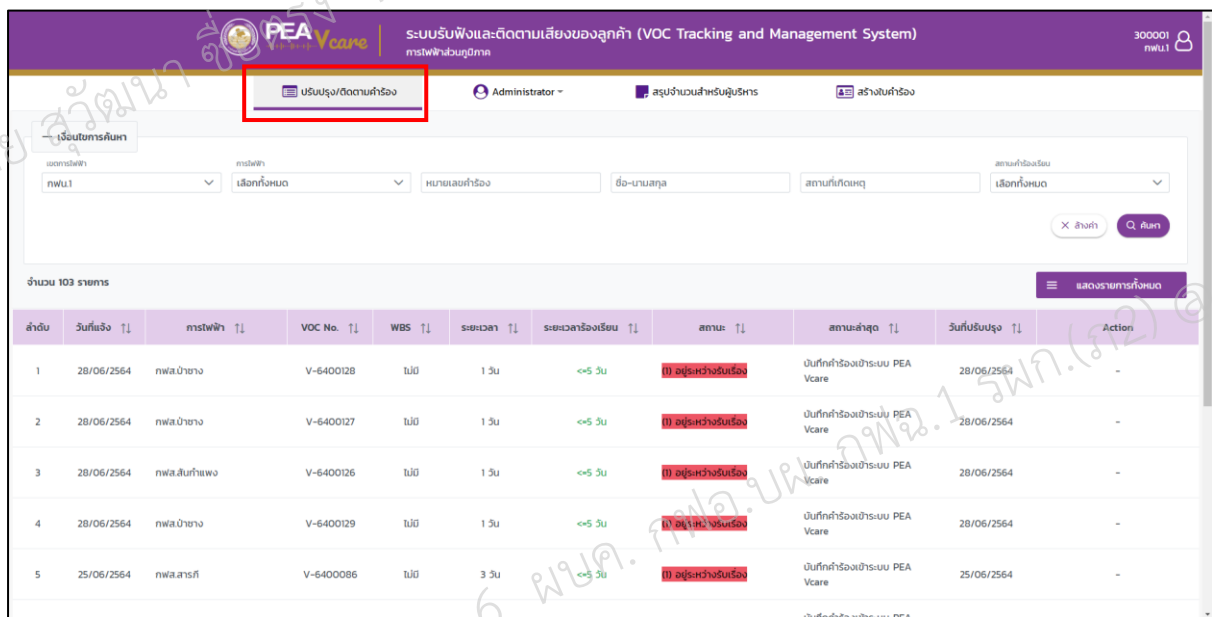
รูปที่ 2-19 แสดงหน้าจอบันทึกการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

2.5 ฟังก์ชันแก้ไข Case Type (เฉพาะ เจ้าหน้าที่ อก.บล.)

คำอธิบาย

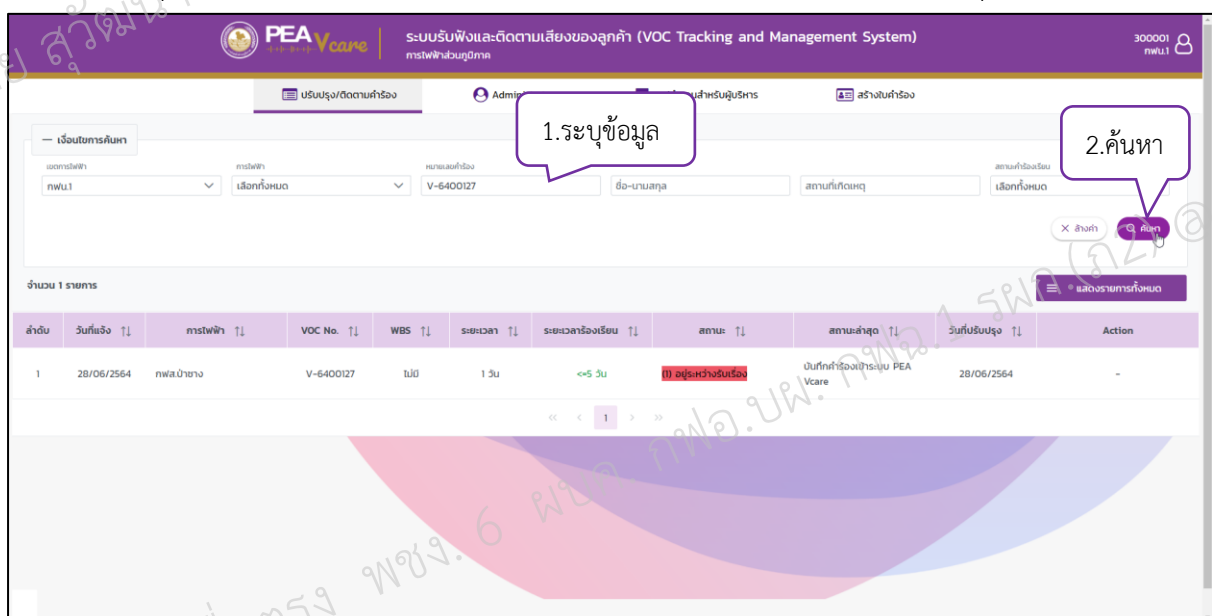
สำหรับเจ้าหน้าที่ อก.บล. แก้ไข Case Type ที่มีการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเจ้าหน้าที่ อก.บล. เข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



รูปที่ 2-20 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการแก้ไข Case Type จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



รูปที่ 2-21 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

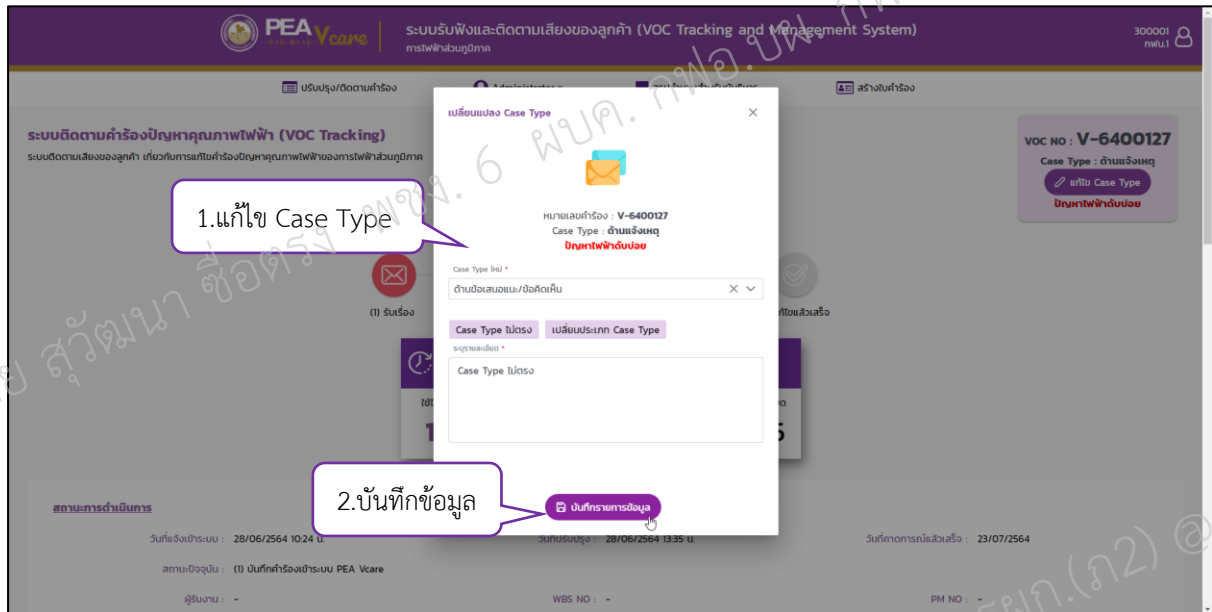
3. เลือกรายการคำร้องที่ต้องการแก้ไข Case Type ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง

รูปที่ 2-22 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

4. เลือก “แก้ไข Case Type” ระบบจะแสดงหน้าต่างการแก้ไข Case Type

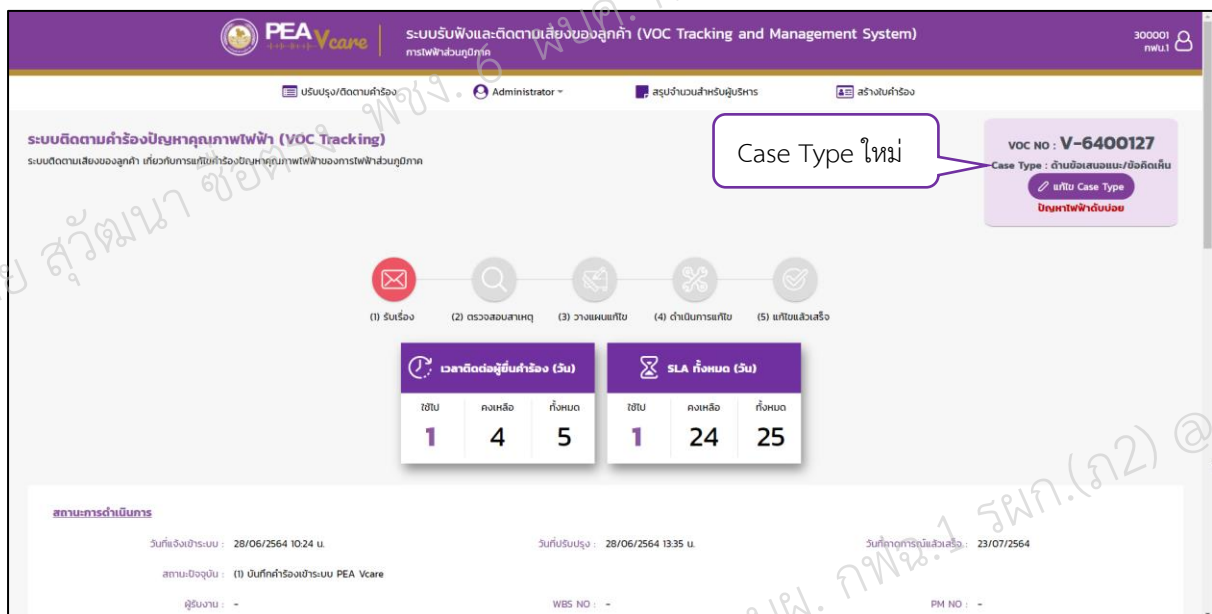
รูปที่ 2-23 แสดงหน้าจอเลือกแก้ไข Case Type

5. แก้ไข Case Type ใหม่ และรายละเอียดการแก้ไข Case Type จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกการแก้ไขข้อมูล”



รูปที่ 2-24 แสดงหน้าจอการแก้ไข Case Type

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไข Case Type และแสดง Case Type ที่แก้ไข



รูปที่ 2-25 แสดงหน้าจอการแก้ไข Case Type เรียบร้อยแล้ว

2.6 ฟังก์ชันสั่งงาน (ผจก.)

คำอธิบาย

สำหรับสั่งงานให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

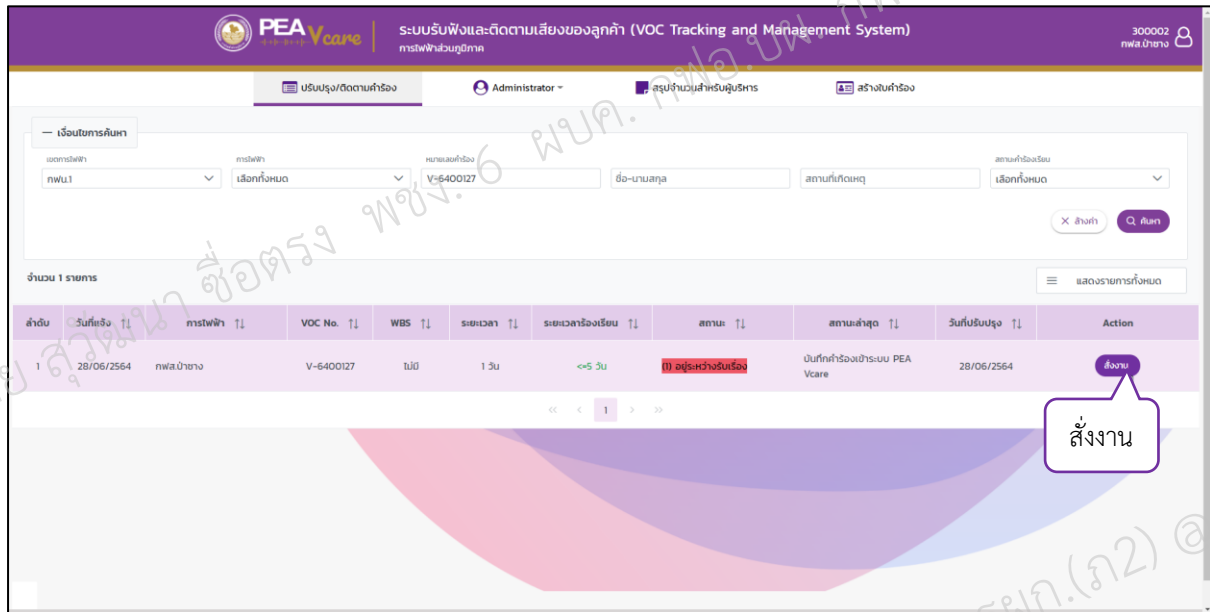
1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

รูปที่ 2-26 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

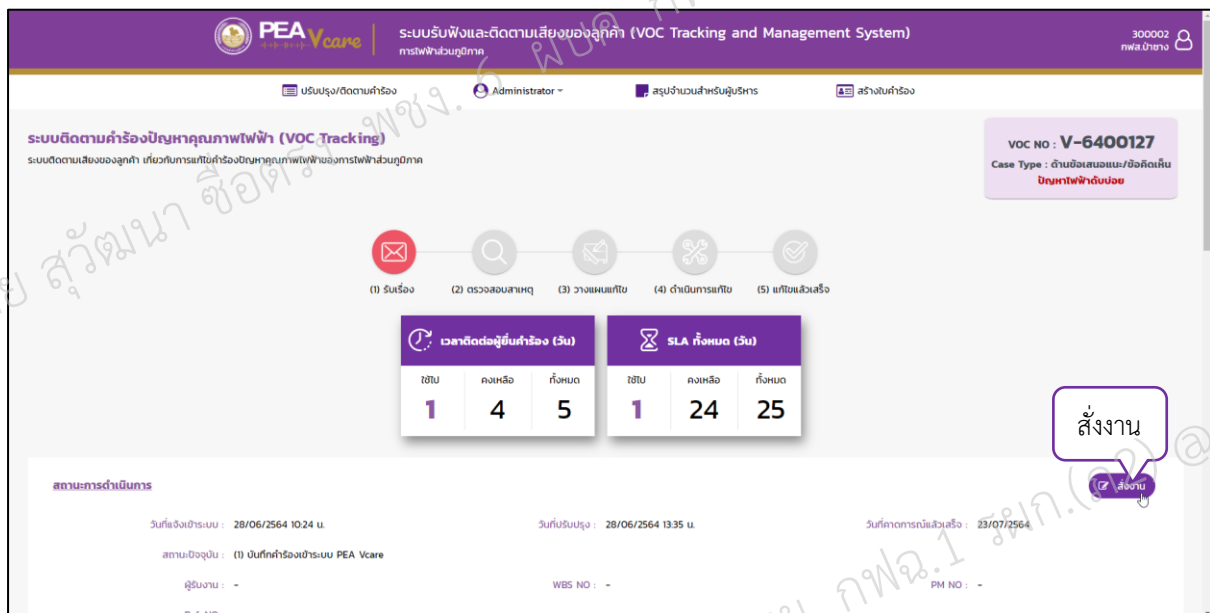
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการสั่งงาน จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

รูปที่ 2-27 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “สั่งงาน” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง (สถานะ อยู่ระหว่างรับเรื่อง)

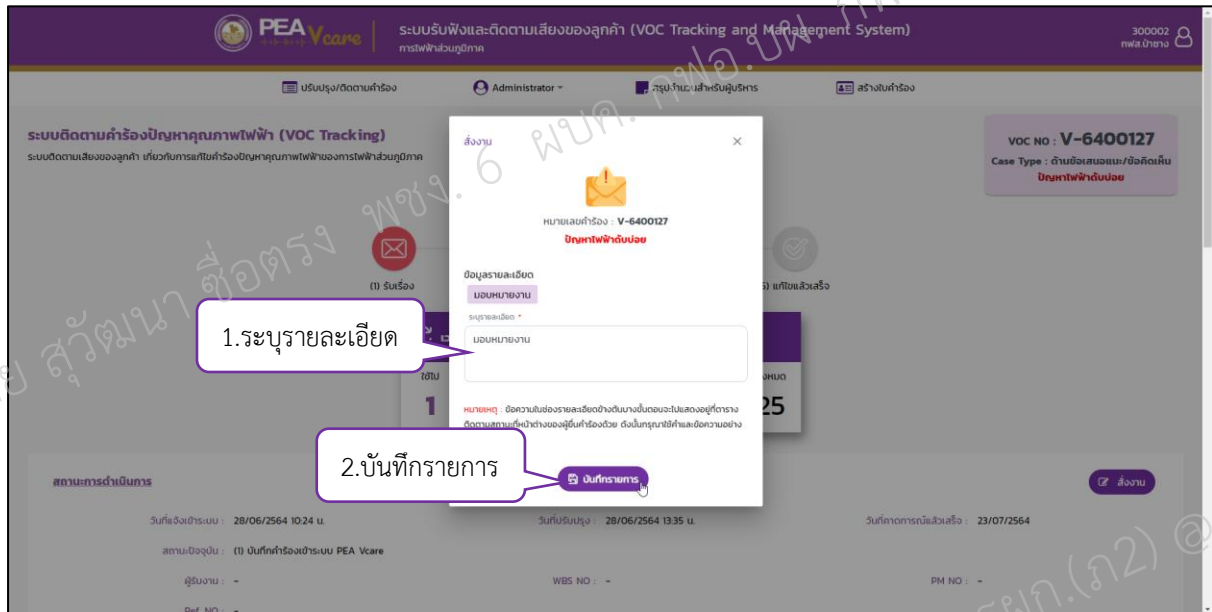


รูปที่ 2-28 แสดงหน้าจอการเลือกสั่งงานที่รายการคำร้อง



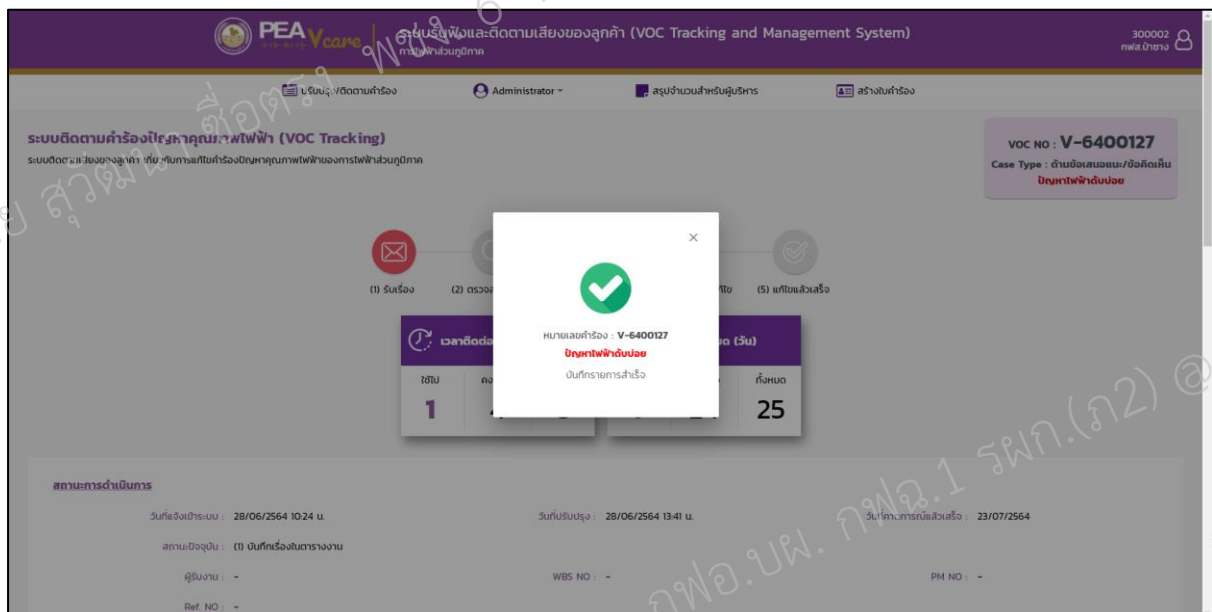
รูปที่ 2-29 แสดงหน้าจอการเลือกสั่งงานที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างสั่งงาน ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการสั่งงานให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-30 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการสั่งงาน

5. ระบบจะส่งรายการคำร้องที่เลือกไปที่เจ้าหน้าที่ ผบป., ผวด./ผบค. และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



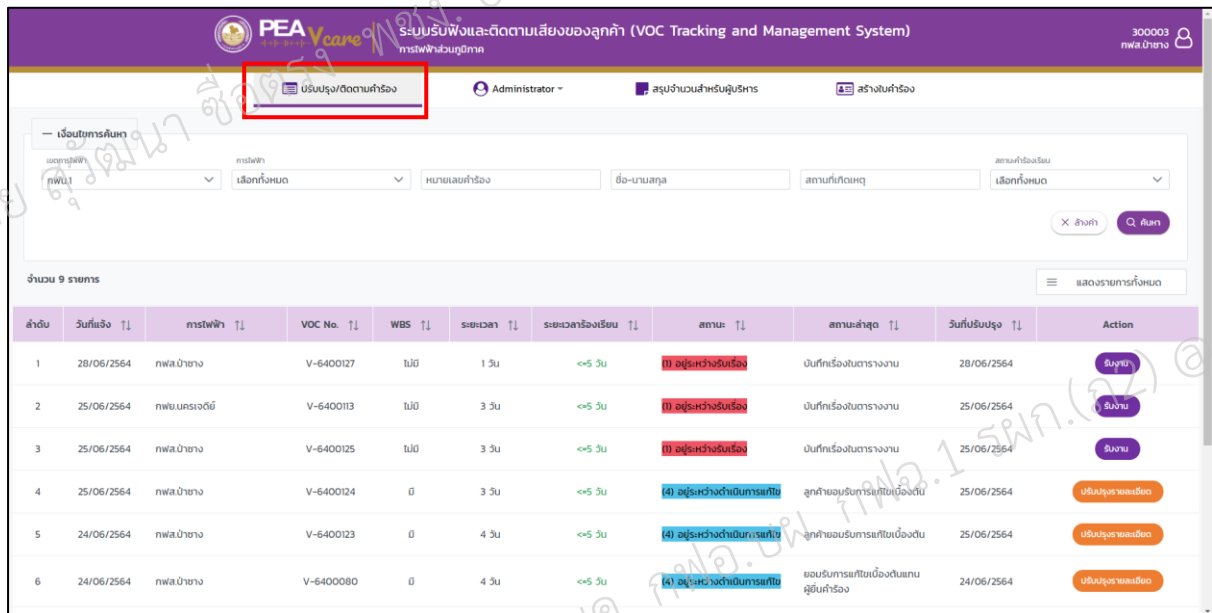
รูปที่ 2-31 แสดงหน้าจอการสั่งงานเรียบร้อยแล้ว

2.7 ฟังก์ชันรับงาน (ผบ., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

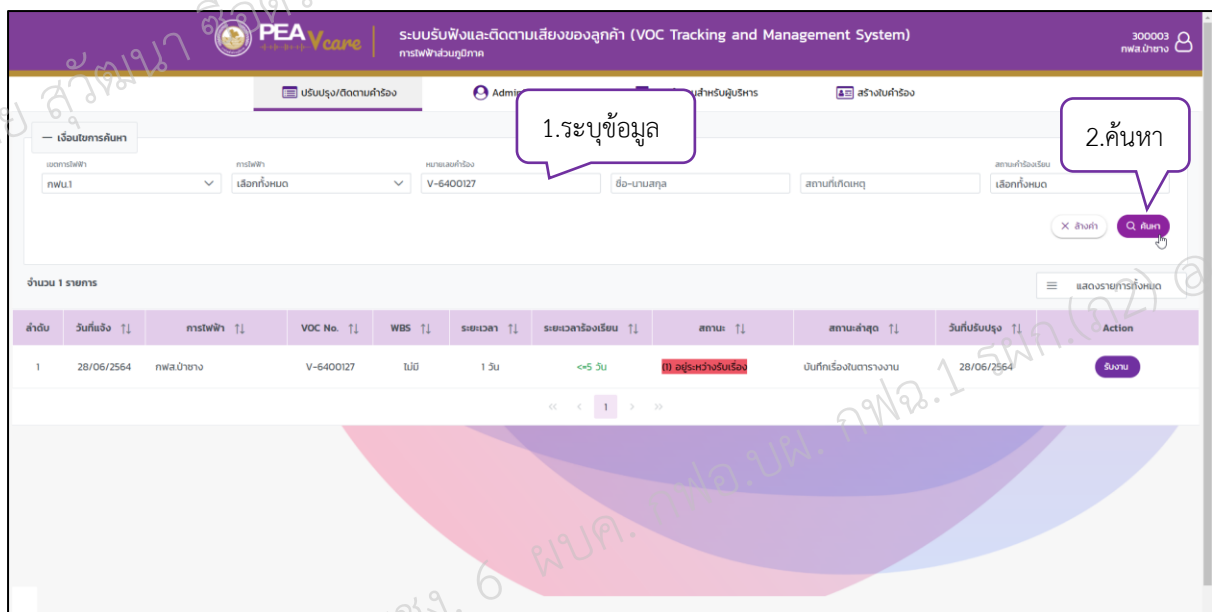
สำหรับรับงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



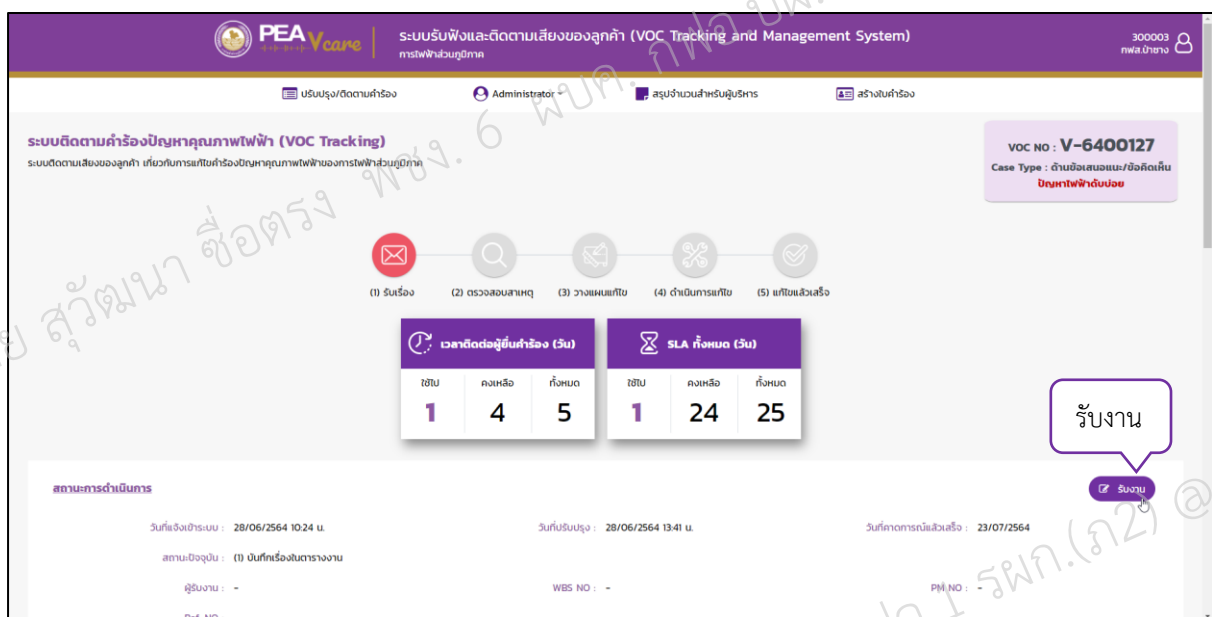
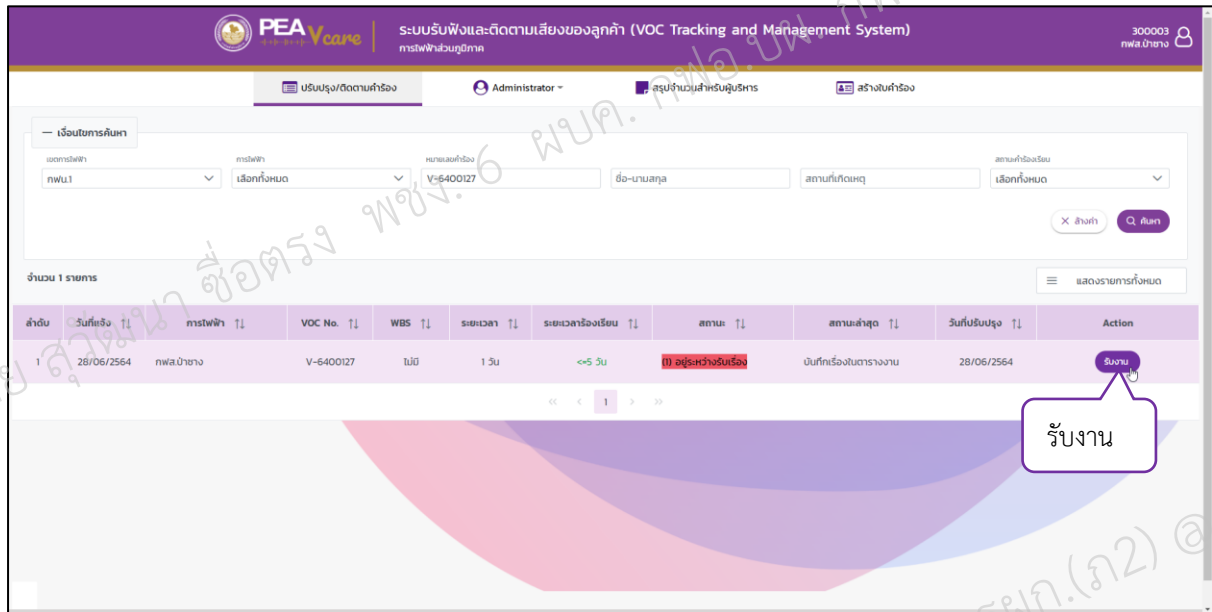
รูปที่ 2-32 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการรับงาน จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

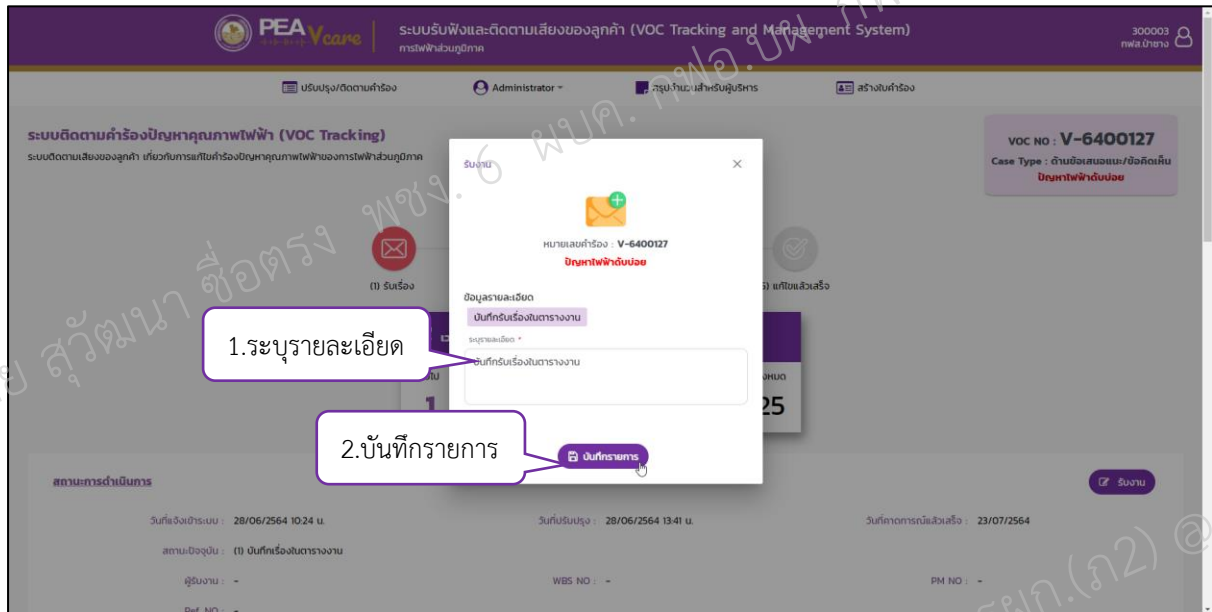


รูปที่ 2-33 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “รับงาน” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง (สถานะ อยู่ระหว่างรับเรื่อง)

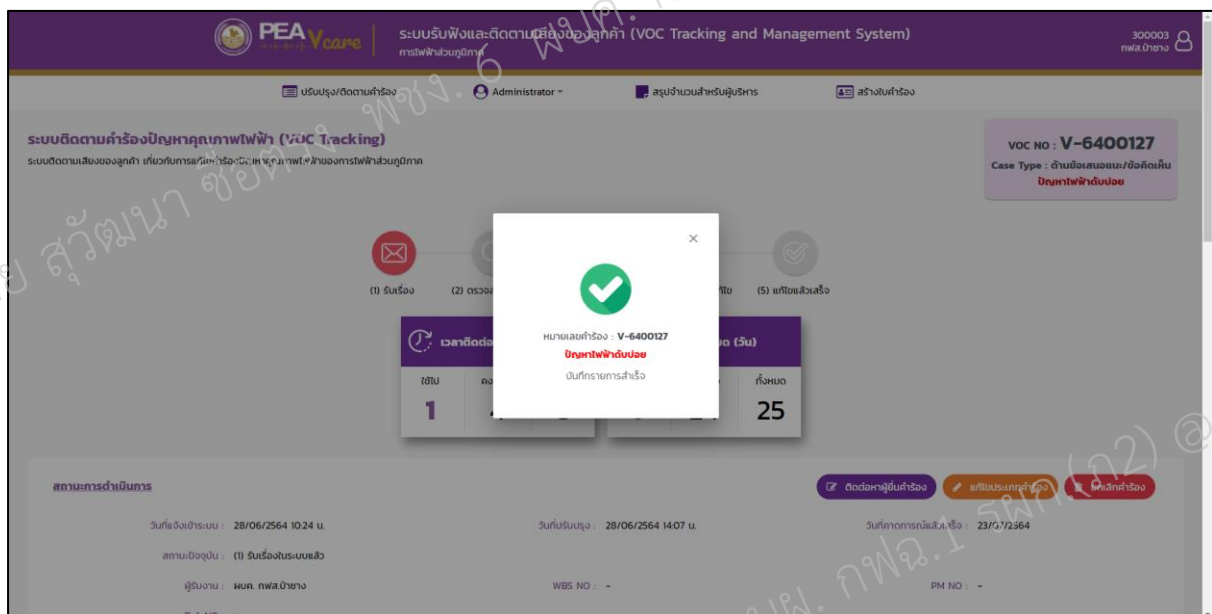


4. ระบบแสดงหน้าต่างรับงาน ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการรับงานให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-36 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการรับงาน

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการรับงานของรายการคำร้องที่เลือก



รูปที่ 2-37 แสดงหน้าจอการรับงานเรียบร้อยแล้ว

2.8 ฟังก์ชันติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง (ผบป., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

สำหรับติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาจริง	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.ป่าบาง	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<=5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	รับเรื่องในระบบแล้ว	28/06/2564	ติดตามผู้ยื่นคำร้อง
2	25/06/2564	ทฟล.บรณเจริญ	V-6400113	ไม่มี	3 วัน	<=5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ดูงาน
3	25/06/2564	ทฟล.ป่าบาง	V-6400125	ไม่มี	3 วัน	<=5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ดูงาน
4	25/06/2564	ทฟล.ป่าบาง	V-6400124	มี	3 วัน	<=5 วัน	04. อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้ายอมรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
5	24/06/2564	ทฟล.ป่าบาง	V-6400123	มี	4 วัน	<=5 วัน	04. อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้ายอมรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
6	24/06/2564	ทฟล.ป่าบาง	V-6400080	มี	4 วัน	<=5 วัน	04. อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแบบผู้ยื่นคำร้อง	24/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด

รูปที่ 2-38 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

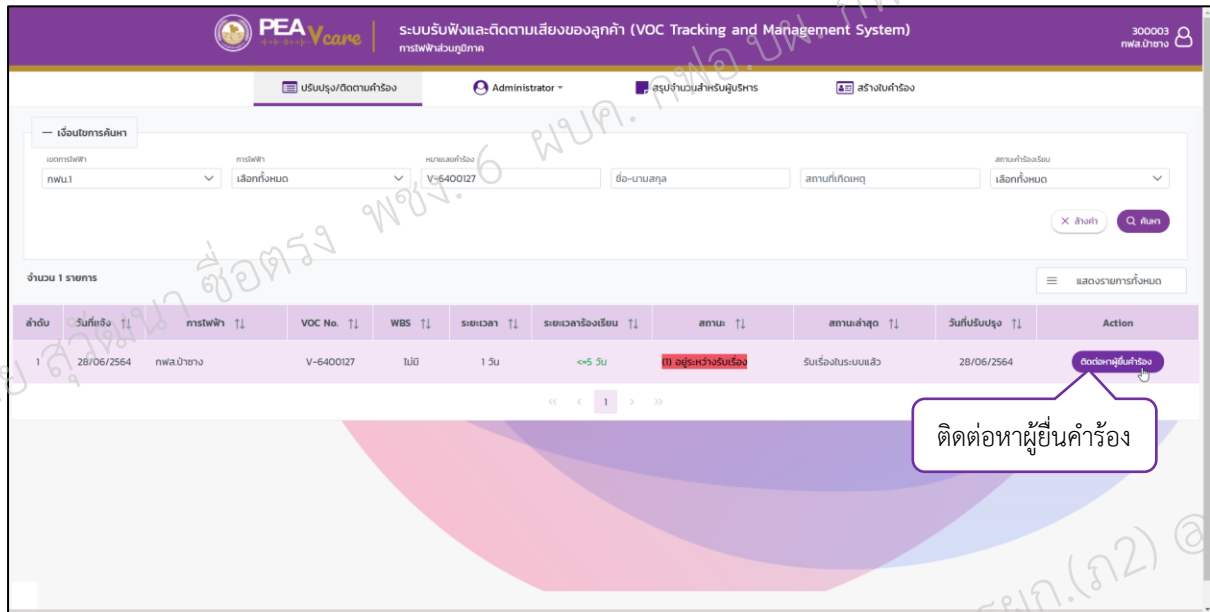
1.ระบุข้อมูล

2.ค้นหา

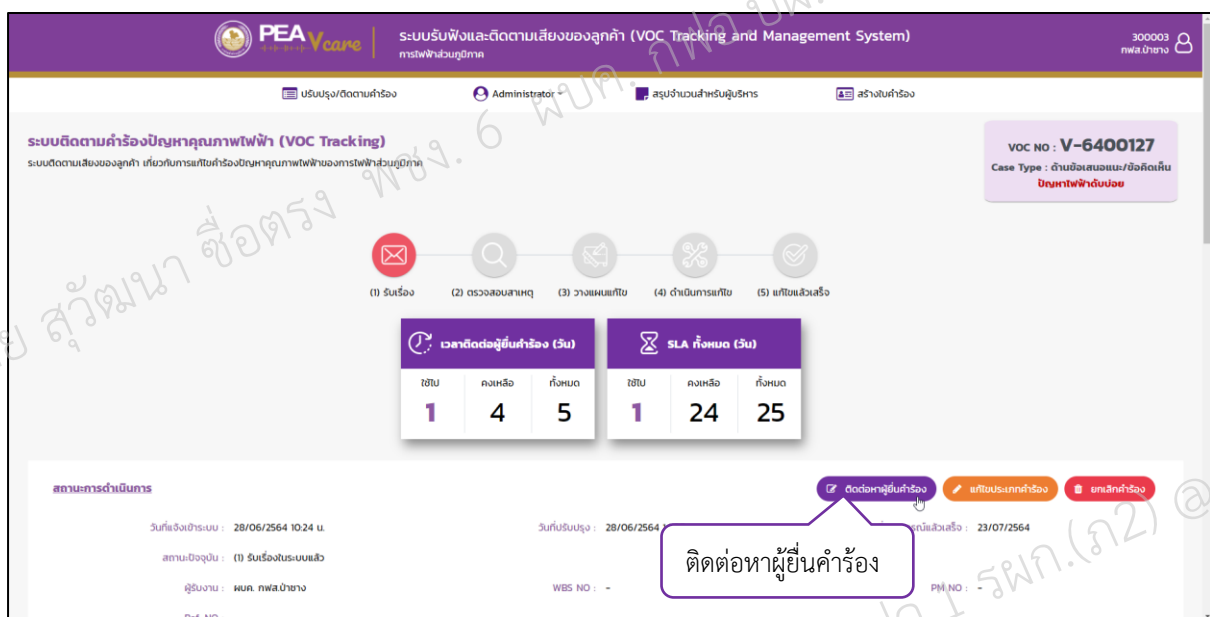
ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาจริง	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.ป่าบาง	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<=5 วัน	01. อยู่ระหว่างรับเรื่อง	รับเรื่องในระบบแล้ว	28/06/2564	ติดตามผู้ยื่นคำร้อง

รูปที่ 2-39 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง” ที่รายการคำร้อง หรือที่หน้ารายละเอียดคำร้อง (สถานะ อยู่ระหว่างรับเรื่อง)



รูปที่ 2-40 แสดงหน้าจอการเลือกติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง



รูปที่ 2-41 แสดงหน้าจอการเลือกติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”

1.ระบุรายละเอียด

2.บันทึกการ

รูปที่ 2-42 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก

รูปที่ 2-43 แสดงหน้าจอการติดต่อผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

2.9 ฟังก์ชันระบุสาเหตุ (ผบ., ผวด./ผบค.)

คำอธิบาย

สำหรับระบุสาเหตุของปัญหาคุณภาพไฟฟ้า เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งาน
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

PEA Vcare ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System) 300003 ทฟล.ปทุมธานี

Administrator - ปรับปรุงจำนวนสำหรับผู้บริหาร สร้างใบคำร้อง

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

เลือกพื้นที่: ทฟล.ปทุมธานี เลือกกิ่งเขต: เลือกกิ่งเขต หมายเลขคำร้อง: ชื่อ-นามสกุล: สถานที่เกิดเหตุ: เลือกกิ่งเขต: X ล้างค่า Q ค้นหา

จำนวน 9 รายการ แสดงรายการทั้งหมด

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรื่องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	(2) อยู่ระหว่างตรวจสอบสาเหตุ	ติดต่อหาผู้แจ้งเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างตรวจสอบสาเหตุ	28/06/2564	ระบุสาเหตุ
2	25/06/2564	ทฟล.มทร.ธัญบุรี	V-6400113	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	(1) อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	รับงาน
3	25/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400125	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	(1) อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	รับงาน
4	25/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400124	มี	3 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
5	24/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400123	มี	4 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
6	24/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400080	มี	4 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้แจ้งเรื่อง	24/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด

รูปที่ 2-44 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการระบุสาเหตุ จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

PEA Vcare ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System) 300003 ทฟล.ปทุมธานี

Administrator - ปรับปรุงจำนวนสำหรับผู้บริหาร สร้างใบคำร้อง

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

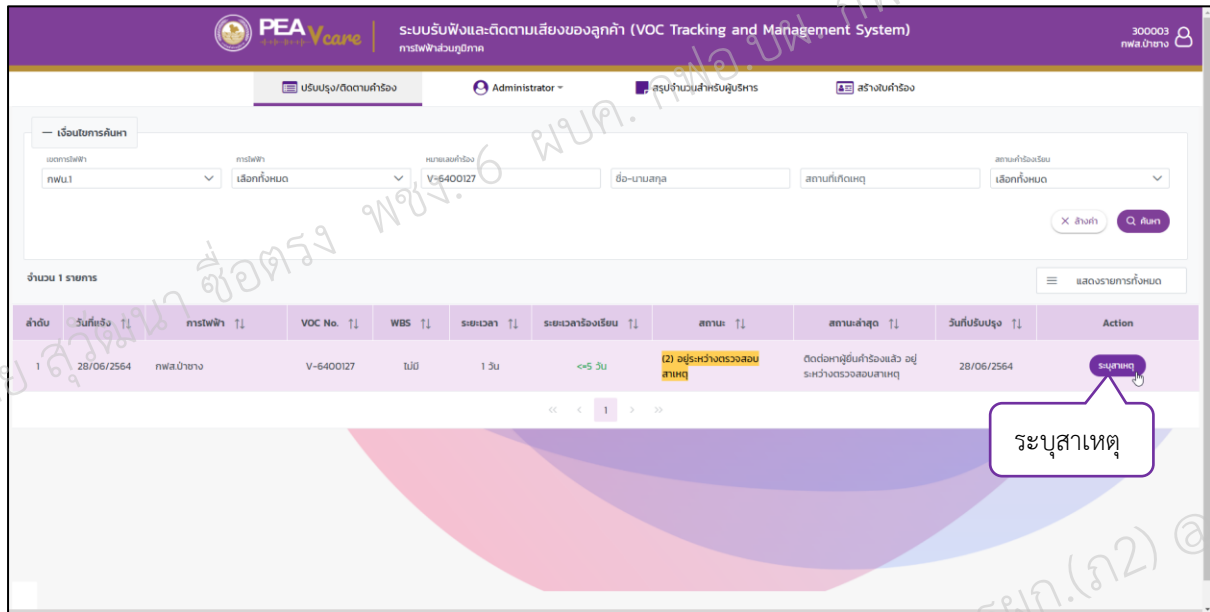
เลือกพื้นที่: ทฟล.ปทุมธานี เลือกกิ่งเขต: V-6400127 ชื่อ-นามสกุล: สถานที่เกิดเหตุ: เลือกกิ่งเขต: X ล้างค่า Q ค้นหา

จำนวน 1 รายการ แสดงรายการทั้งหมด

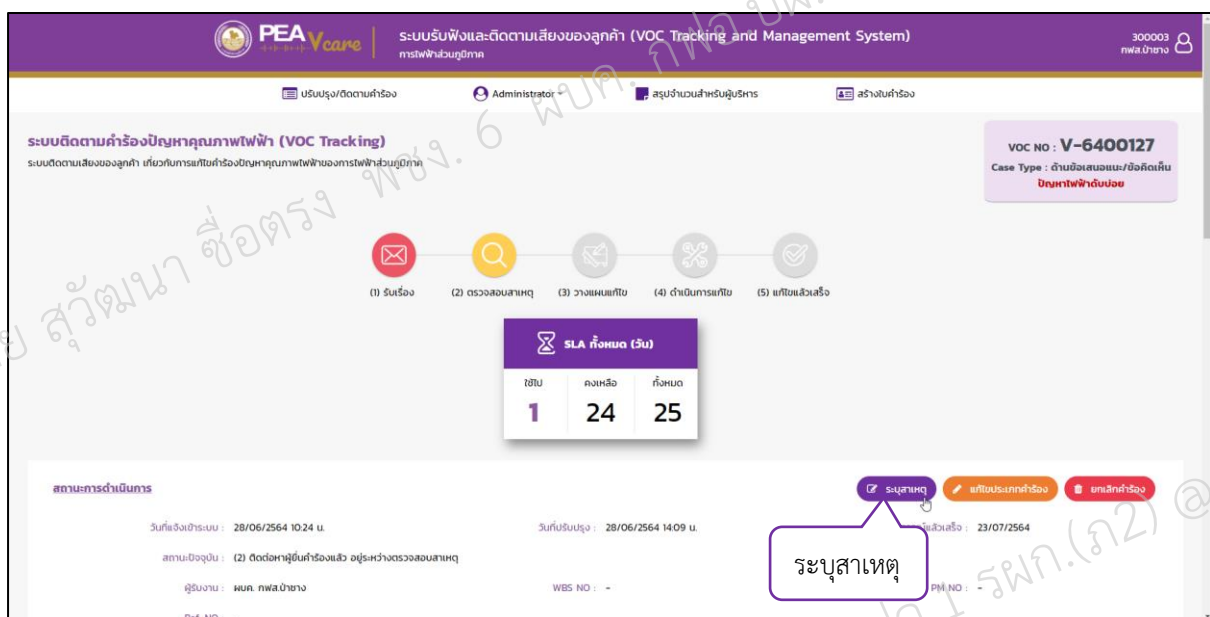
ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรื่องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	(2) อยู่ระหว่างตรวจสอบสาเหตุ	ติดต่อหาผู้แจ้งเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างตรวจสอบสาเหตุ	28/06/2564	ระบุสาเหตุ

รูปที่ 2-45 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “ระบุสาเหตุ” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง (สถานะ อยู่ระหว่างตรวจสอบสาเหตุ)

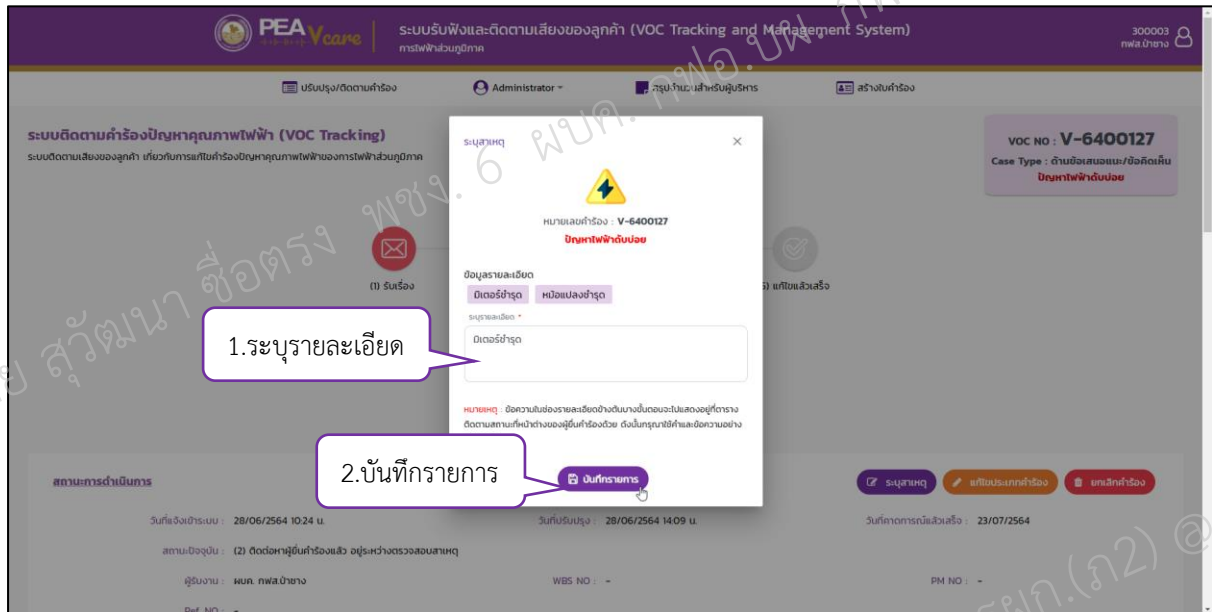


รูปที่ 2-46 แสดงหน้าจอการเลือกระบุสาเหตุที่รายการคำร้อง



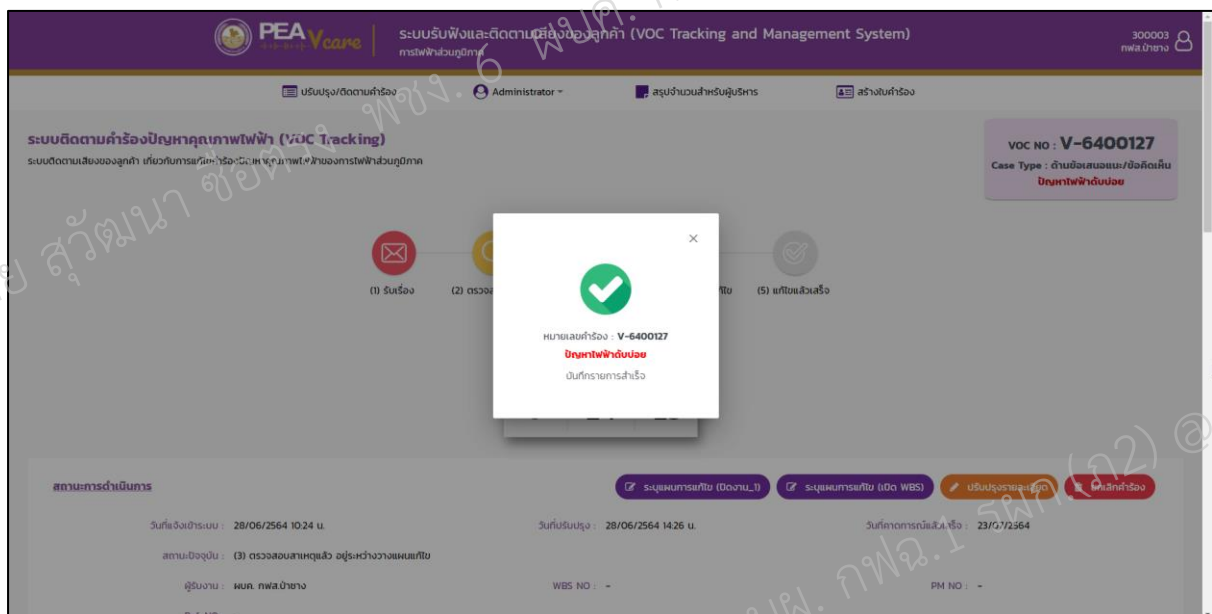
รูปที่ 2-47 แสดงหน้าจอการเลือกระบุสาเหตุที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างระบุสาเหตุ ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการระบุสาเหตุให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกการรายการ”



รูปที่ 2-48 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการระบุสาเหตุ

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการระบุสาเหตุของรายการคำร้องที่เลือก



รูปที่ 2-49 แสดงหน้าจอการระบุสาเหตุเรียบร้อยแล้ว

2.10 ฟังก์ชันแก้ไขประเภทคำร้อง (ผบป., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

สำหรับแก้ไขประเภทคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

PEA Vcare ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

300003 ทพส.ปทุมธานี

Administrator

ปรับปรุงจำนวนสำหรับผู้บริหาร สร้างใบคำร้อง

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 9 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรื่องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทพส.ปทุมธานี	V-6400128	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	1) อยู่ระหว่างรับเรื่อง	รับเรื่องในระบบแล้ว	28/06/2564	ติดตามผู้แจ้งเรื่อง
2	25/06/2564	ทพส.นครราชสีมา	V-6400113	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	1) อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ดูงาน
3	25/06/2564	ทพส.ปทุมธานี	V-6400125	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	1) อยู่ระหว่างรับเรื่อง	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ดูงาน
4	25/06/2564	ทพส.ปทุมธานี	V-6400124	มี	3 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้ายอมรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	บันทึกสรุปผลแล้ว
5	24/06/2564	ทพส.ปทุมธานี	V-6400123	มี	4 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้ายอมรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	บันทึกสรุปผลแล้ว
6	24/06/2564	ทพส.ปทุมธานี	V-6400080	มี	4 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแบบผู้แจ้งเรื่อง	24/06/2564	บันทึกสรุปผลแล้ว

รูปที่ 2-50 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการแก้ไขประเภทคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

PEA Vcare ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

300003 ทพส.ปทุมธานี

Administrator

ปรับปรุงจำนวนสำหรับผู้บริหาร สร้างใบคำร้อง

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 1 รายการ

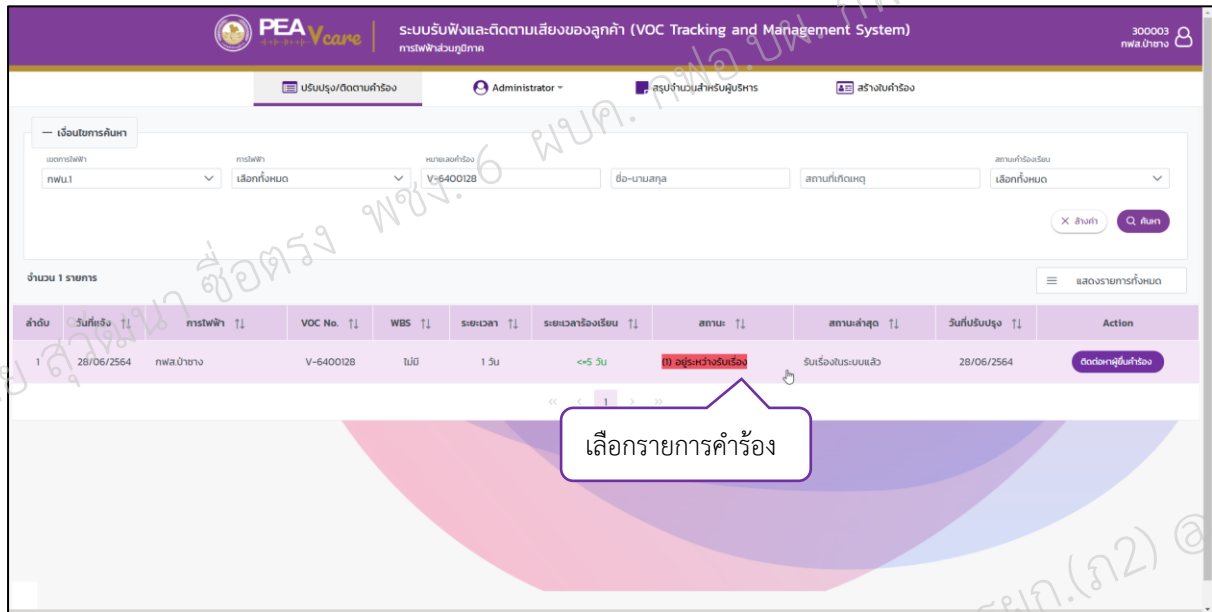
ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรื่องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทพส.ปทุมธานี	V-6400128	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	1) อยู่ระหว่างรับเรื่อง	รับเรื่องในระบบแล้ว	28/06/2564	ติดตามผู้แจ้งเรื่อง

1.ระบุข้อมูล

2.ค้นหา

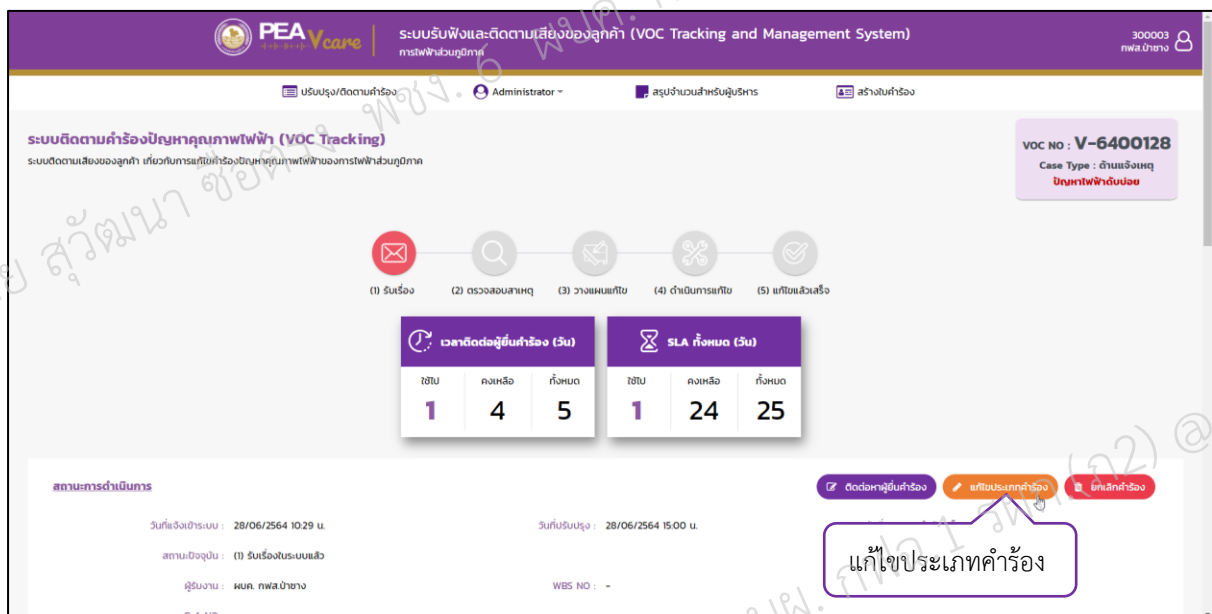
รูปที่ 2-51 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการแก้ไขประเภทคำร้อง โดยรายการคำร้องที่จะสามารถแก้ไขประเภทคำร้องได้จะอยู่ในขั้นตอนก่อนติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง และก่อนการระบุสาเหตุ



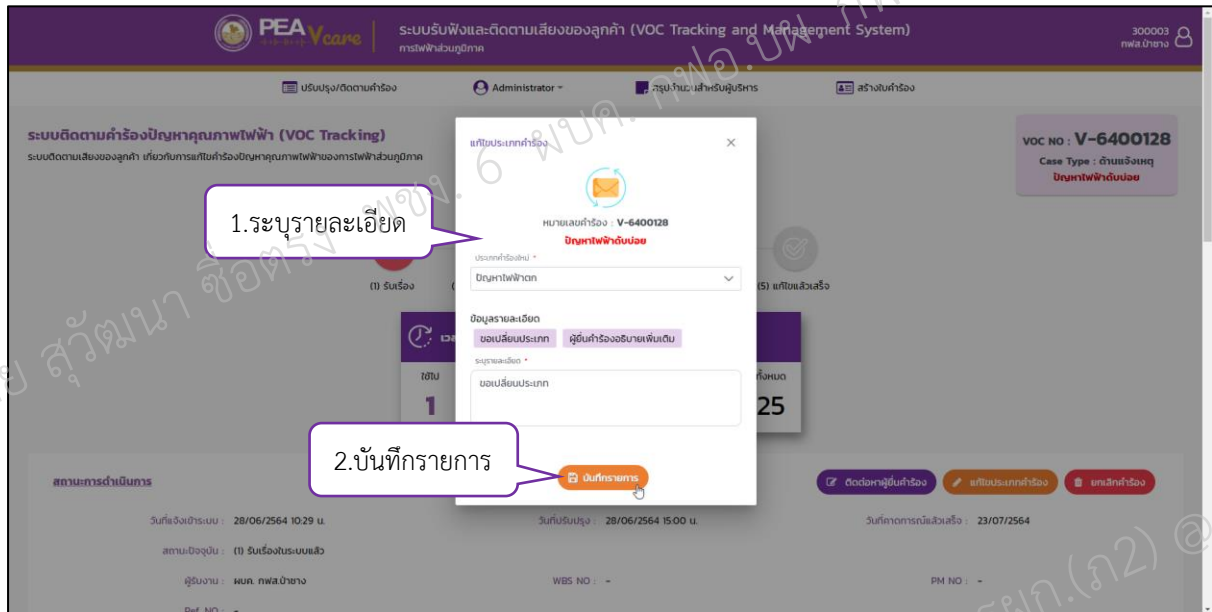
รูปที่ 2-52 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “แก้ไขประเภทคำร้อง”



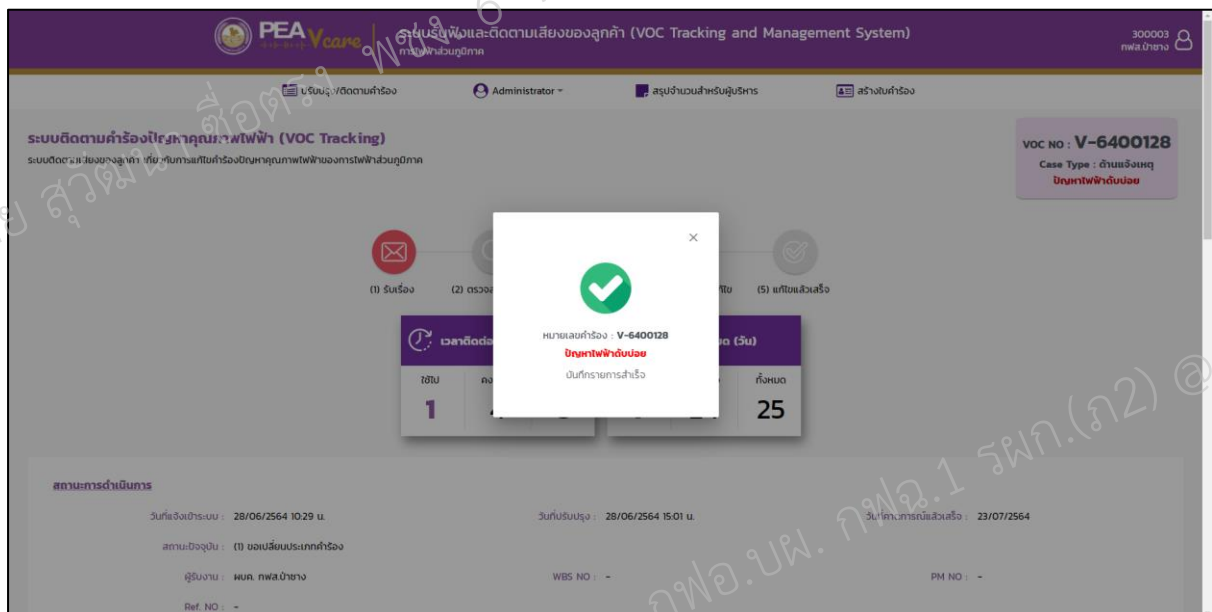
รูปที่ 2-53 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขประเภทคำร้อง

5. ระบบแสดงหน้าต่างแก้ไขประเภทคำร้องให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการแก้ไขประเภทคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-54 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



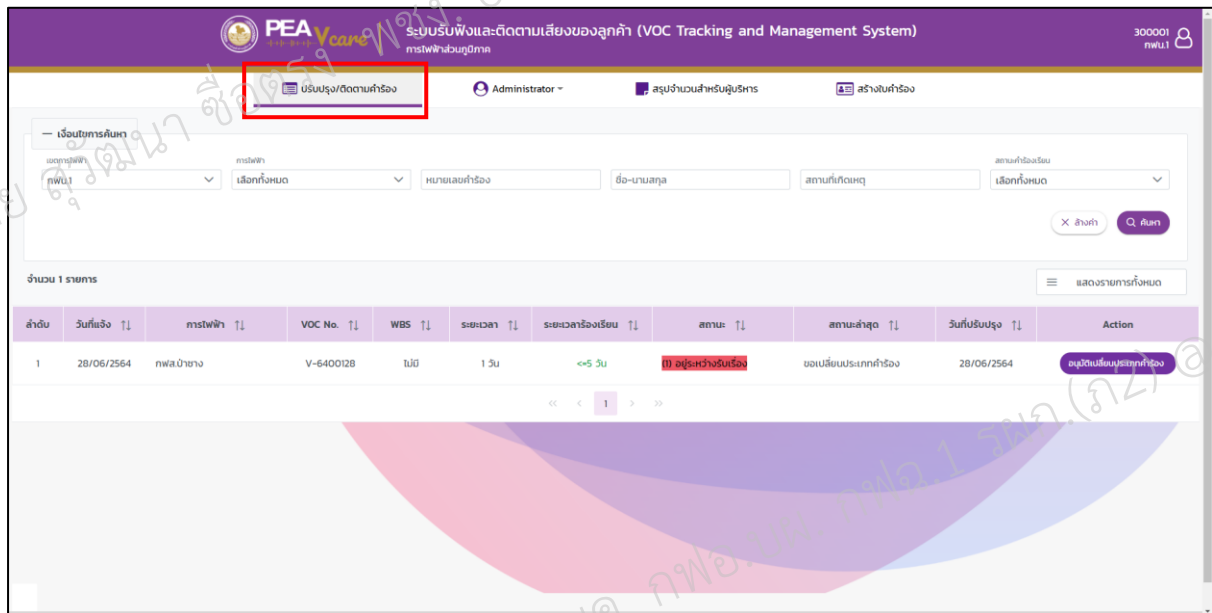
รูปที่ 2-55 แสดงหน้าจอการติดต่อผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

2.11 ฟังก์ชันอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้อง(อก.บล.)

คำอธิบาย

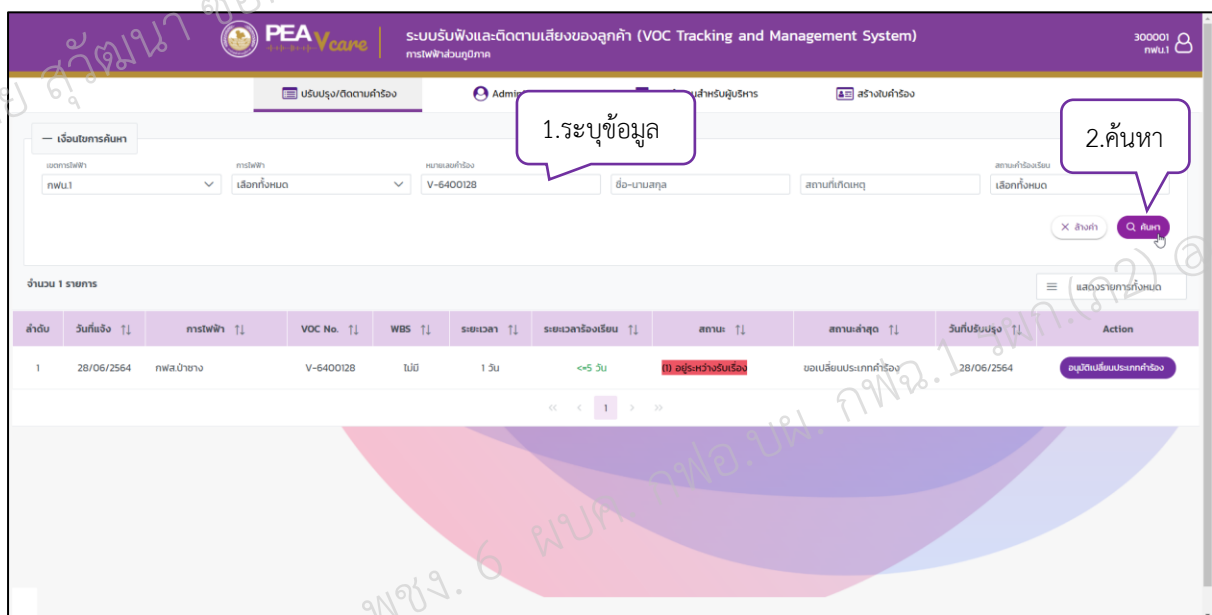
สำหรับอนุมัติการเปลี่ยนประเภทคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



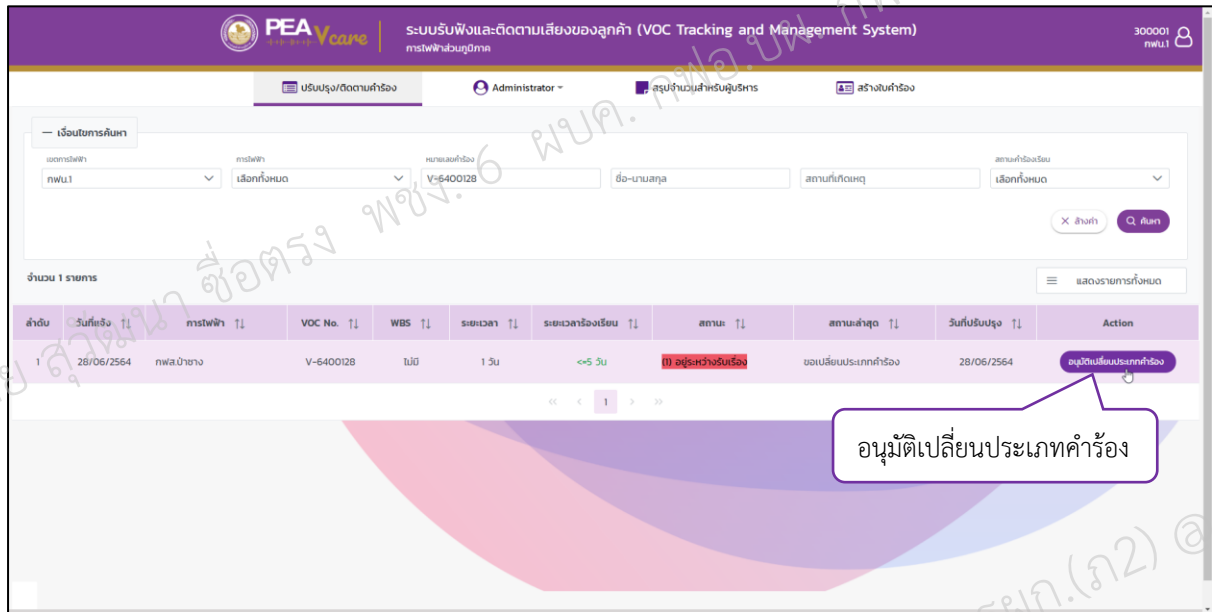
รูปที่ 2-56 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติการแก้ไขประเภทคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

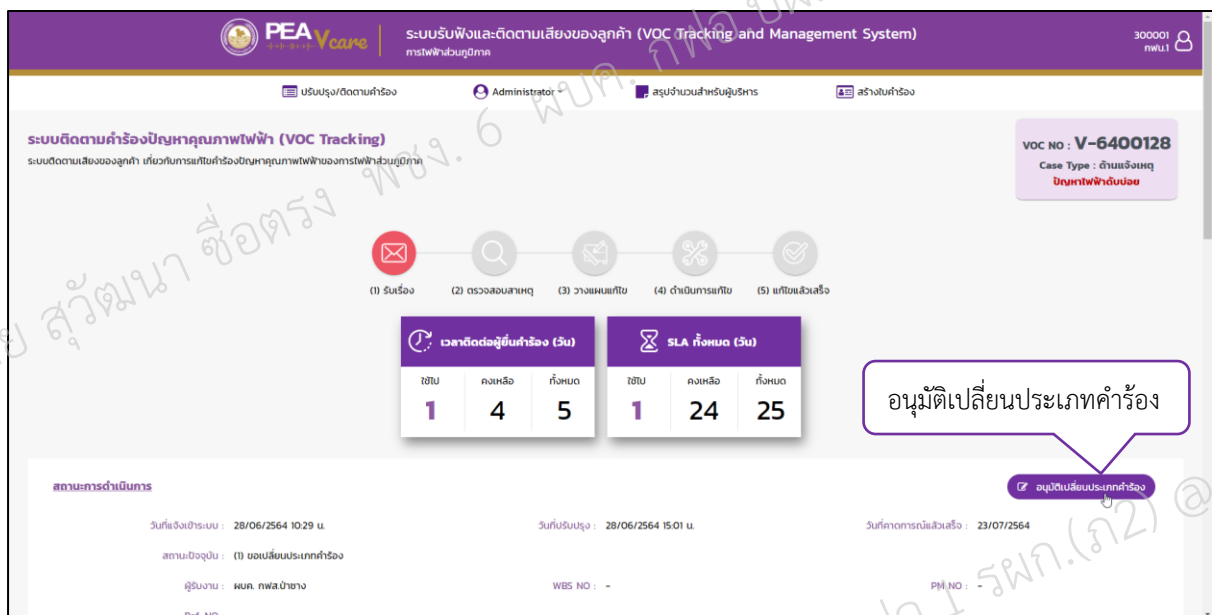


รูปที่ 2-57 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติเปลี่ยนแปลงคำร้อง” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง



รูปที่ 2-58 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติเปลี่ยนแปลงประเภทคำร้องที่รายการคำร้อง



รูปที่ 2-59 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติเปลี่ยนแปลงประเภทคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียด อนุมัติ/ไม่อนุมัติ เปลี่ยนประเภทคำร้อง ให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”

รูปที่ 2-60 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ เปลี่ยนประเภทคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ เปลี่ยนประเภทคำร้อง ของรายการคำร้องที่เลือก และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

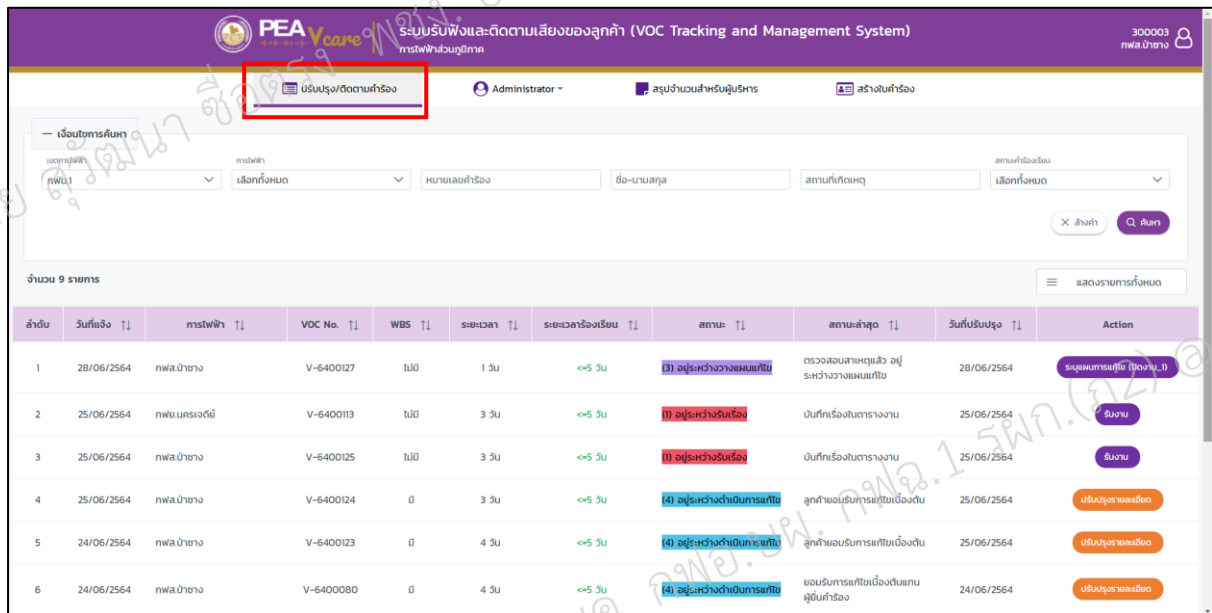
รูปที่ 2-61 แสดงหน้าจอการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ เปลี่ยนประเภทคำร้องเรียบร้อยแล้ว

2.12 ฟังก์ชันระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) (ผบ., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

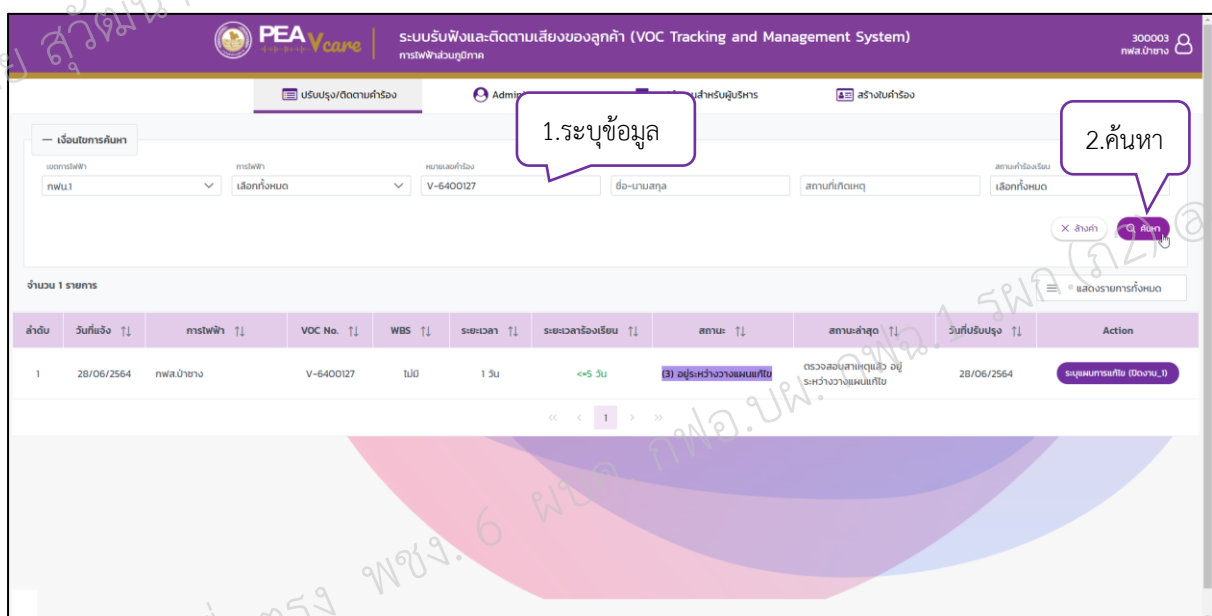
สำหรับระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ของปัญหาคุณภาพไฟฟ้า เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งาน
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



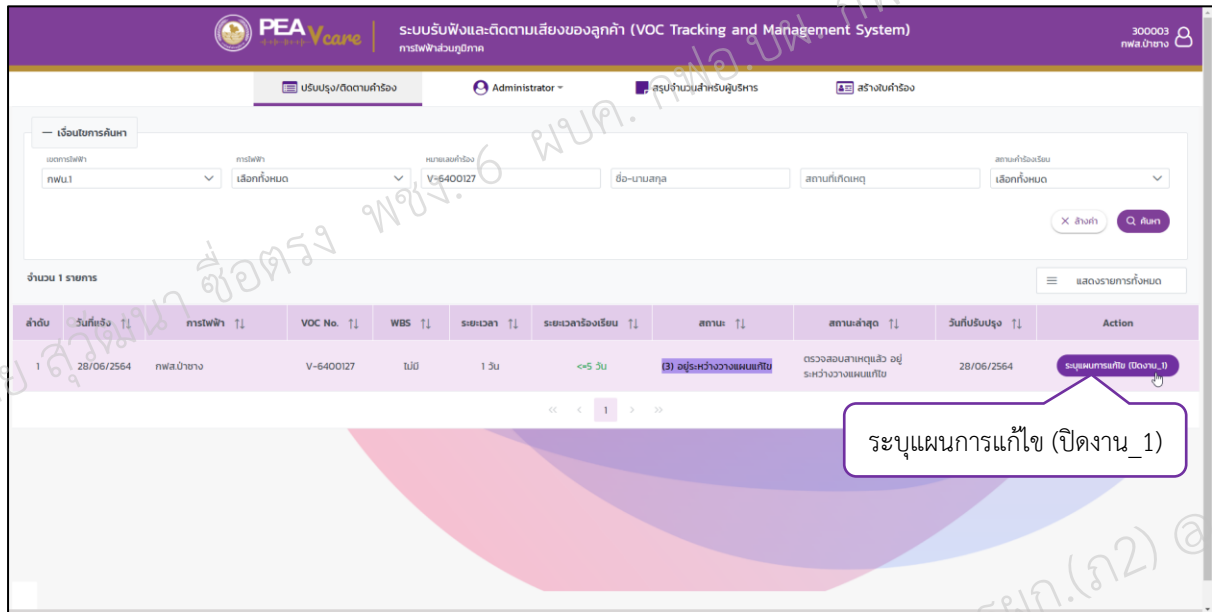
รูปที่ 2-62 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

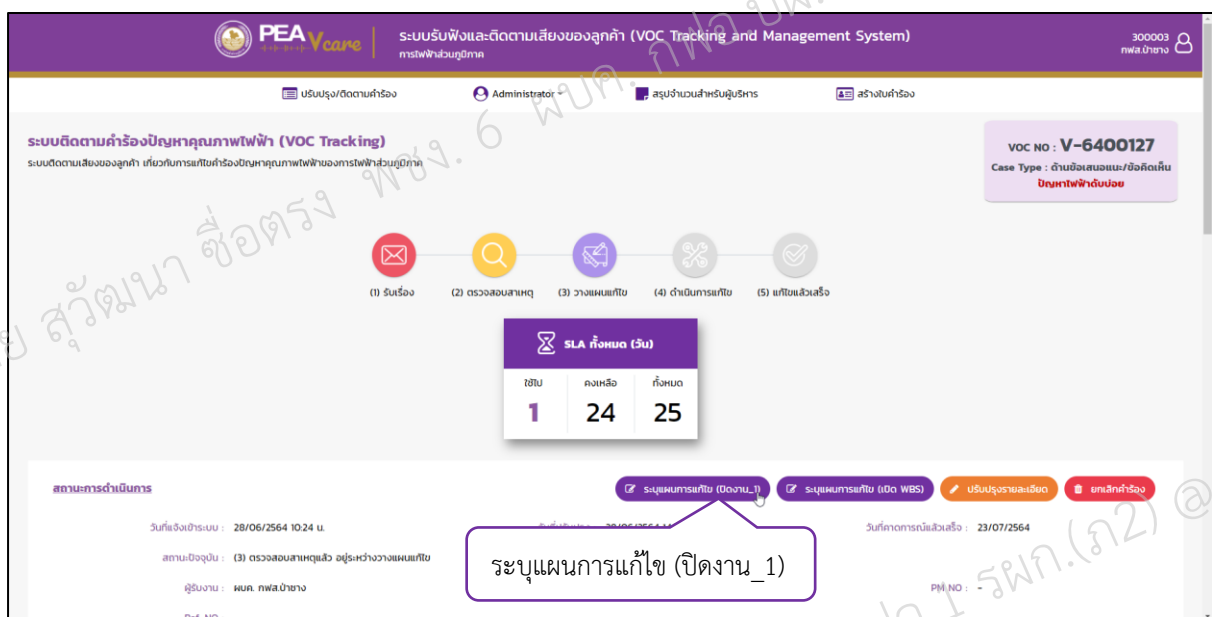


รูปที่ 2-63 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “ระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1)” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง (สถานะ อยู่ระหว่างวางแผนแก้ไข)



รูปที่ 2-64 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ที่รายการคำร้อง



รูปที่ 2-65 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่าง ระบบแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ให้ระบุข้อมูลรายละเอียด แผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกการรายการ”

รูปที่ 2-66 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1)

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ของรายการคำร้องที่เลือก

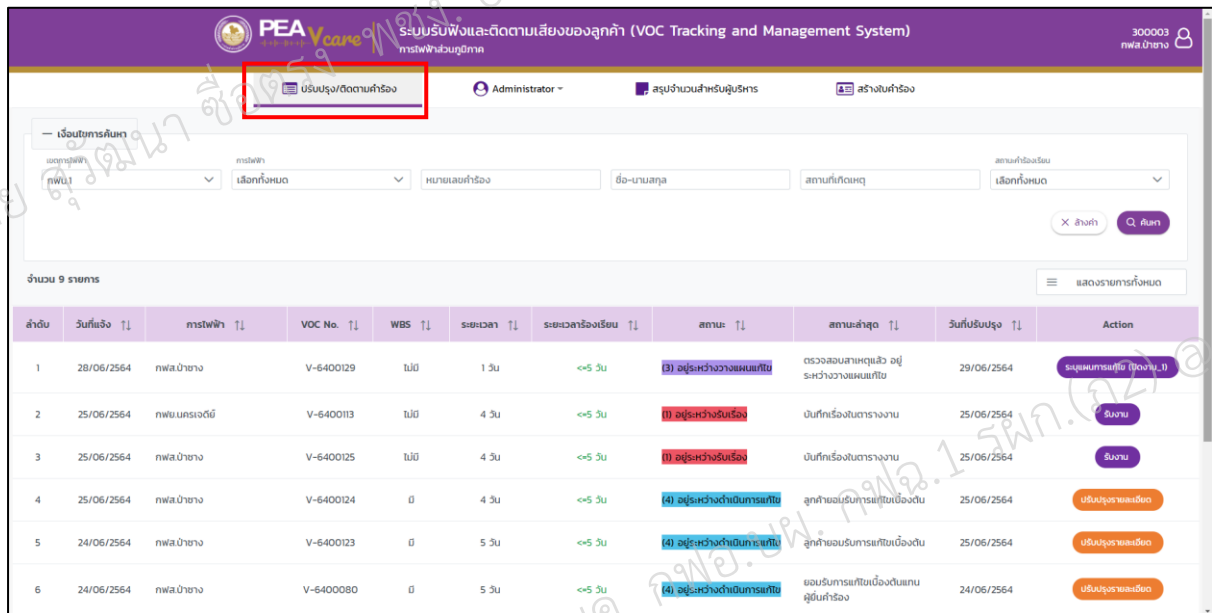
รูปที่ 2-67 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) เรียบร้อยแล้ว

2.13 ฟังก์ชันระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) (ผบ., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

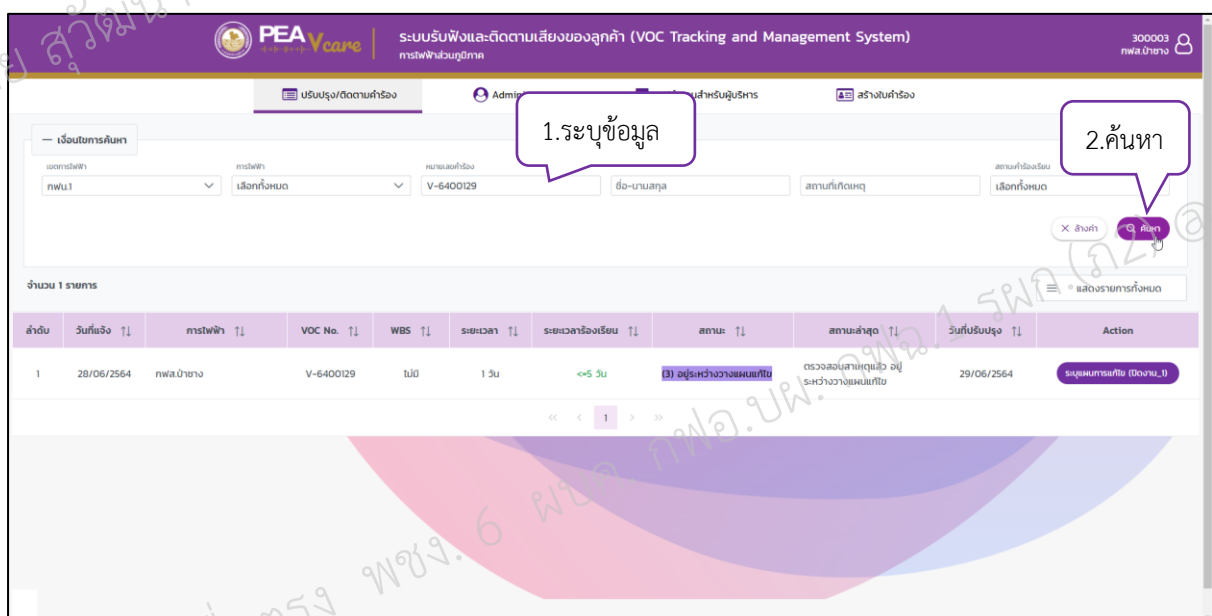
สำหรับระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



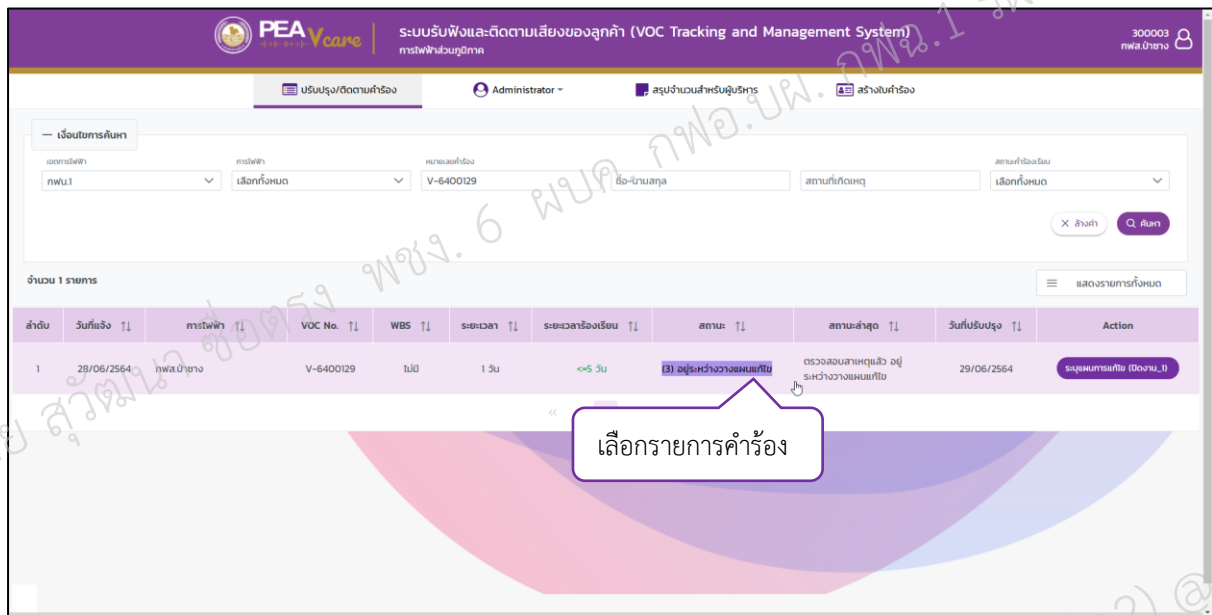
รูปที่ 2-68 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



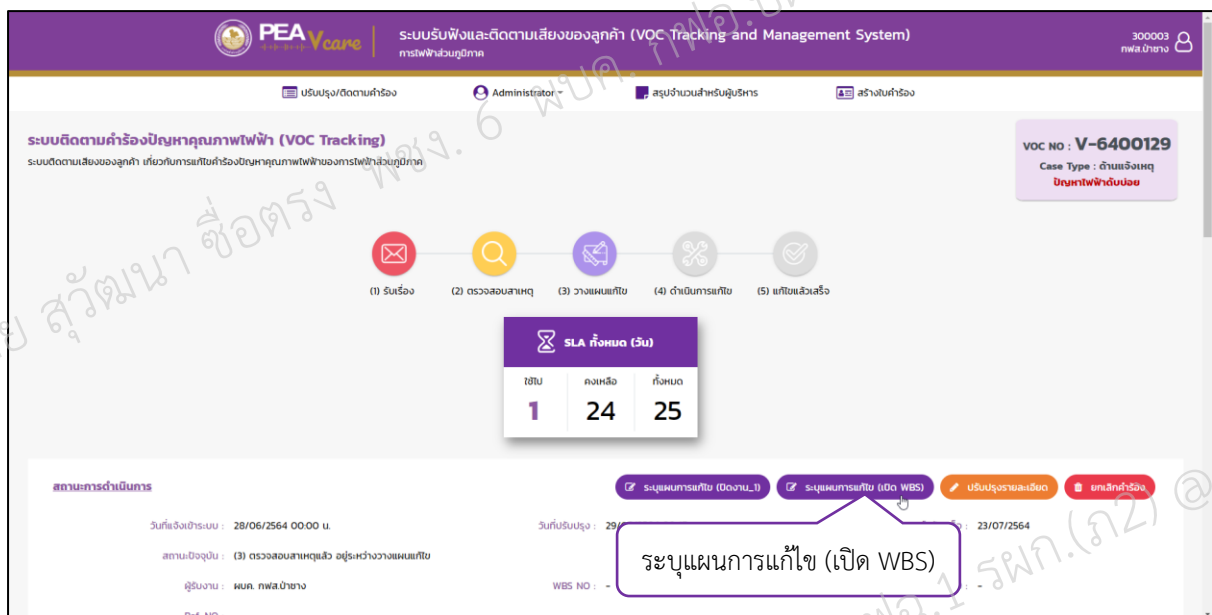
รูปที่ 2-69 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) (สถานะ อยู่ระหว่างวางแผนแก้ไข)



รูปที่ 2-70 แสดงหน้าจอการเลือกการแก้ไข

4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกลุ่ม “ระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS)”



รูปที่ 2-71 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS)

5. ระบบแสดงหน้าต่างระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) คำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”

รูปที่ 2-72 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS)

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) ของรายการคำร้องที่เลือก และส่งรายการคำร้องไปยังการดำเนินการในขั้นตอน WBS และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ระบบจะส่งคำร้องไปให้ผู้ยื่นคำร้องเพื่อรับการอนุมัติเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป

รูปที่ 2-73 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เรียบร้อยแล้ว

7. เมื่อดำเนินการในขั้นตอน WBS เรียบร้อยแล้ว คำร้องจะถูกส่งกลับมายังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการการแก้ไขแล้วเสร็จในลำดับถัดไป

ลำดับ	วันที่รับแจ้ง	สถานะ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1	28/06/2564 00:00 น.	(1) บันทึกคำร้องเรียนระบบ PEA Vcare	รับเรื่องแจ้งระบบ	ผอ. กฟผ. ปทุมธานี
2	29/06/2564 09:46 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน	บันทึกเรื่อง - มอบหมายงาน	ผอ. กฟผ. ปทุมธานี
3	29/06/2564 09:46 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว	ผบ.รับเรื่อง - บันทึกเรื่องในตารางงาน	ผบ. กฟผ. ปทุมธานี
4	29/06/2564 09:47 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตรวจสอบสาเหตุ	ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว - ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง	ผบ. กฟผ. ปทุมธานี
5	29/06/2564 09:47 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผนแก้ไข	สาเหตุ - ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง	ผบ. กฟผ. ปทุมธานี
6	29/06/2564 09:49 น.	(4) ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นแล้ว	แก้ไขเบื้องต้น - ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง	ผบ. กฟผ. ปทุมธานี
8	29/06/2564 09:51 น.	(3) ลูก้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	ไม่ขอรับการแก้ไขเบื้องต้น - ไม่ขอรับ	ผู้ยื่นคำร้อง
7	29/06/2564 09:51 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผนแก้ไข	สาเหตุ - ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง	-
9	29/06/2564 09:56 น.	(4) ขอผู้รับผิดชอบการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง - ขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	ผบ. กฟผ. ปทุมธานี
10	29/06/2564 09:58 น.	(4) ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง - ขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	ผอ. กฟผ. ปทุมธานี

รูปที่ 2-74 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เรียบร้อยแล้ว

ลำดับ	วันที่รับแจ้ง	สถานะ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
9	29/06/2564 09:56 น.	(4) ขอผู้รับผิดชอบการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง - ขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	ผบ. กฟผ. ปทุมธานี
10	29/06/2564 09:58 น.	(4) ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นตามผู้ยื่นคำร้อง - ขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	ผอ. กฟผ. ปทุมธานี
11	29/06/2564 10:31 น.	(4) A0 : สร้างหมายเลขงาน (WBS)	A0 : สร้างหมายเลขงาน (WBS)	WBS_System
12	29/06/2564 10:31 น.	(4) A1 : ตรวจสอบข้อมูลสาเหตุทางบัญชี	A1 : ตรวจสอบข้อมูลสาเหตุทางบัญชี	WBS_System
13	29/06/2564 10:32 น.	(4) A2 : สรรวจออกแบบ ประเมินการ	A2 : สรรวจออกแบบ ประเมินการ	WBS_System
14	29/06/2564 10:32 น.	(4) A5 : อนุมัติงบประมาณการ	A5 : อนุมัติงบประมาณการ	WBS_System
15	29/06/2564 10:32 น.	(4) B1 : จัดงานเข้าโครงการ/ชำระเงินแล้ว	B1 : จัดงานเข้าโครงการ/ชำระเงินแล้ว	WBS_System
16	29/06/2564 10:32 น.	(4) B2 : บันทึก-โอนงบประมาณการ WBS	B2 : บันทึก-โอนงบประมาณการ WBS	WBS_System
17	29/06/2564 10:32 น.	(4) C1 : อยู่ระหว่างงานก่อสร้าง	C1 : อยู่ระหว่างงานก่อสร้าง	WBS_System
18	29/06/2564 10:32 น.	(4) C2 : อยู่ระหว่างจัดซื้อ-จัดจ้าง	C2 : อยู่ระหว่างจัดซื้อ-จัดจ้าง	WBS_System
19	29/06/2564 10:32 น.	(4) C3 : หน่วยงานรับผิดชอบ	C3 : หน่วยงานรับผิดชอบ	WBS_System
20	29/06/2564 10:32 น.	(4) C4 : หน่วยงานวิศวกรรม กฟผ.	C4 : หน่วยงานวิศวกรรม กฟผ.	WBS_System
21	29/06/2564 10:32 น.	(4) C5 : หน่วยงานวิศวกรรม กฟผ.	C5 : หน่วยงานวิศวกรรม กฟผ.	WBS_System
22	29/06/2564 10:33 น.	(4) C6 : งานบ้านจัดสรร	C6 : งานบ้านจัดสรร	WBS_System
23	29/06/2564 10:33 น.	(4) C9 : หน่วยงาน TECO	C9 : หน่วยงาน TECO	WBS_System
24	29/06/2564 10:33 น.	(4) D1 : เสร็จสิ้น ตรวจสอบพัสดุ/ของ	D1 : เสร็จสิ้น ตรวจสอบพัสดุ/ของ	WBS_System
25	29/06/2564 10:33 น.	(4) D2 : เสร็จสิ้นทางเทคนิค (TECO)	D2 : เสร็จสิ้นทางเทคนิค (TECO)	WBS_System

รูปที่ 2-75 แสดงหน้าจอขั้นตอนการทำงานของ WBS

2.14 ฟังก์ชันปรับปรุงรายละเอียด

คำอธิบาย

สำหรับปรับปรุงรายละเอียดคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

ระบบปรับปรุงและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

Administrator

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 9 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.บ้านยาง	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	28/06/2564	ดำเนินการแก้ไขแล้ว
2	25/06/2564	ทฟล. มทร.ธัญบุรี	V-6400113	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	(1) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ติดตาม
3	25/06/2564	ทฟล.บ้านยาง	V-6400125	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	(1) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ติดตาม
4	25/06/2564	ทฟล.บ้านยาง	V-6400124	มี	3 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
5	24/06/2564	ทฟล.บ้านยาง	V-6400123	มี	4 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
6	24/06/2564	ทฟล.บ้านยาง	V-6400080	มี	4 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้แจ้งเรื่อง	24/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด

รูปที่ 2-76 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการปรับปรุงรายละเอียดคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

ระบบปรับปรุงและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

Administrator

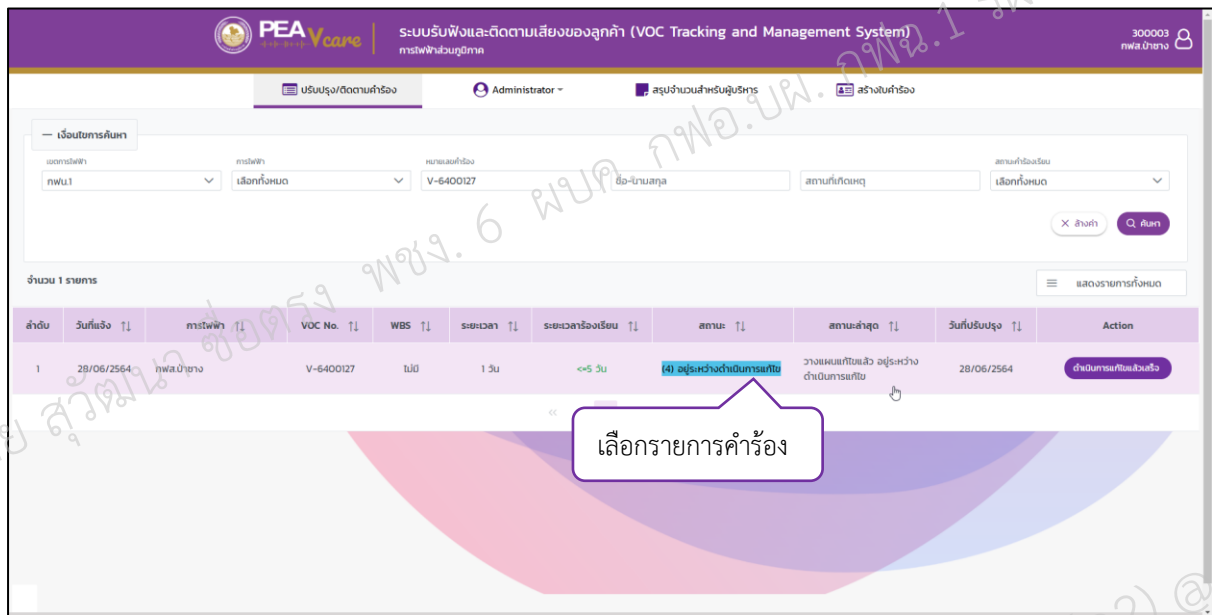
ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 1 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.บ้านยาง	V-6400127	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	(4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	28/06/2564	ดำเนินการแก้ไขแล้ว

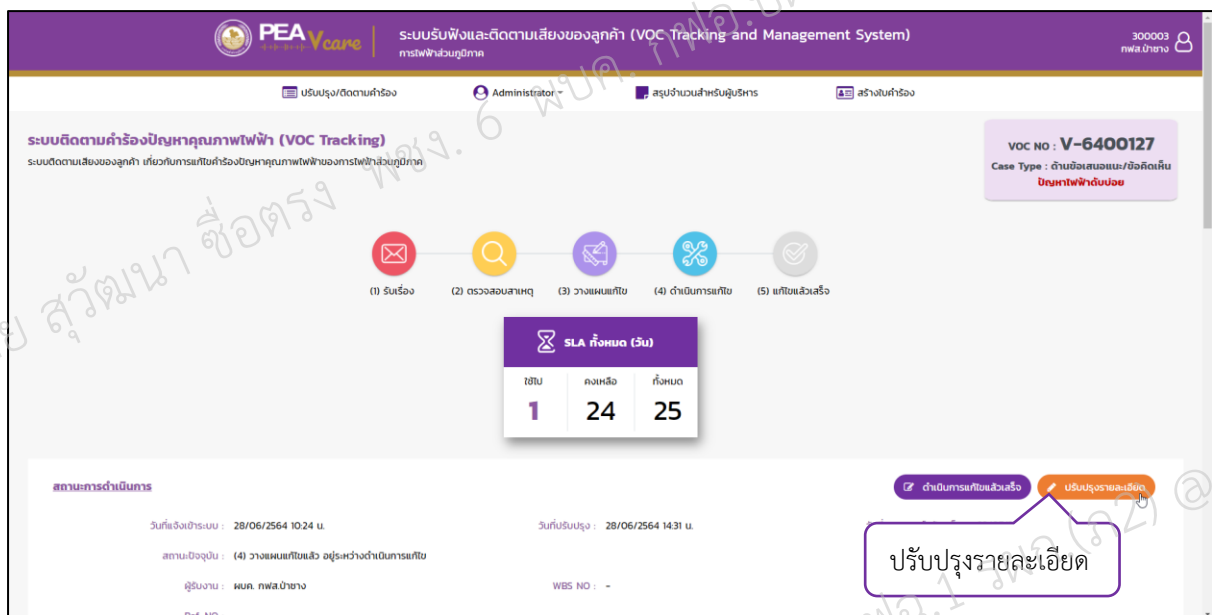
รูปที่ 2-77 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการแก้ไขปรับปรุงรายละเอียด



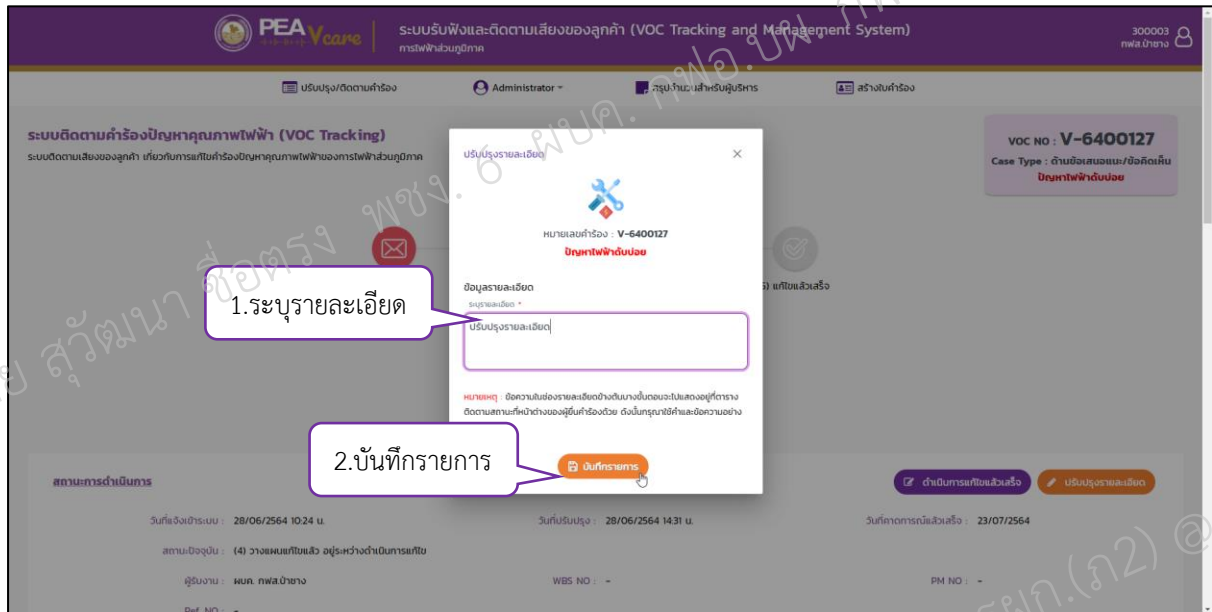
รูปที่ 2-78 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกลูกปุ่ม “ปรับปรุงรายละเอียด”



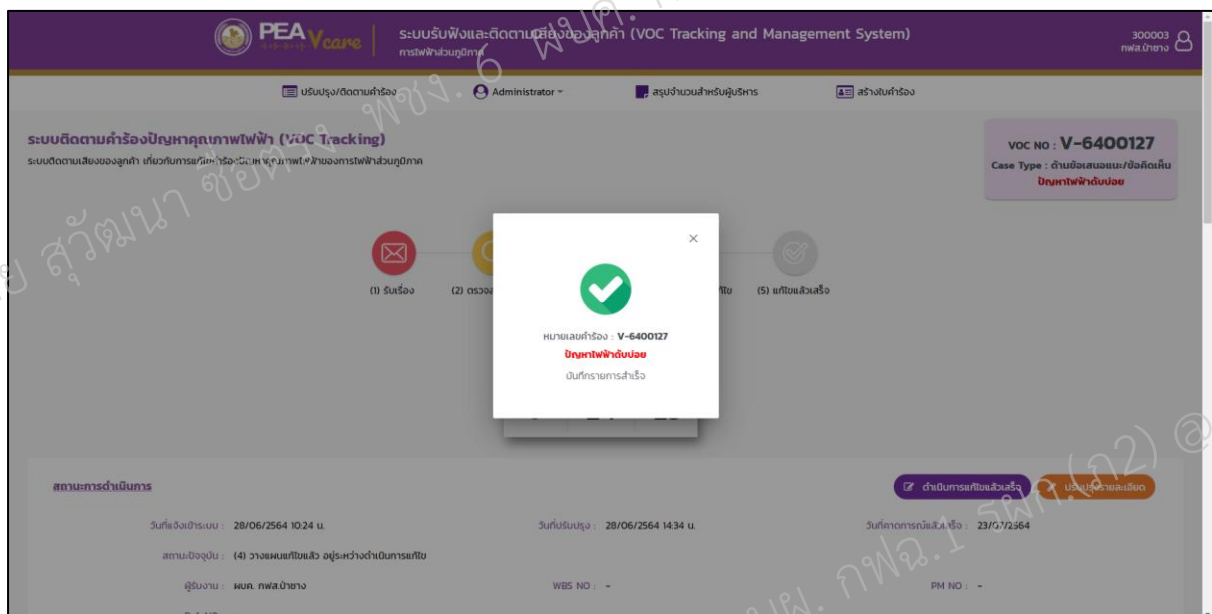
รูปที่ 2-79 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขปรับปรุงรายละเอียด

5. ระบบแสดงหน้าต่างปรับปรุงรายละเอียด ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการปรับปรุงรายละเอียดคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-80 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการปรับปรุงรายละเอียด

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการปรับปรุงรายละเอียดของรายการคำร้องที่เลือก



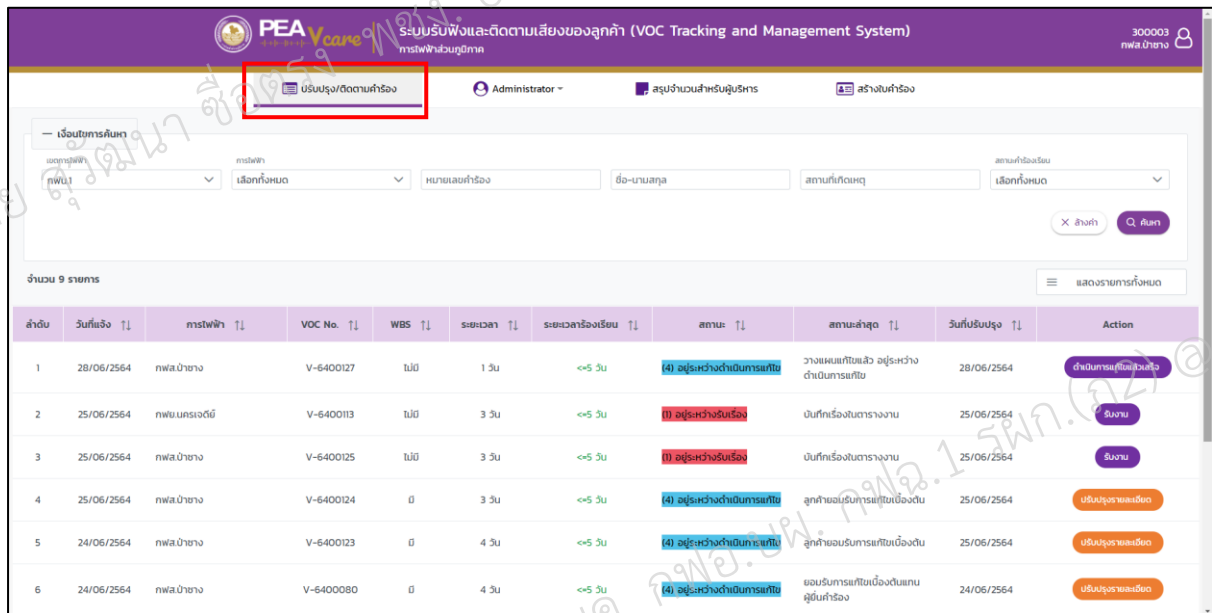
รูปที่ 2-81 แสดงหน้าจอการปรับปรุงรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว

2.15 ฟังก์ชันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ (ผบป., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

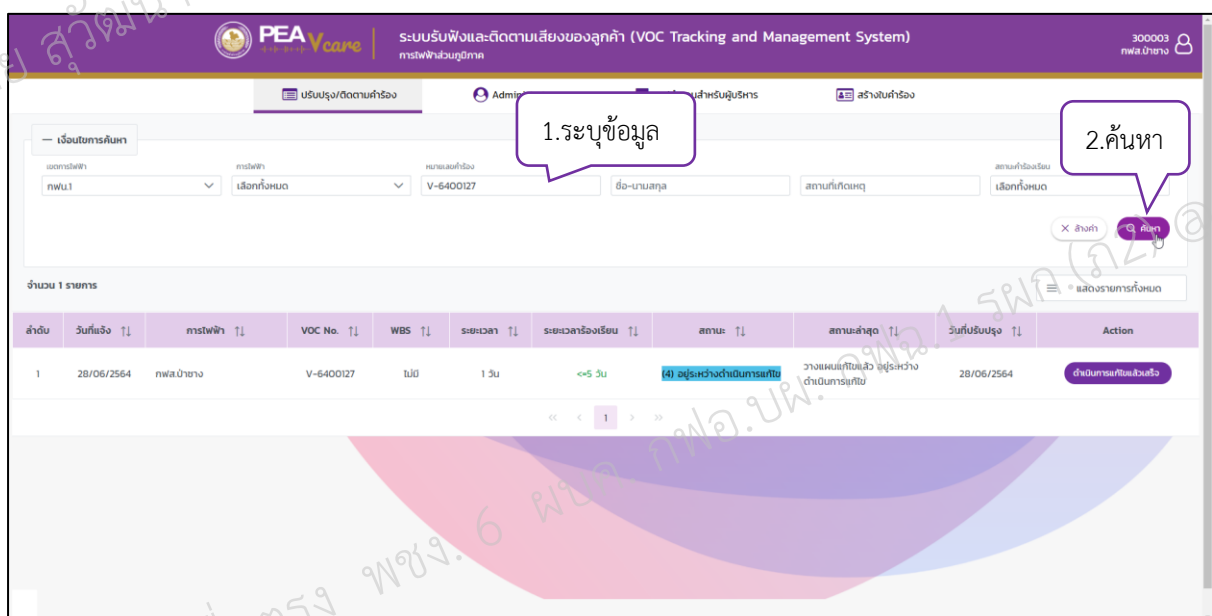
สำหรับแจ้งการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้าที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



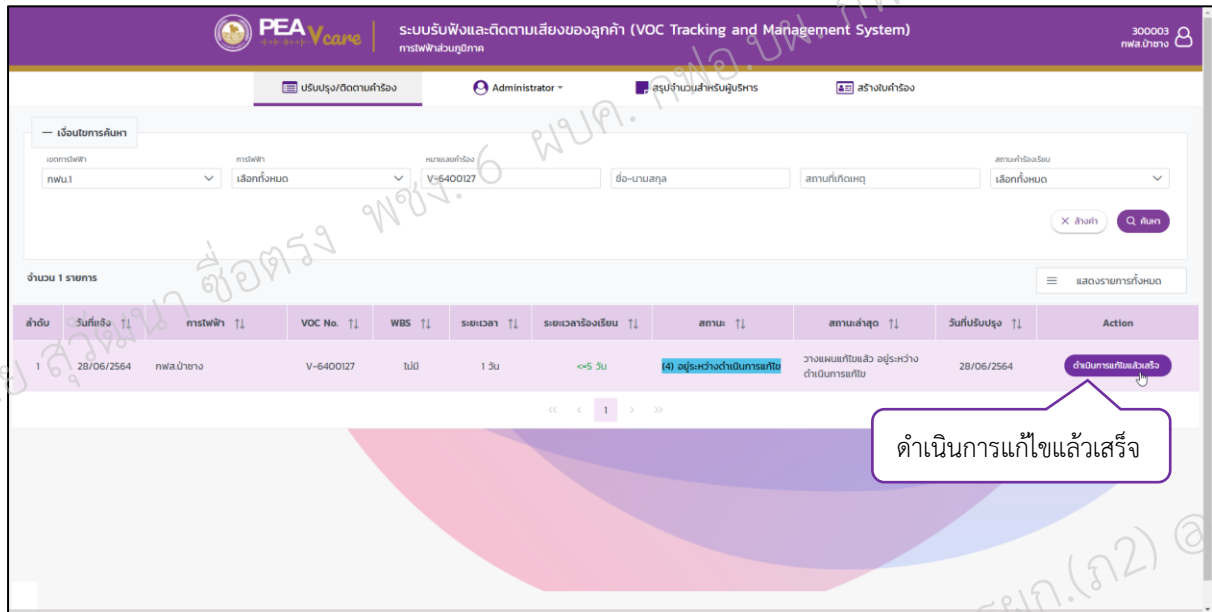
รูปที่ 2-82 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการแจ้งการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

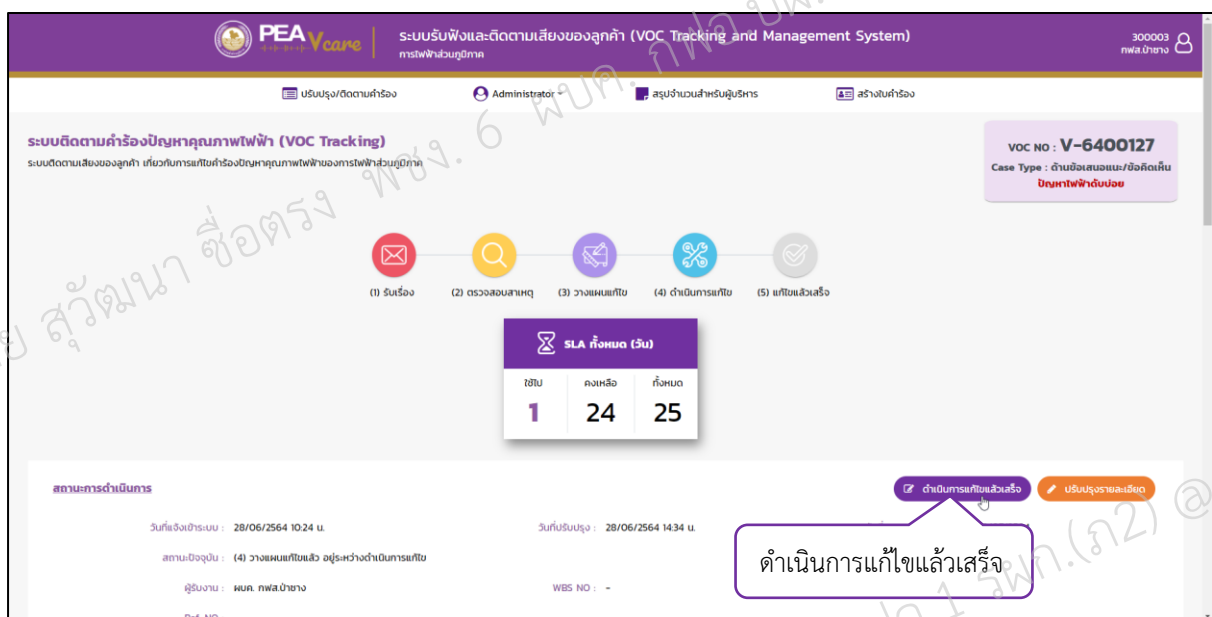


รูปที่ 2-83 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง (สถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข)

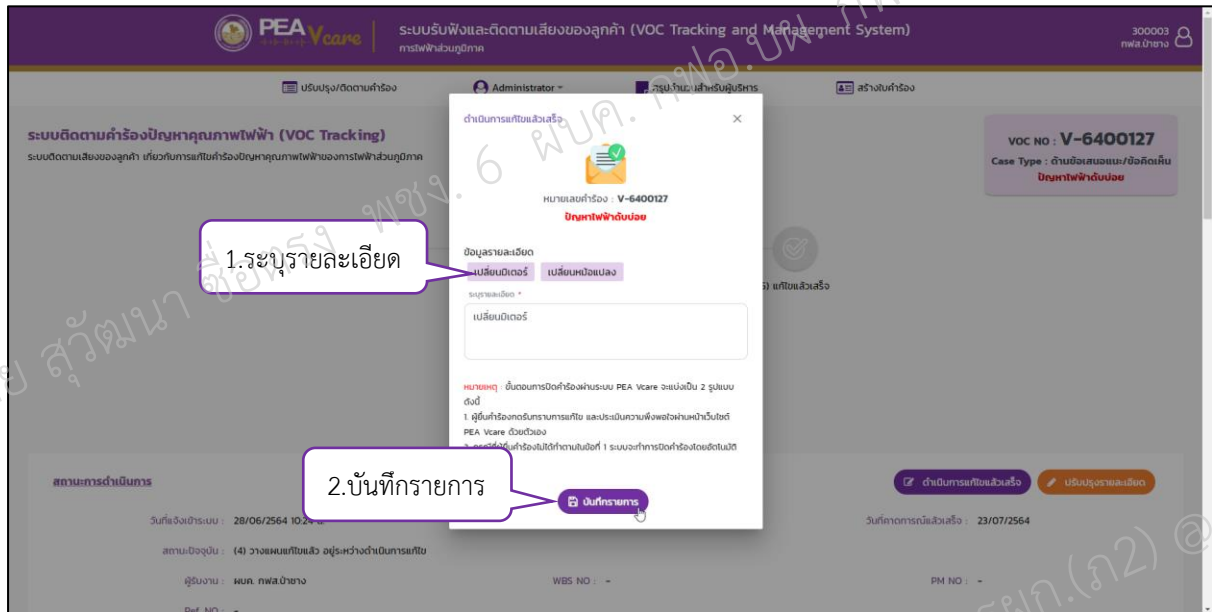


รูปที่ 2-84 แสดงหน้าจอการเลือกดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จที่รายการคำร้อง



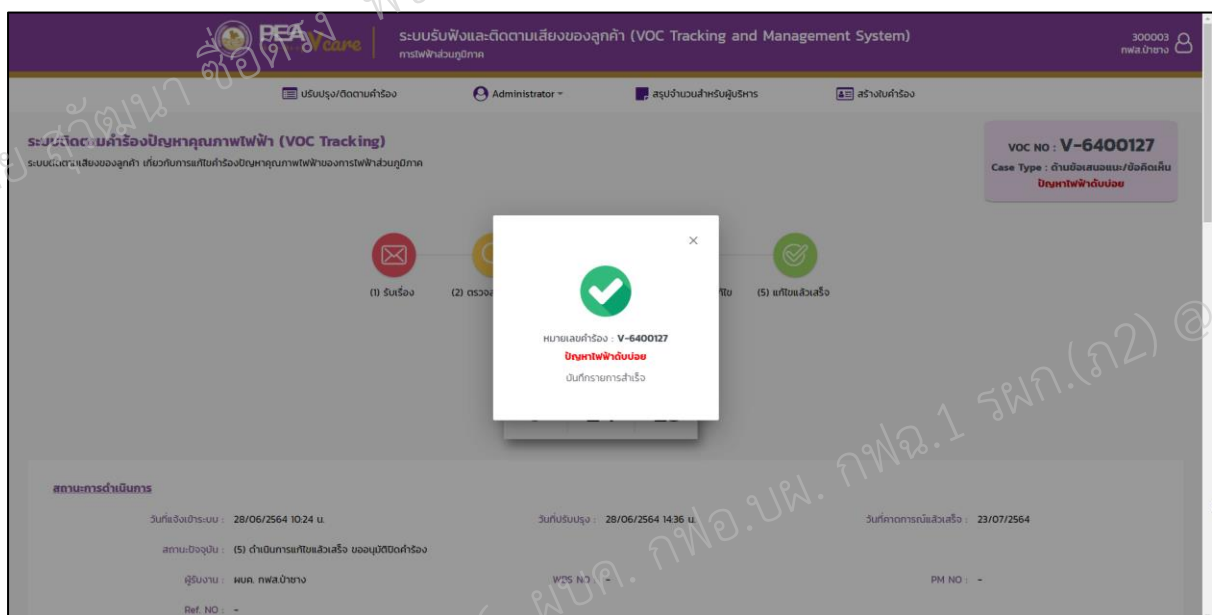
รูปที่ 2-85 แสดงหน้าจอการเลือกดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกการรายการ”



รูปที่ 2-86 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

5. ระบบบันทึกการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จและลิงค์เว็บไซต์ ไปยังเบอร์โทรศัพท์ของผู้ยื่นคำร้องที่ระบุ เพื่อให้ผู้ยื่นคำร้องรับทราบการแก้ไข และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-87 แสดงหน้าจอบันทึกการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

2.16 ฟังก์ชันขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผบป., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

สำหรับขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง กรณีที่ผู้ยื่นคำร้องไม่ยอมรับการรับทราบการแก้ไข
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

PEA VOC Tracking and Management System

Administrator

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 9 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาจริง	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟผ.ปทุมธานี	V-6400128	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	28/06/2564	ดำเนินการแก้ไขแล้ว
2	25/06/2564	กฟผ. นครราชสีมา	V-6400113	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	1) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	รับงาน
3	25/06/2564	กฟผ.ปทุมธานี	V-6400125	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	1) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	รับงาน
4	25/06/2564	กฟผ.ปทุมธานี	V-6400124	มี	3 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับบริการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
5	24/06/2564	กฟผ.ปทุมธานี	V-6400123	มี	4 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับบริการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
6	24/06/2564	กฟผ.ปทุมธานี	V-6400080	มี	4 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ขอรับบริการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง	24/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด

รูปที่ 2-90 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

PEA VOC Tracking and Management System

Administrator

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 1 รายการ

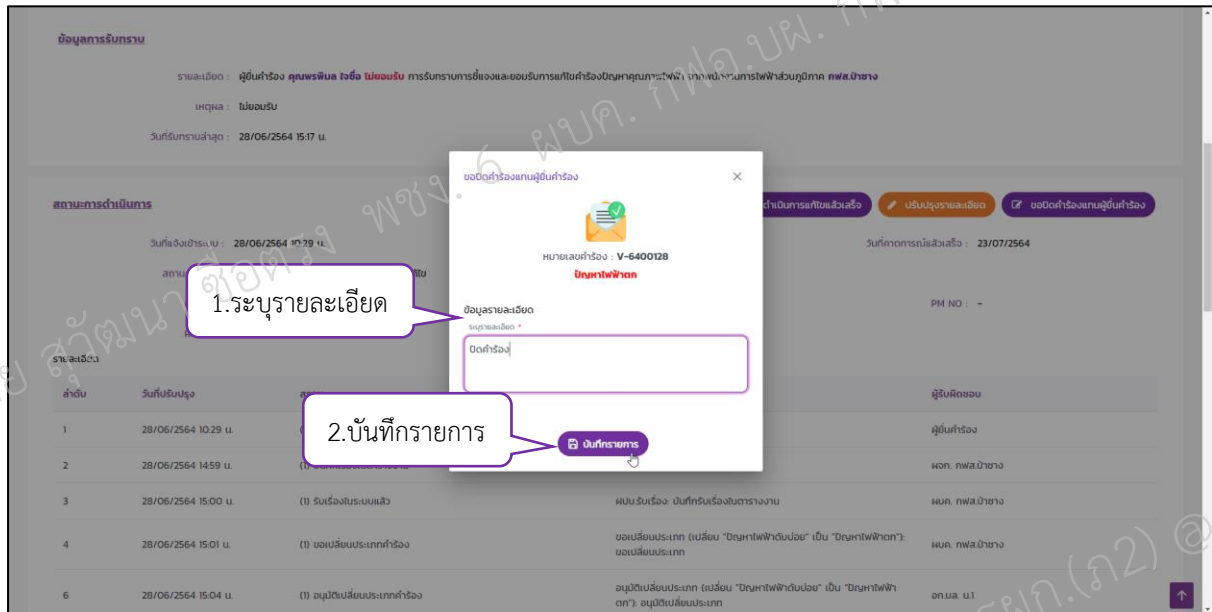
ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาจริง	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟผ.ปทุมธานี	V-6400128	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	4) อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	28/06/2564	ดำเนินการแก้ไขแล้ว

รูปที่ 2-91 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

รูปที่ 2-92 แสดงหน้าจอเลือกรายการที่ต้องการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

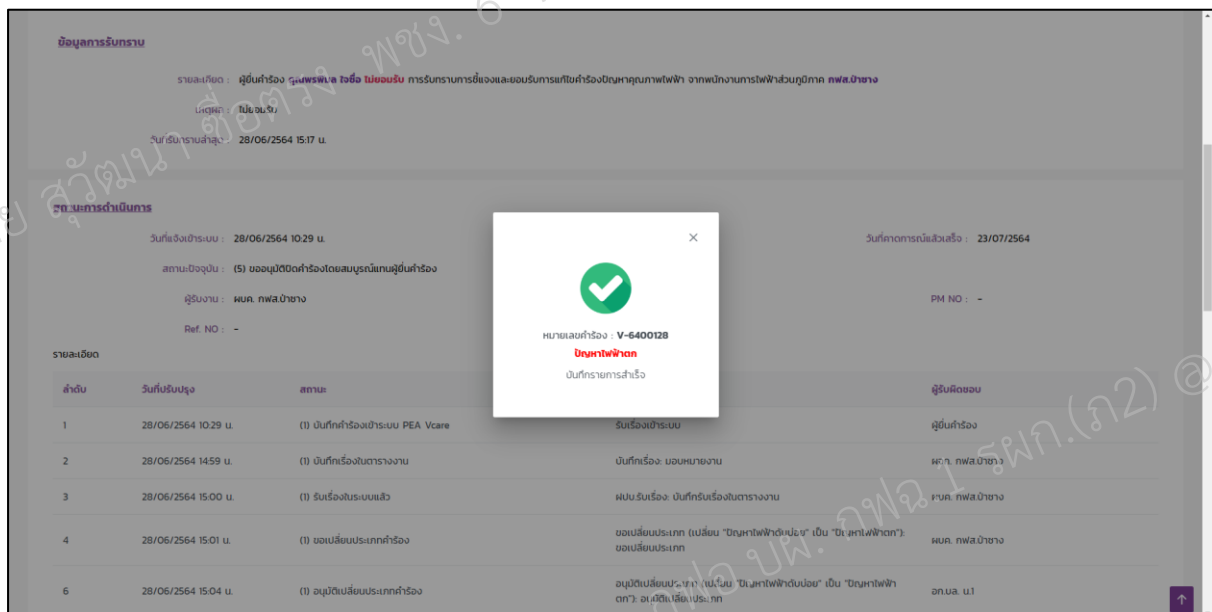
รูปที่ 2-93 แสดงหน้าจอกำหนดการเลือกขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบแสดงหน้าต่างขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-94 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

6. ระบบบันทึกการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง พร้อมทั้งส่งคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่ ผจก. เพื่อรับการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-95 แสดงหน้าจอบันทึกขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

2.17 ฟังก์ชันอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง (ผจก.)

คำอธิบาย

สำหรับอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง

ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาร้องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟผ. ปทุมธานี	V-6400129	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	ปิดโดยผู้ยื่นคำร้อง	บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA Vcare	28/06/2564	ส่งงาน
2	28/06/2564	กฟผ. ปทุมธานี	V-6400128	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	ปิดโดยผู้ยื่นคำร้อง	ขออนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง	28/06/2564	อนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง
3	25/06/2564	กฟผ. ปทุมธานี	V-6400102	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	ปิดโดยผู้ยื่นคำร้อง	บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน
4	25/06/2564	กฟผ. ปทุมธานี	V-6400103	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	ปิดโดยผู้ยื่นคำร้อง	บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน
5	25/06/2564	กฟผ. ปทุมธานี	V-6400104	ไม่มี	3 วัน	<= 5 วัน	ปิดโดยผู้ยื่นคำร้อง	บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน

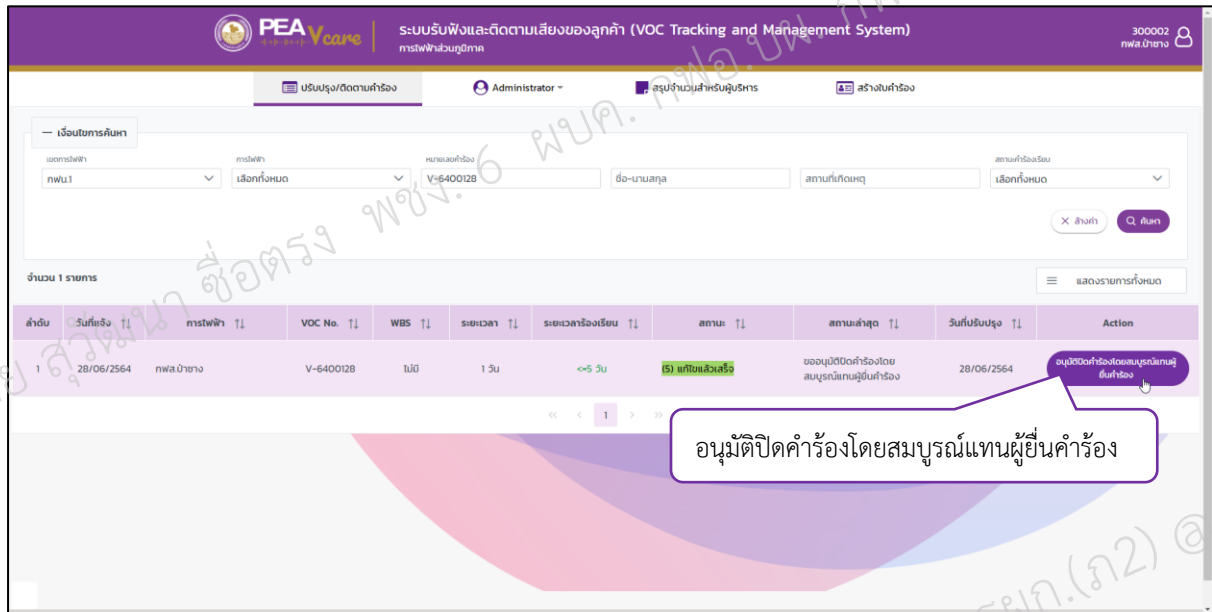
รูปที่ 2-96 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

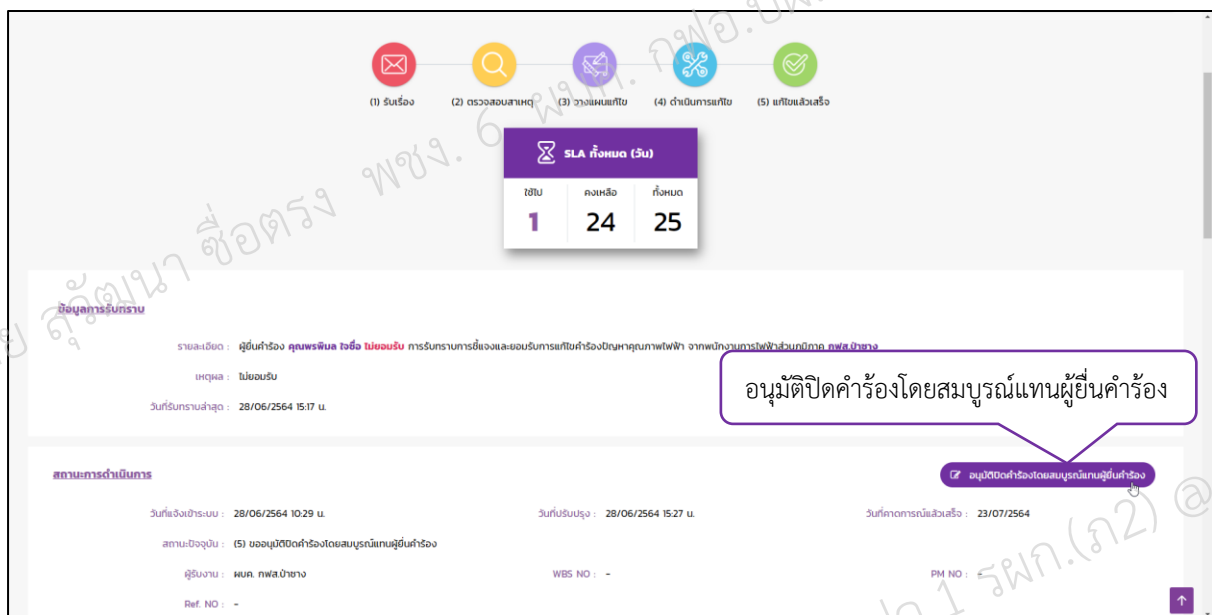
ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาร้องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟผ. ปทุมธานี	V-6400128	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	ปิดโดยผู้ยื่นคำร้อง	ขออนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง	28/06/2564	อนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง

รูปที่ 2-97 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง

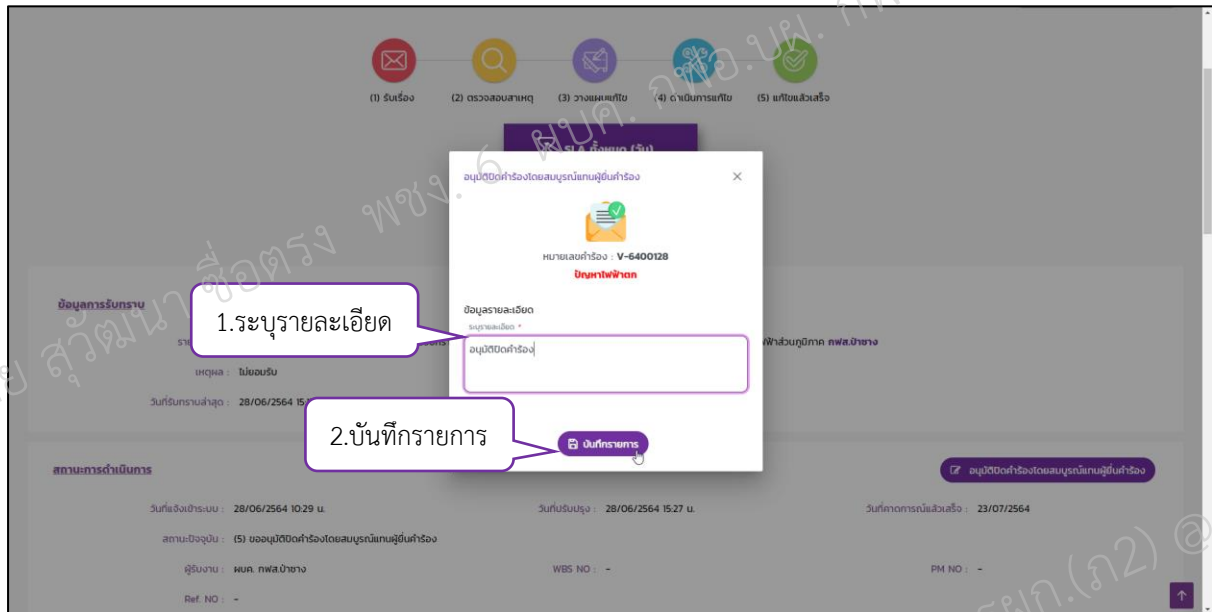


รูปที่ 2-98 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง



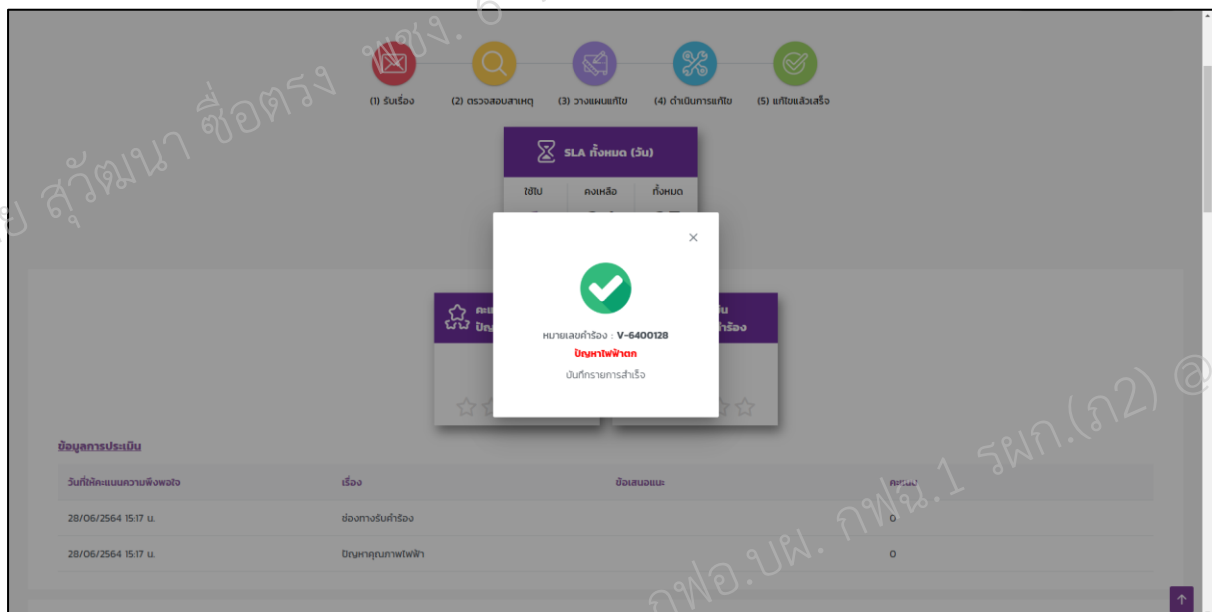
รูปที่ 2-99 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-100 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



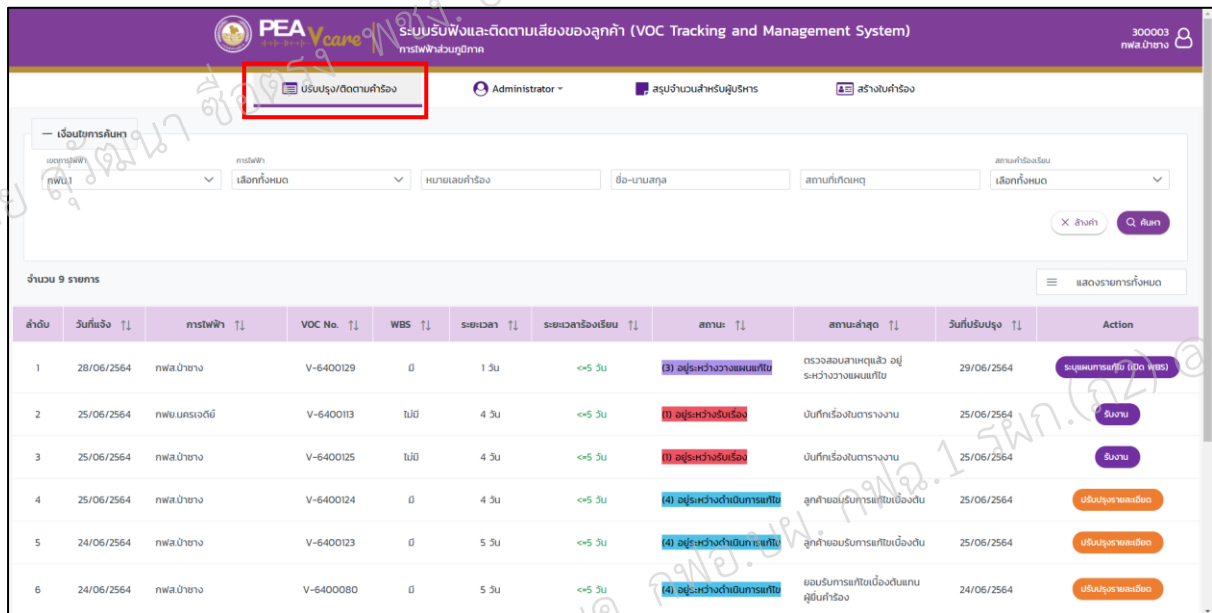
รูปที่ 2-101 แสดงหน้าจอการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

2.18 ฟังก์ชันขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผบป., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

สำหรับขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง กรณีที่ผู้ยื่นคำร้องไม่ยอมรับการแก้ไขเบื้องต้น
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Administrator

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

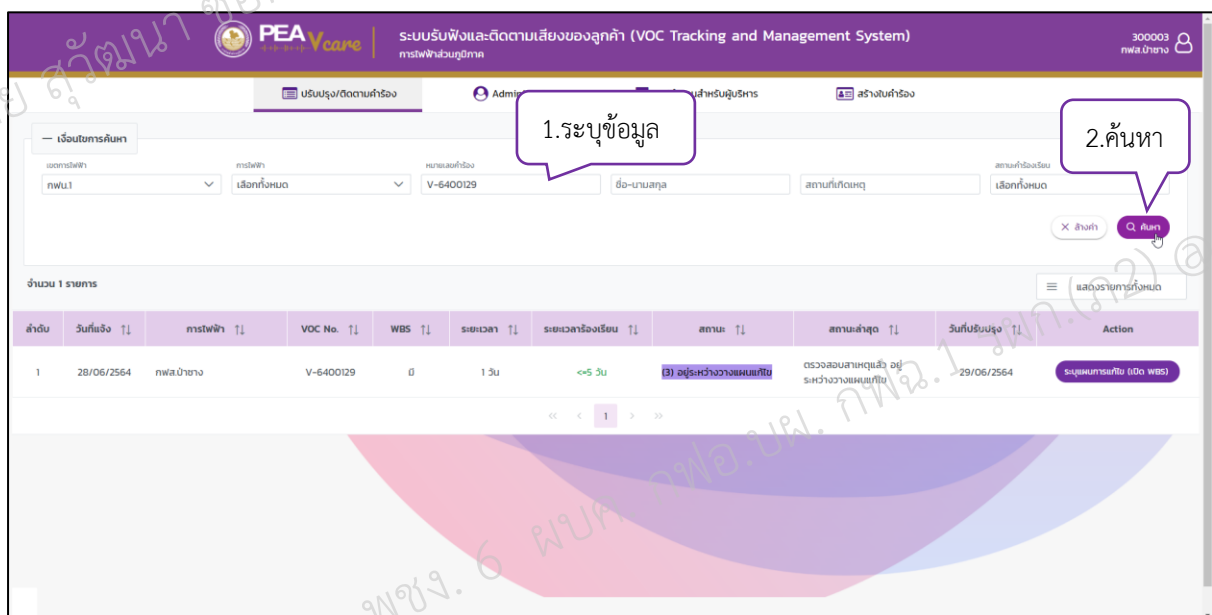
สร้างใบคำร้อง

จำนวน 9 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาจริง	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400129	0	1 วัน	<=5 วัน	(3) ผู้ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	29/06/2564	ระบุผลการแก้ไข (ปิด พบบ)
2	25/06/2564	ทฟล.นครราชสีมา	V-6400113	ไม่มี	4 วัน	<=5 วัน	(1) ผู้ระหว่างดำเนินการแก้ไข	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	รายงาน
3	25/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400125	ไม่มี	4 วัน	<=5 วัน	(1) ผู้ระหว่างดำเนินการแก้ไข	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	รายงาน
4	25/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400124	0	4 วัน	<=5 วัน	(4) ผู้ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
5	24/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400123	0	5 วัน	<=5 วัน	(4) ผู้ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด
6	24/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400080	0	5 วัน	<=5 วัน	(4) ผู้ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง	24/06/2564	ปรับปรุงรายละเอียด

รูปที่ 2-102 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Administrator

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

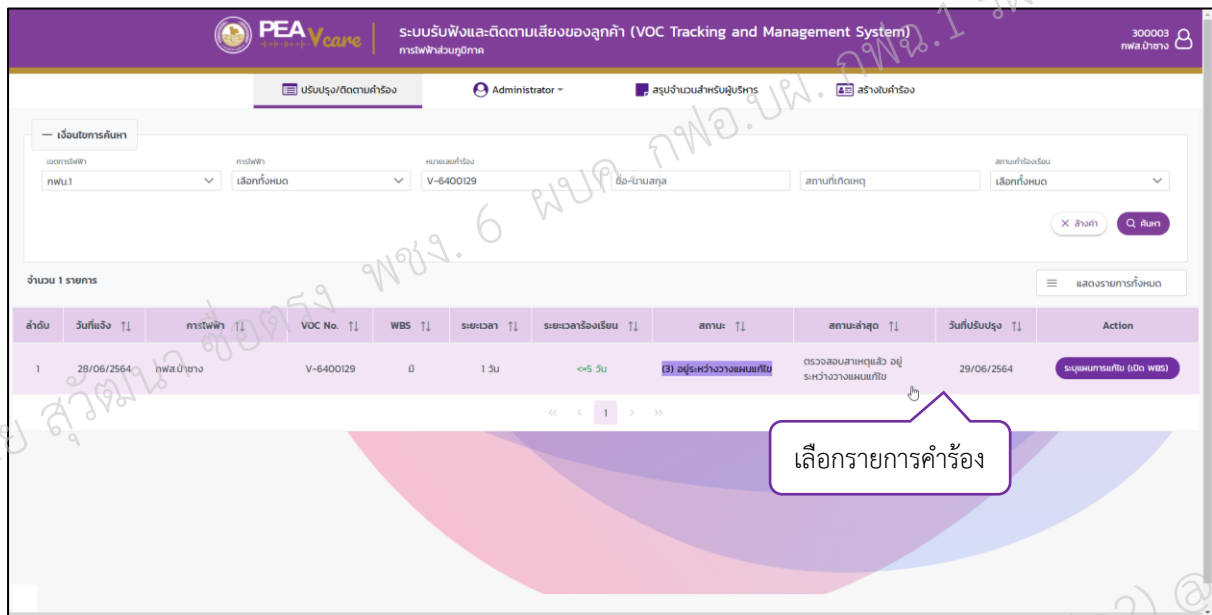
สร้างใบคำร้อง

จำนวน 1 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาจริง	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	28/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400129	0	1 วัน	<=5 วัน	(3) ผู้ระหว่างดำเนินการแก้ไข	ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	29/06/2564	ระบุผลการแก้ไข (ปิด พบบ)

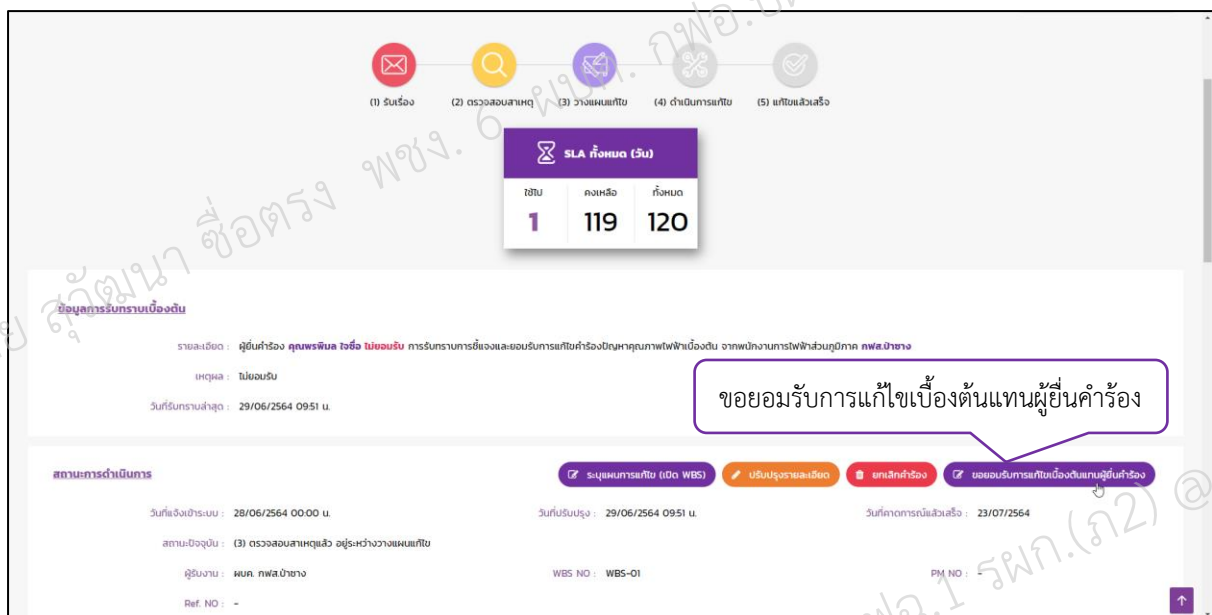
รูปที่ 2-103 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง



รูปที่ 2-104 แสดงหน้าจอเลือกการที่ต้องการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “ขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง”



รูปที่ 2-105 แสดงหน้าจอการเลือกขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบแสดงหน้าต่างขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”

รูปที่ 2-106 แสดงหน้าจอการระบุดีรายละเอียดขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

6. ระบบบันทึกการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง พร้อมทั้งส่งคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่ ผจก. เพื่อรับการอนุมัติการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องและส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

รูปที่ 2-107 แสดงหน้าจอบันทึกขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

2.19 ฟังก์ชันอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผจก.)

คำอธิบาย

สำหรับผู้อนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

300002 กฟล.ปทุมธานี

Administrator

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

สร้างใบคำร้อง

เรื่อง: การไฟฟ้า

เลือกกิ่งเขต

หมายเลขคำร้อง

ชื่อ-นามสกุล

สถานที่เกิดเหตุ

เลือกกิ่งเขต

X ล้าง Q ค้นหา

จำนวน 12 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรื่องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่รับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟล.ปทุมธานี	V-6400129	0	1 วัน	<= 5 วัน	4) รอระหว่างดำเนินการแก้ไข	ของศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเรื่องใบแจ้งเหตุผู้ยื่นคำร้อง	29/06/2564	ดูประวัติของการแก้ไขเรื่องใบแจ้งเหตุผู้ยื่นคำร้อง
2	25/06/2564		V-6400101	ไม่มี	4 วัน	<= 5 วัน	0) รอระหว่างดำเนินการ	บันทึกคำร้องเรียนระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน
3	25/06/2564		V-6400102	ไม่มี	4 วัน	<= 5 วัน	0) รอระหว่างดำเนินการ	บันทึกคำร้องเรียนระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน
4	25/06/2564		V-6400103	ไม่มี	4 วัน	<= 5 วัน	0) รอระหว่างดำเนินการ	บันทึกคำร้องเรียนระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน
5	25/06/2564		V-6400100	ไม่มี	4 วัน	<= 5 วัน	0) รอระหว่างดำเนินการ	บันทึกคำร้องเรียนระบบ PEA Vcare	25/06/2564	ส่งงาน

รูปที่ 2-108 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

300002 กฟล.ปทุมธานี

Administrator

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

สร้างใบคำร้อง

เรื่อง: การไฟฟ้า

เลือกกิ่งเขต

หมายเลขคำร้อง

ชื่อ-นามสกุล

สถานที่เกิดเหตุ

เลือกกิ่งเขต

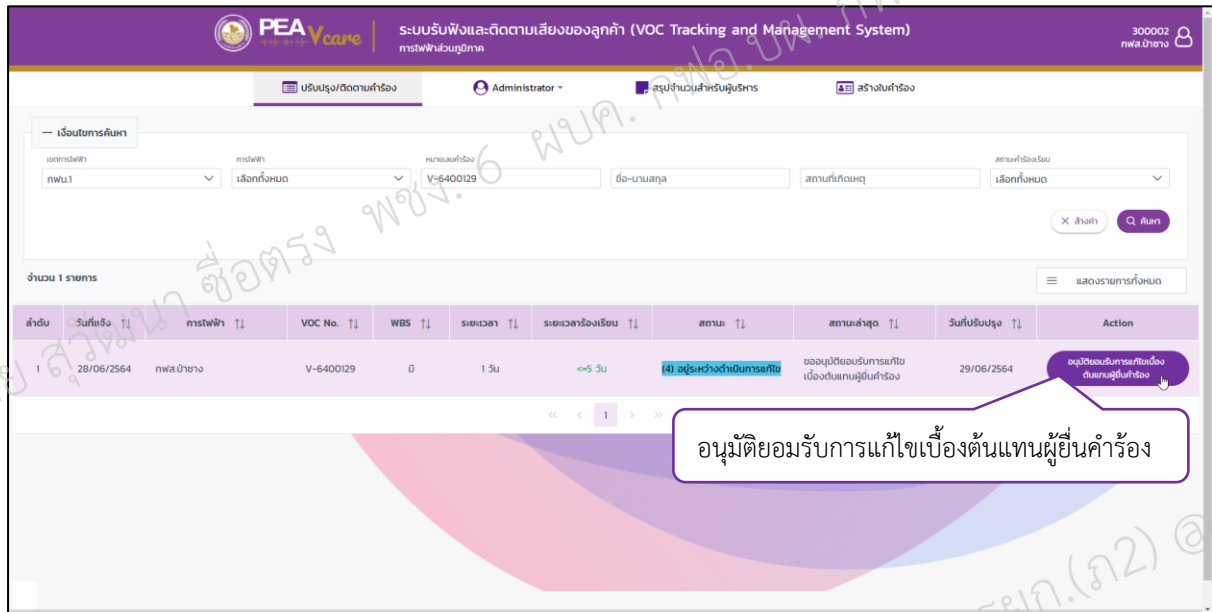
X ล้าง Q ค้นหา

จำนวน 1 รายการ

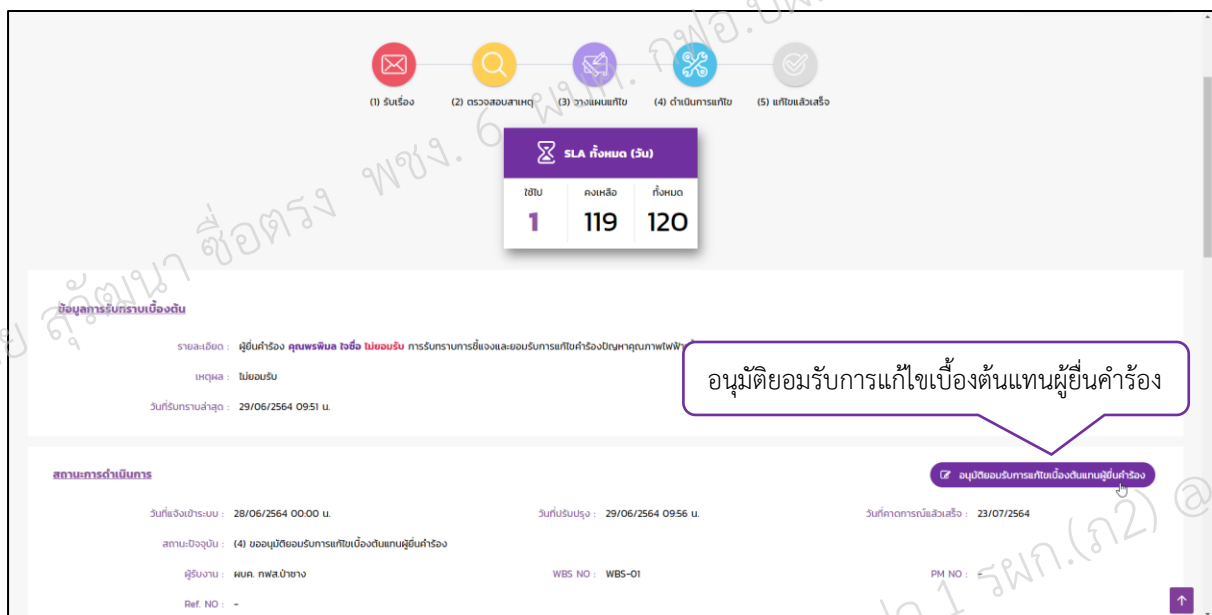
ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาเรื่องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่รับปรุง	Action
1	28/06/2564	กฟล.ปทุมธานี	V-6400129	0	1 วัน	<= 5 วัน	4) รอระหว่างดำเนินการแก้ไข	ของศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเรื่องใบแจ้งเหตุผู้ยื่นคำร้อง	29/06/2564	ดูประวัติของการแก้ไขเรื่องใบแจ้งเหตุผู้ยื่นคำร้อง

รูปที่ 2-109 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง

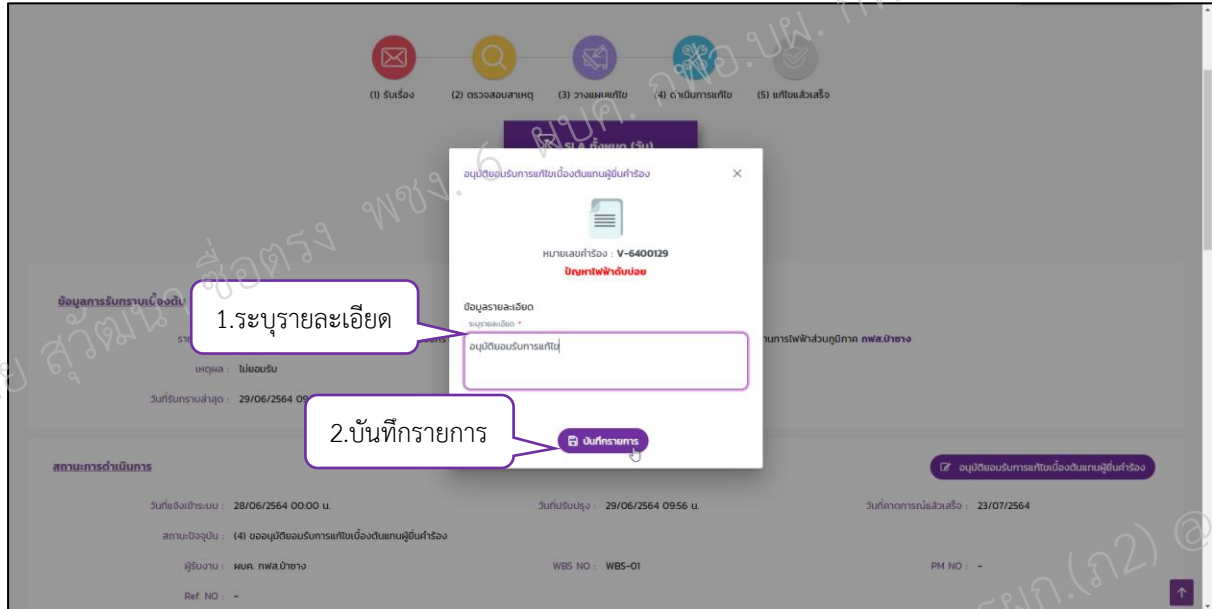


รูปที่ 2-110 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง



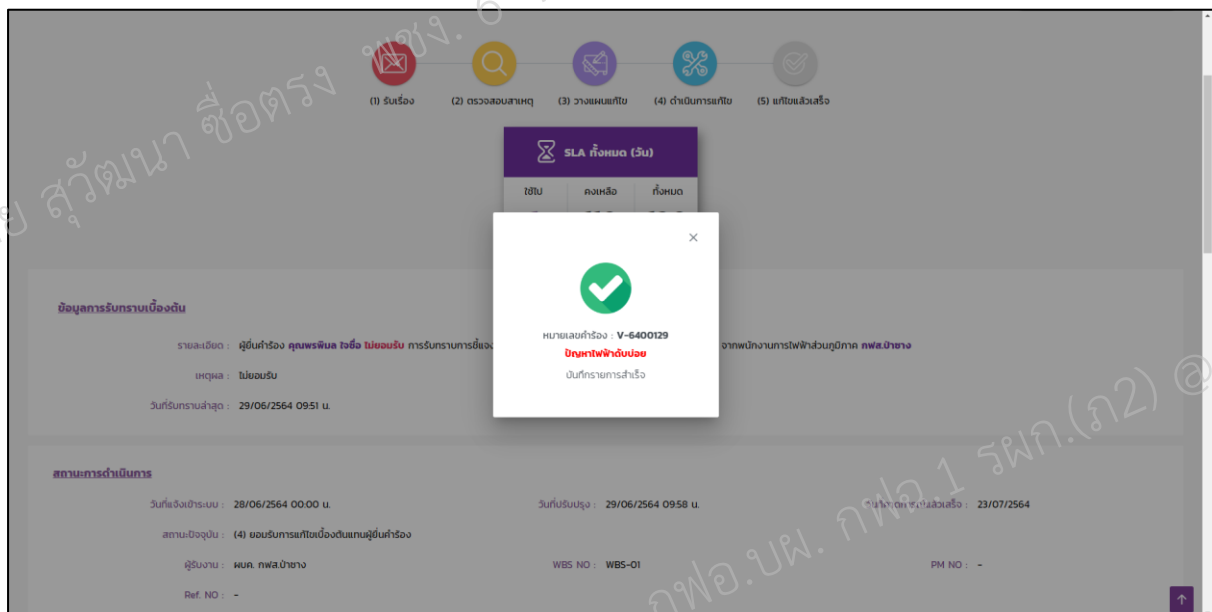
รูปที่ 2-111 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-112 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-113 แสดงหน้าจอการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

2.20 ฟังก์ชันยกเลิกคำร้อง (ลบ., ผวต./ผบค.)

คำอธิบาย

สำหรับยกเลิกคำร้องการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”

PEA Vcare ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System) 300003 ทฟล.ปทุมธานี

Administrator - ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง สร้างใบคำร้อง

ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 10 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาร้องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	29/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400131	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	01 ปิดระหว่างวันร้องเรียน	รับเรื่องในระบบแล้ว	29/06/2564	ปิดและดูผู้แจ้งเรื่อง
2	28/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400129	มี	1 วัน	<= 5 วัน	04 ปิดระหว่างวันดำเนินการแก้ไข	ขอรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้แจ้งเรื่อง	29/06/2564	เปิดดูรายละเอียด
3	25/06/2564	ทฟล.นครราชสีมา	V-6400113	ไม่มี	4 วัน	<= 5 วัน	01 ปิดระหว่างวันร้องเรียน	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ดูงาน
4	25/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400125	ไม่มี	4 วัน	<= 5 วัน	01 ปิดระหว่างวันร้องเรียน	บันทึกเรื่องในตารางงาน	25/06/2564	ดูงาน
5	25/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400124	มี	4 วัน	<= 5 วัน	04 ปิดระหว่างวันดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	เปิดดูรายละเอียด
6	24/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400123	มี	5 วัน	<= 5 วัน	04 ปิดระหว่างวันดำเนินการแก้ไข	ลูกค้าขอรับการแก้ไขเบื้องต้น	25/06/2564	เปิดดูรายละเอียด

รูปที่ 2-114 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการยกเลิกคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

PEA Vcare ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า (VOC Tracking and Management System) 300003 ทฟล.ปทุมธานี

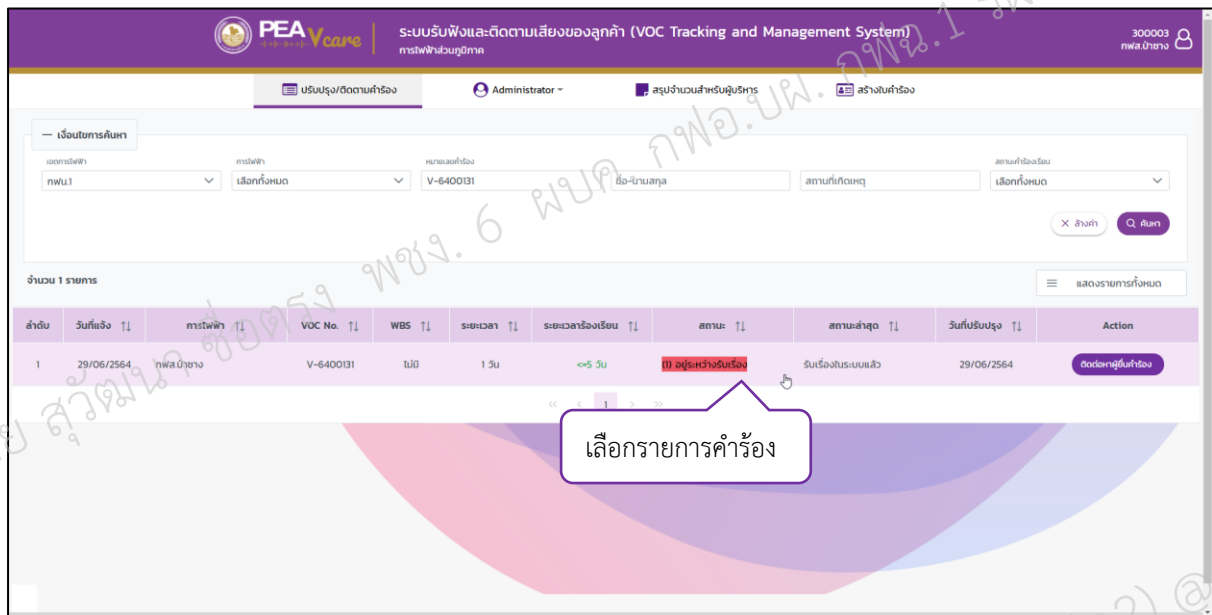
ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

จำนวน 1 รายการ

ลำดับ	วันที่แจ้ง	การไฟฟ้า	VOC No.	WBS	ระยะเวลา	ระยะเวลาร้องเรียน	สถานะ	สถานะล่าสุด	วันที่ปรับปรุง	Action
1	29/06/2564	ทฟล.ปทุมธานี	V-6400131	ไม่มี	1 วัน	<= 5 วัน	01 ปิดระหว่างวันร้องเรียน	รับเรื่องในระบบแล้ว	29/06/2564	ปิดและดูผู้แจ้งเรื่อง

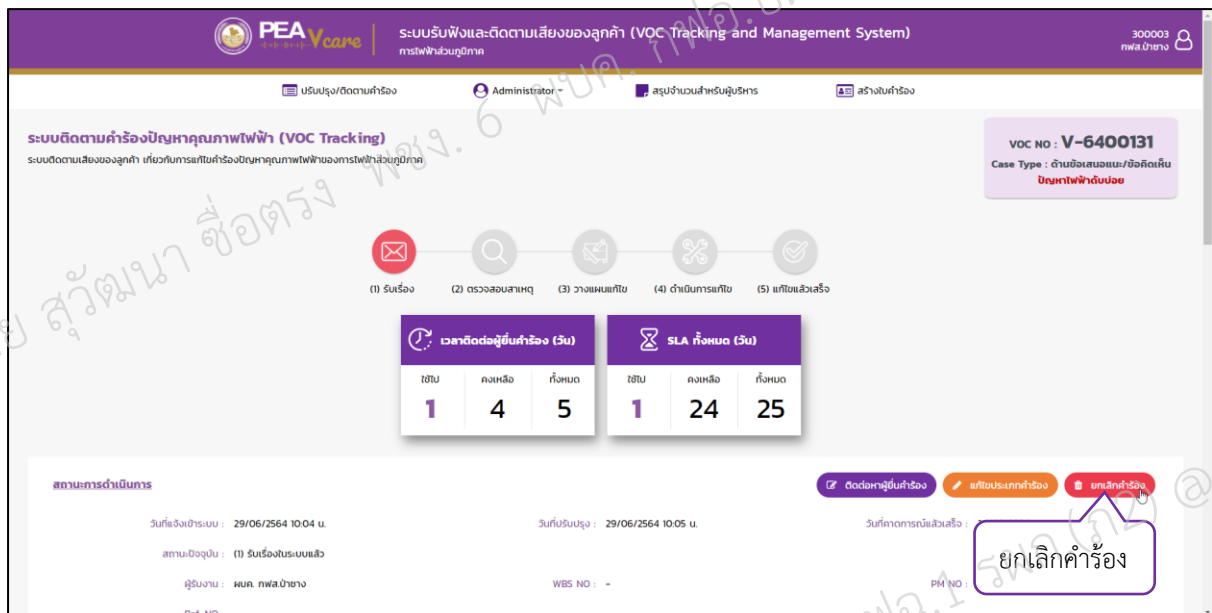
รูปที่ 2-115 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการยกเลิกคำร้อง



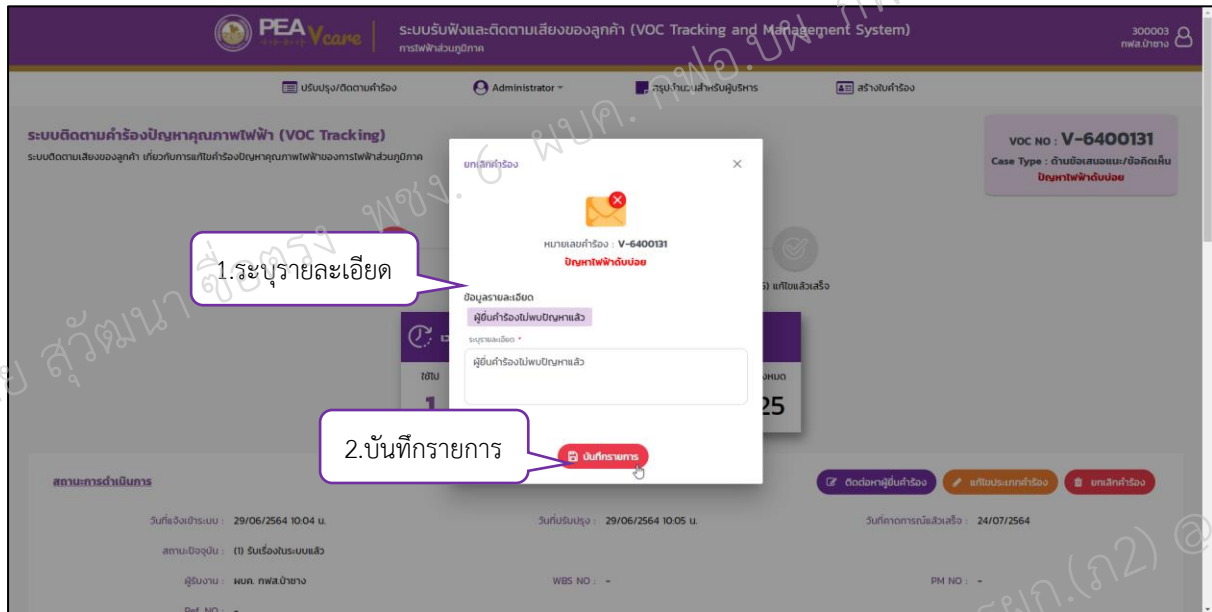
รูปที่ 2-116 แสดงหน้าจอการเลือกการยกเลิกคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิปปุ่ม “ยกเลิกคำร้อง”



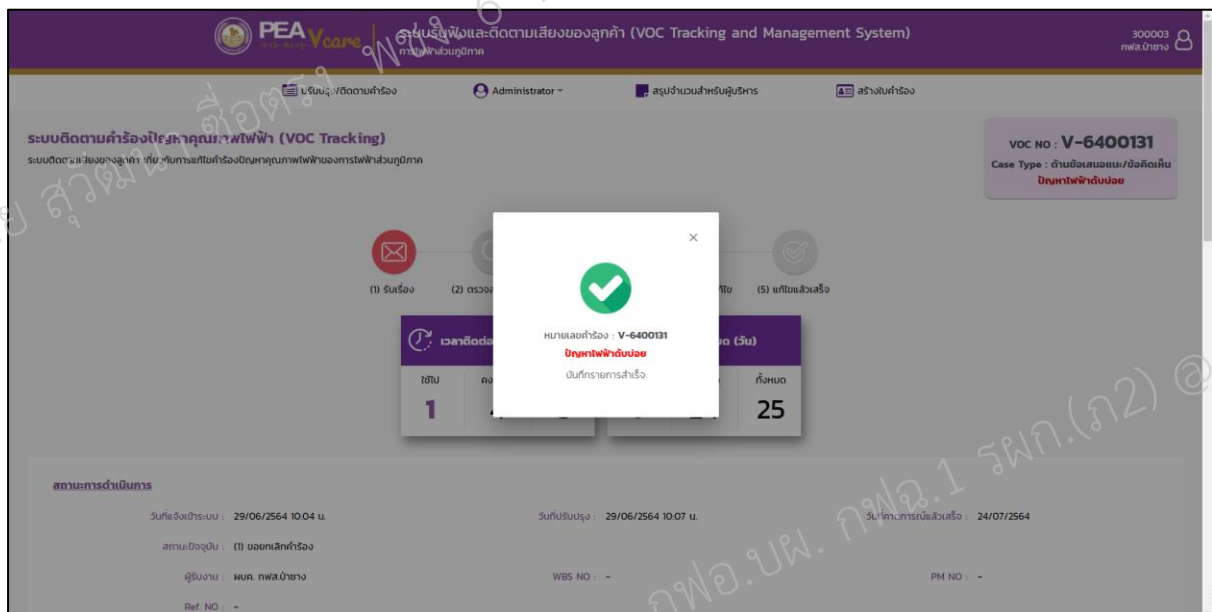
รูปที่ 2-117 แสดงหน้าจอการเลือกยกเลิกคำร้อง

5. ระบบแสดงหน้าต่างยกเลิกคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการยกเลิกคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”



รูปที่ 2-118 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการยกเลิกคำร้อง

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการยกเลิกคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-119 แสดงหน้าจอการยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว

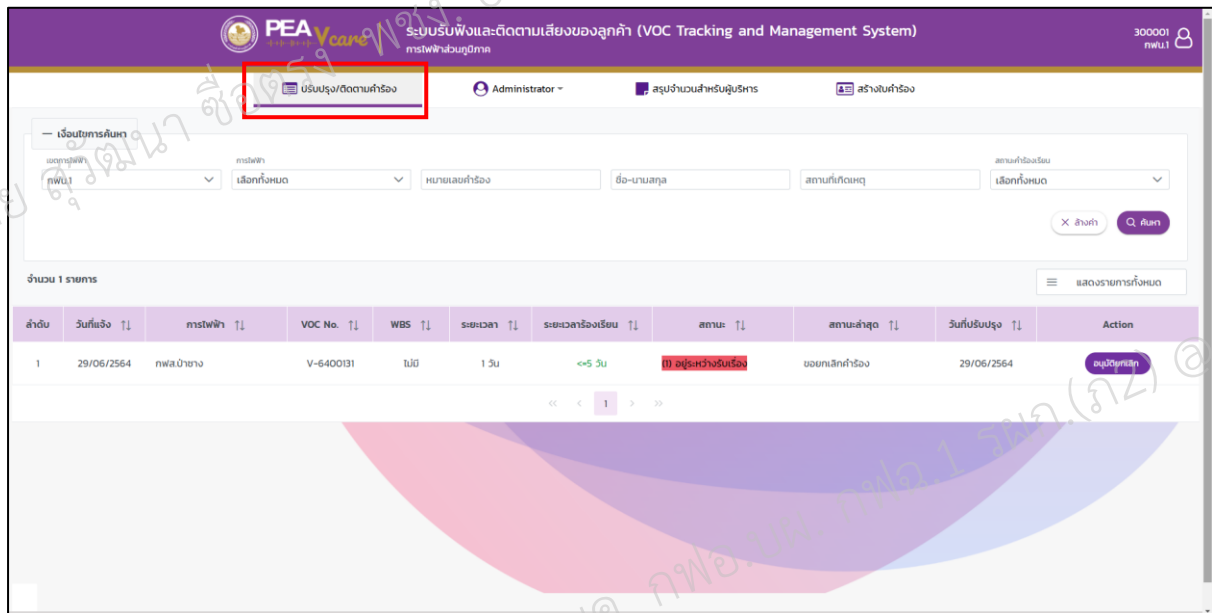
2.21 ฟังก์ชันอนุมัติยกเลิก (อก.บล.)

คำอธิบาย

สำหรับการอนุมัติยกเลิกคำร้องการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

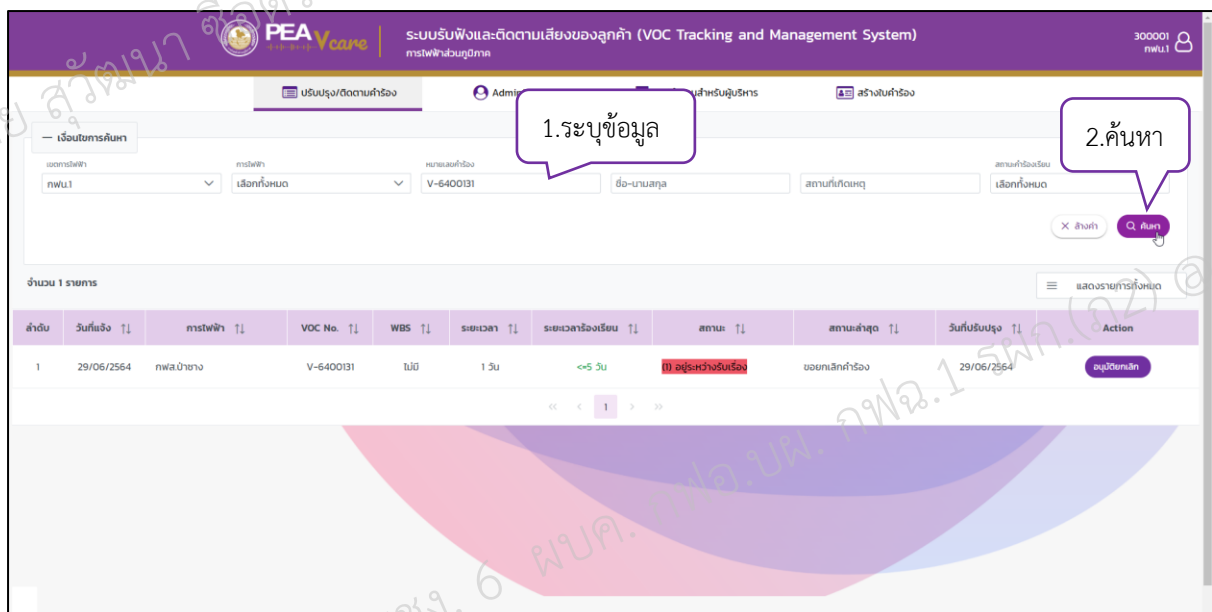
ขั้นตอนการทำงาน

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



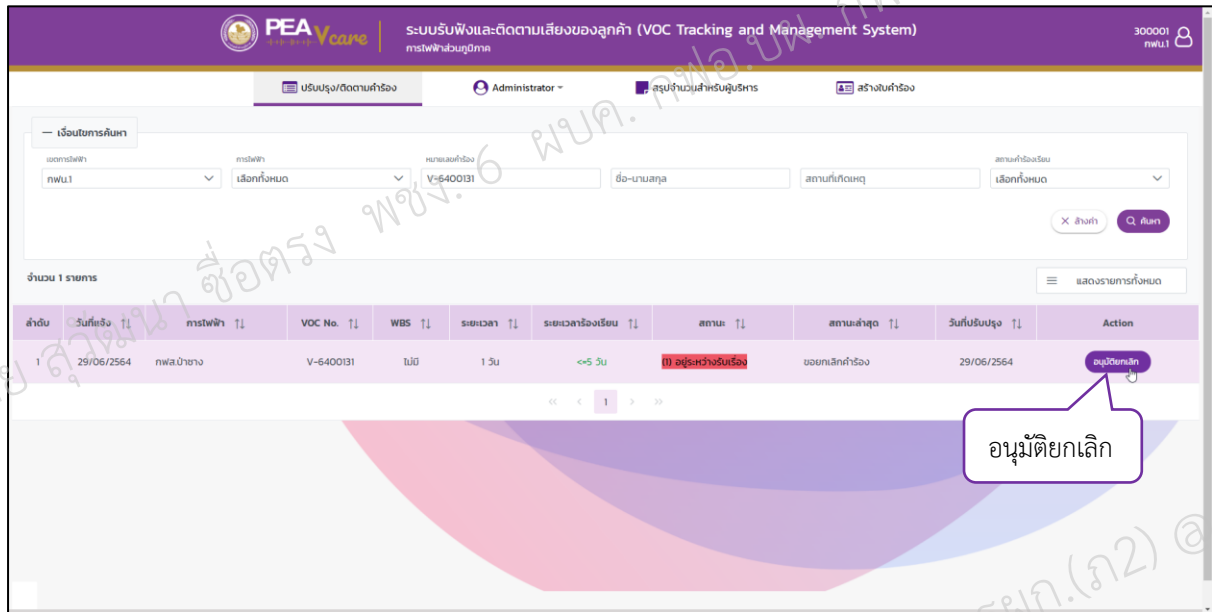
รูปที่ 2-120 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติยกเลิกคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

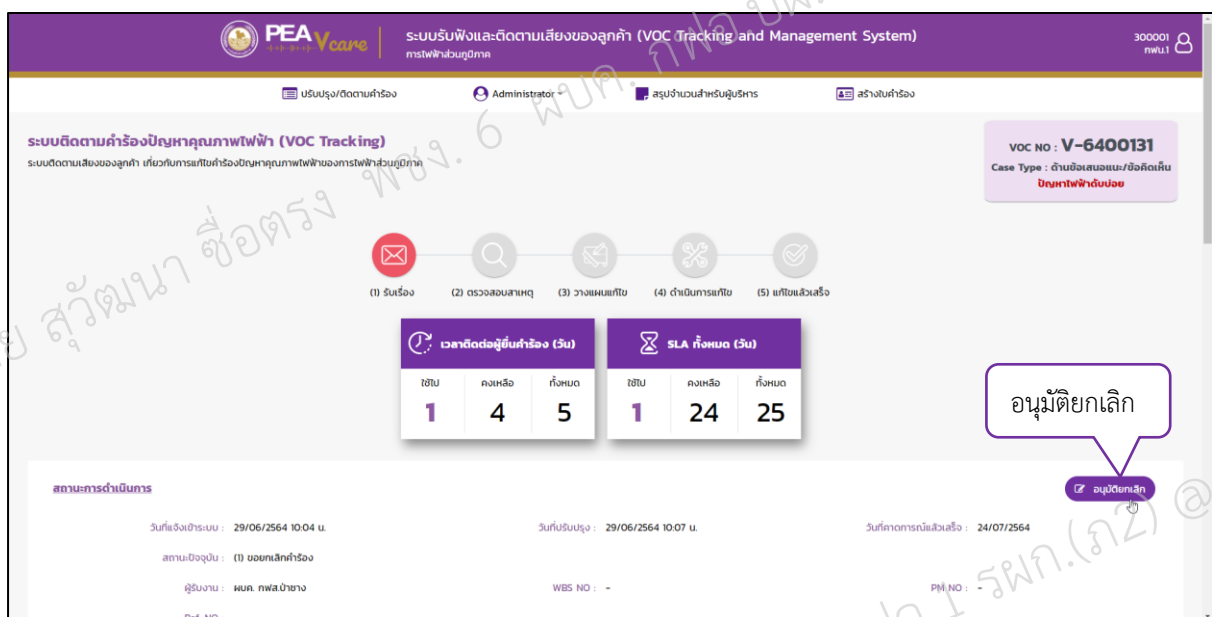


รูปที่ 2-121 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติยกเลิก” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง



รูปที่ 2-122 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยกเลิกที่รายการคำร้อง



รูปที่ 2-123 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยกเลิกที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

4. ระบบแสดงหน้าต่างอนุมัติยกเลิก ให้ระบุข้อมูลรายละเอียด อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”

1.ระบุรายละเอียด

2.บันทึกรายการ

รูปที่ 2-124 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการอนุมัติยกเลิกคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก โดยกรณี “อนุมัติ” ระบบจะยกเลิกแบบคำร้อง กรณี “ไม่อนุมัติ” ระบบจะส่งคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่ ผบป., ผวต./ผบค. เพื่อดำเนินการต่อไป และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

1.ระบุรายละเอียด

2.บันทึกรายการ

รูปที่ 2-125 แสดงหน้าจอการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว