# คู่มือสำหรับผู้ใช้งาน

# (User Manual)

## โครงการพัฒนาโปรแกรมติดตามสถานะ
## การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านแรงดันไฟฟ้าตก

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**โดย**

**บริษัท จีไอเอส จำกัด**

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

# 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 ฟังก์ชันอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้อง(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


นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พนง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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 ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(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


นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พนง.6 พนค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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

นาย สุวัฒนา ชื่อตรง พชง.6 พขค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ก2) @ PEA

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

นาย สุวัฒนา ชื่อตรง พชง. 6 พนค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ก2) @ PEA

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

นาย สุวัฒนา ชื่อตรง พชง. 6 พอ@ กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ก2) @ PEA

รูปที่ 2-99 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง ..... 2-68
รูปที่ 2-100 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง ..... 2-69
รูปที่ 2-101 แสดงหน้าจอการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ..... 2-69
รูปที่ 2-102 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง ..... 2-70
รูปที่ 2-103 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง ..... 2-70
รูปที่ 2-104 แสดงหน้าจอเลือกรายการที่ต้องการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ..... 2-71
รูปที่ 2-105 แสดงหน้าจอการเลือกขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ..... 2-71
รูปที่ 2-106 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ..... 2-72
รูปที่ 2-107 แสดงหน้าจอบันทึกขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ..... 2-72
รูปที่ 2-108 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง ..... 2-73
รูปที่ 2-109 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง ..... 2-73
รูปที่ 2-110 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง ..... 2-74
รูปที่ 2-111 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง ..... 2-74
รูปที่ 2-112 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ..... 2-75
รูปที่ 2-113 แสดงหน้าจอการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ..... 2-75
รูปที่ 2-114 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง ..... 2-76
รูปที่ 2-115 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง ..... 2-76
รูปที่ 2-116 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง ..... 2-77
รูปที่ 2-117 แสดงหน้าจอการเลือกยกเลิกคำร้อง ..... 2-77
รูปที่ 2-118 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการยกเลิกคำร้อง ..... 2-78
รูปที่ 2-119 แสดงหน้าจอการยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว ..... 2-78
รูปที่ 2-120 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง ..... 2-79
รูปที่ 2-121 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง ..... 2-79
รูปที่ 2-122 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยกเลิกที่รายการคำร้อง ..... 2-80
รูปที่ 2-123 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยกเลิกที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง ..... 2-80
รูปที่ 2-124 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้อง ..... 2-81
รูปที่ 2-125 แสดงหน้าจอการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว ..... 2-81

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บฟ. กฟฉ.1 รฟก.(ถ2) @ PEA

# บทนำ

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

โครงสร้างเอกสารฉบับนี้ประกอบด้วย

- บทที่ 1 ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับประชาชน
- บทที่ 2 ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับเจ้าหน้าที่

ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

# บทที่ 1 ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า สำหรับประชาชน

## 1.1 ฟังก์ชันเพิ่มคำร้อง

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับเพิ่มคำร้อง เพื่อแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า

<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. เปิด Browser ระบุ URL : https://10.254.111.111/vcare/ ระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า
2. เลือก “แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า”

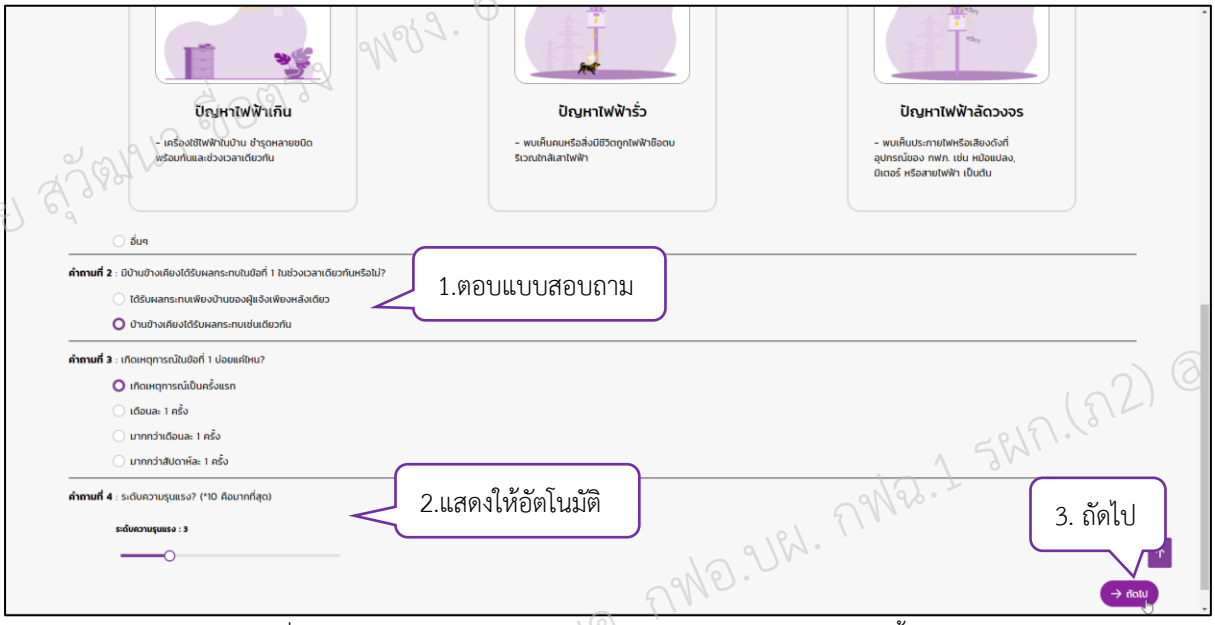
รูปที่ 1-1 แสดงหน้าจอการเลือกแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า: การสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

รูปที่ 1-2 แสดงหน้าจอแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

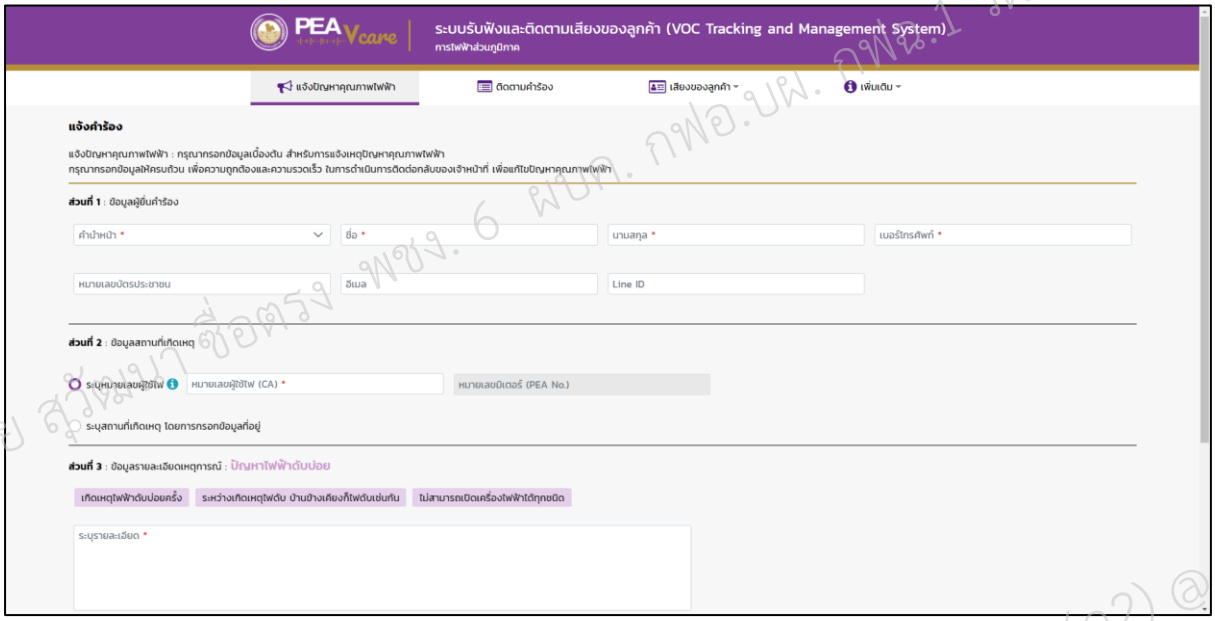
4. ตอบแบบสอบถาม ปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้นให้ครบถ้วน โดยระบบจะแสดงระดับความรุนแรงของปัญหาให้อัตโนมัติ (สามารถปรับเปลี่ยนเองได้) จากนั้นคลิกปุ่ม “ถัดไป”




รูปที่ 1-3 แสดงหน้าจอการตอบแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

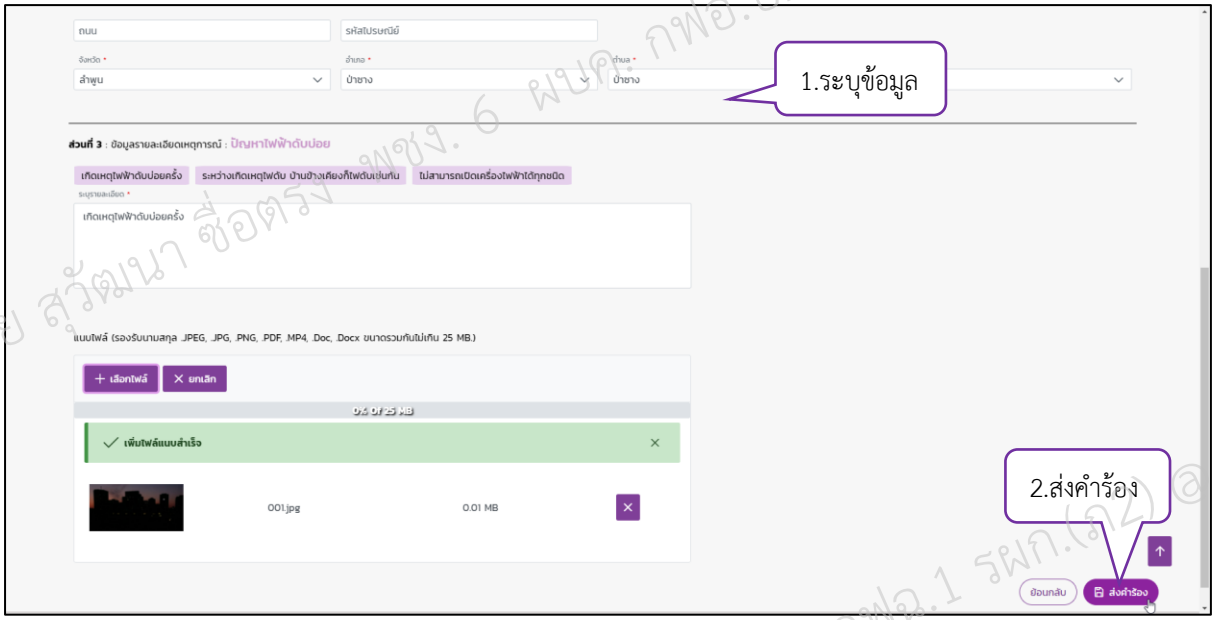
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

5. ระบบจะแสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า : แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า




รูปที่ 1-4 แสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

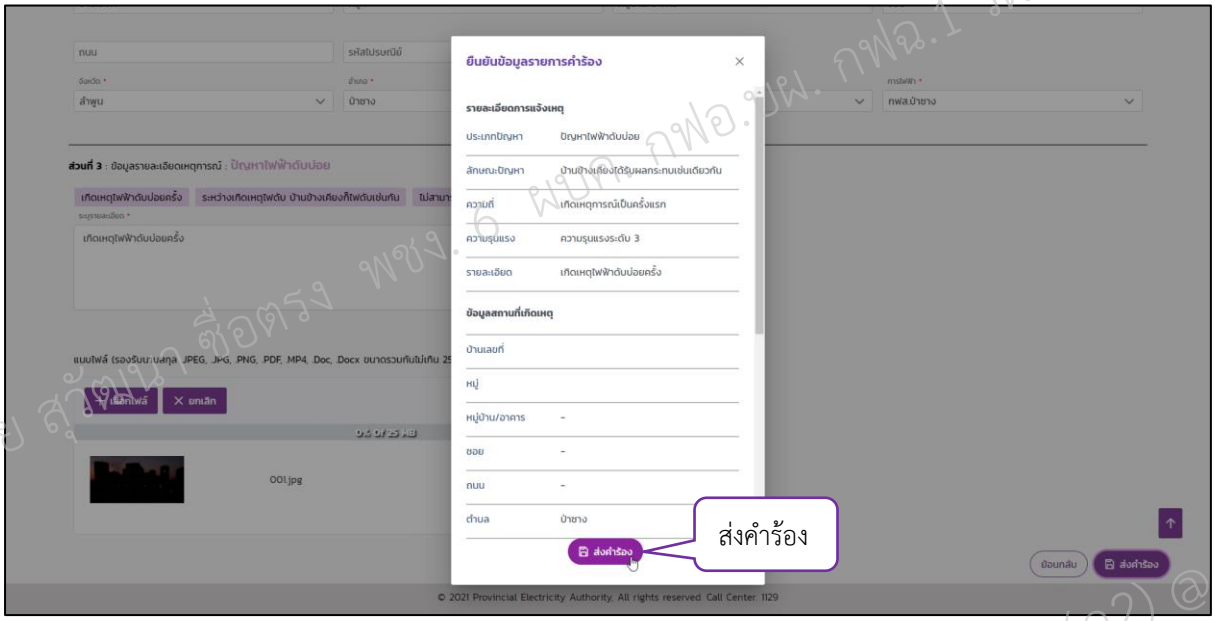
6. ระบุข้อมูลปัญหาคุณภาพไฟฟ้าให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง”




รูปที่ 1-5 แสดงหน้าจอการระบุข้อมูลแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

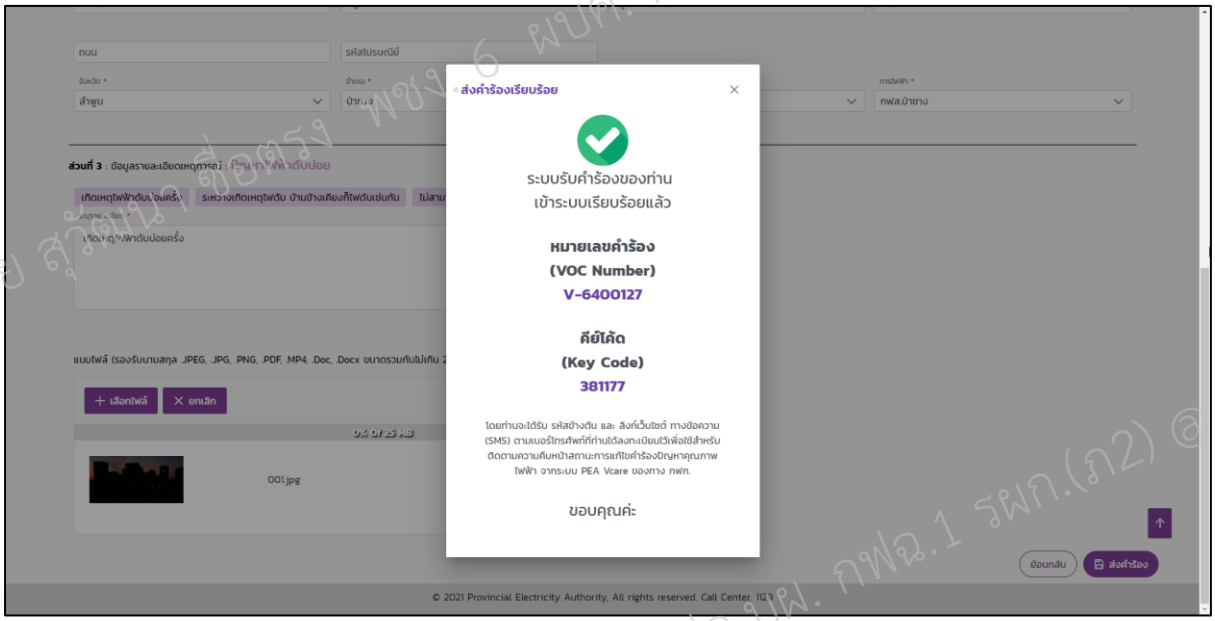
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

7. ระบบจะแสดงหน้าต่าง ยืนยันรายการข้อมูลคำร้อง คลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง” อีกครั้ง




รูปที่ 1-6 แสดงหน้าจอการเลือกปุ่มส่งคำร้อง

8. ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการส่งคำร้องเรียบร้อย และส่ง SMS หมายเลขคำร้อง (VOC Number) , คีย์โค๊ด (Key Code) และ ลิ้งค์เว็บไซต์ ไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุ




รูปที่ 1-7 แสดงหน้าจอการส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

## 1.2 ฟังก์ชันติดตามคำร้อง

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับติดตามคำร้อง ที่ประชาชนแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า

<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. จากหน้าจอระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า เลือก “ติดตามเสียงของลูกค้าปัญหาคุณภาพไฟฟ้า”

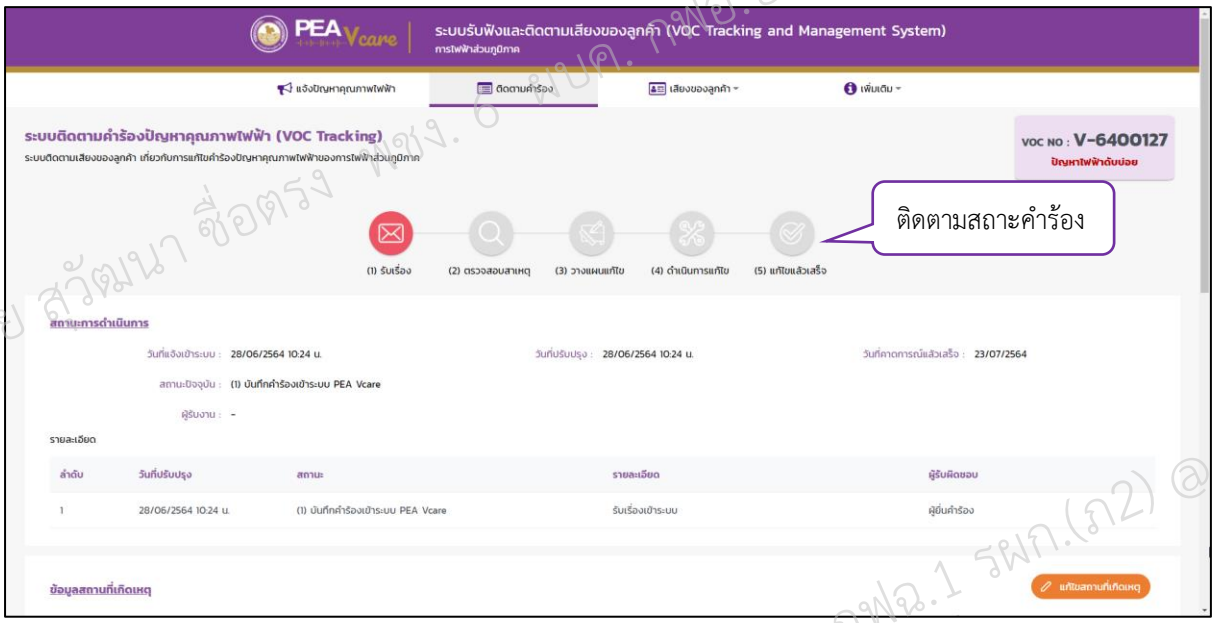
รูปที่ 1-8 แสดงหน้าจอการเลือกติดตามเสียงของลูกค้าปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

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

รูปที่ 1-9 แสดงหน้าจอระบุข้อมูลเพื่อติดตามคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บค. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. กรณีระบุข้อมูลถูกต้อง ระบบแสดงหน้าจอระบบรับฟังและติดตามเสียงของลูกค้า กรณีระบุข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือน
4. สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ที่แถบสถานะคำร้อง และ สถานะการดำเนินการ




รูปที่ 1-10 แสดงหน้าจอการติดตามคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

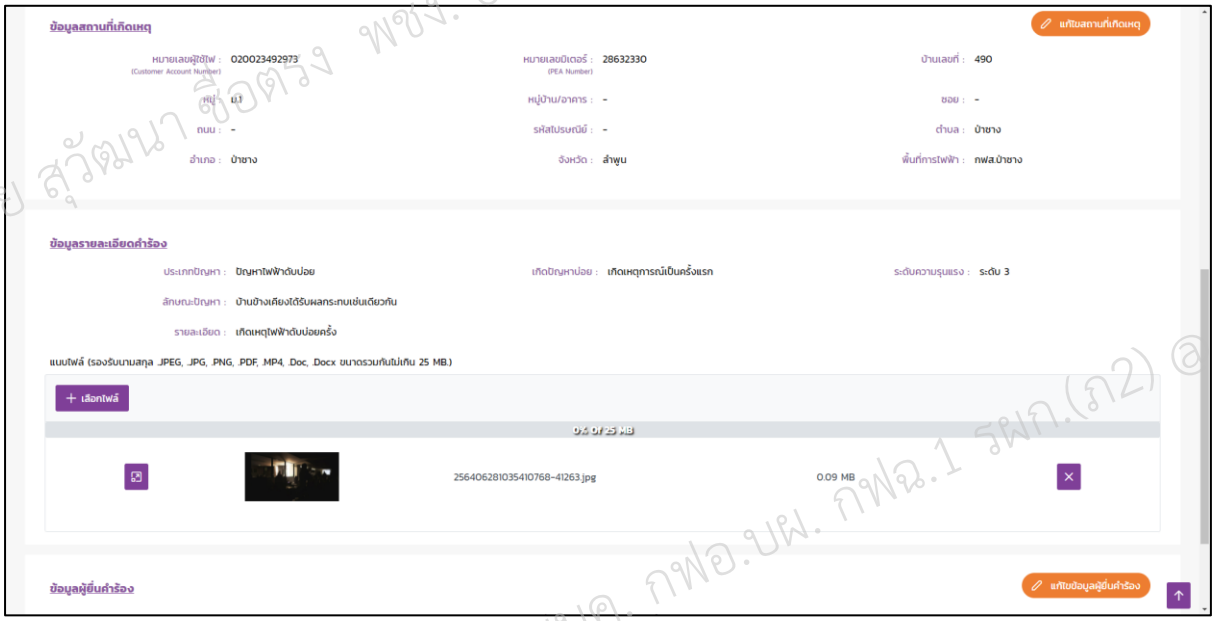
## 1.3 ฟังก์ชันแก้ไขข้อมูลคำร้อง

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับแก้ไขข้อมูลคำร้อง โดยจะสามารถแก้ไขสถานที่เกิดเหตุและข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง จะสามารถแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ และข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

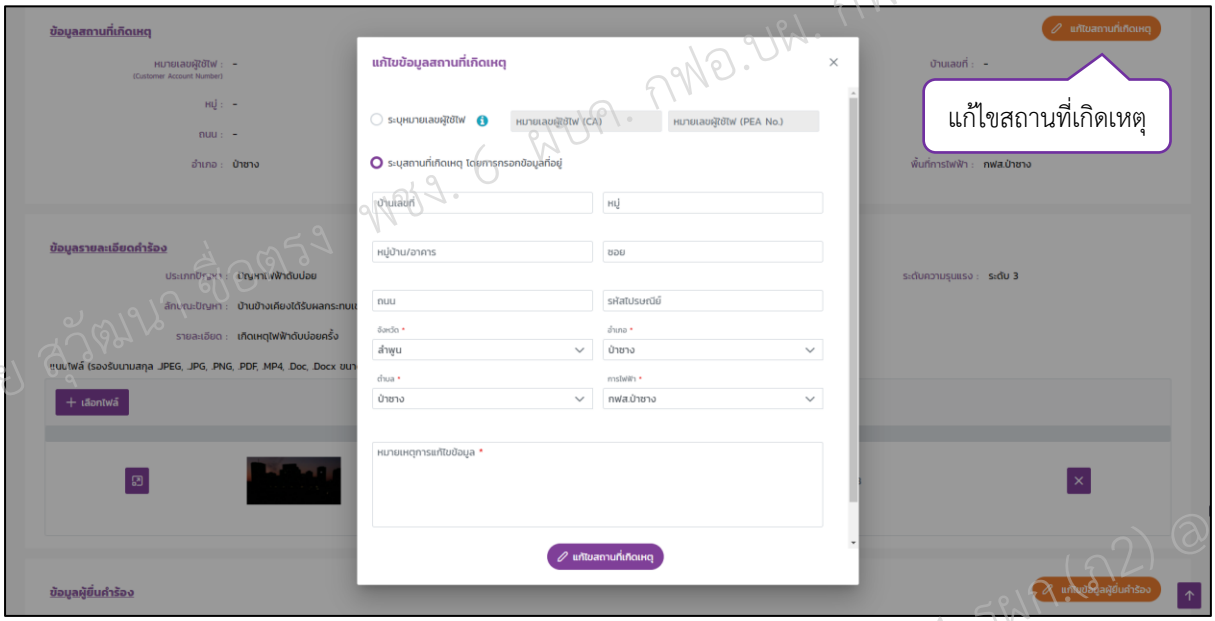



รูปที่ 1-11 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

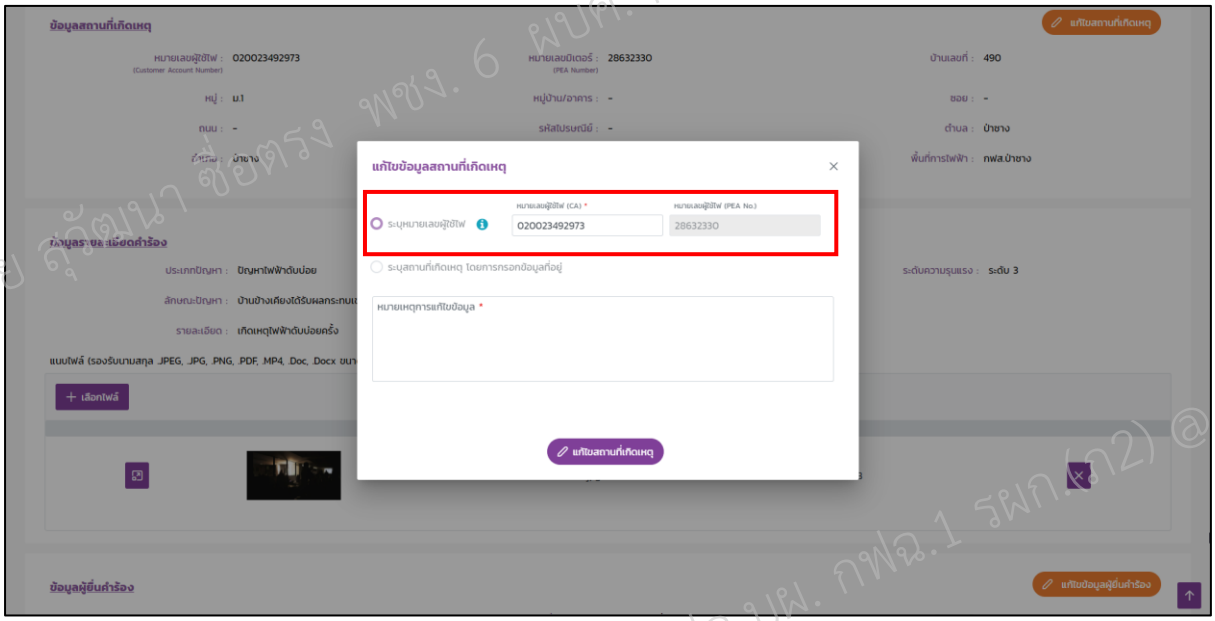
### 1.3.1 สถานที่เกิดเหตุ

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ




รูปที่ 1-12 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

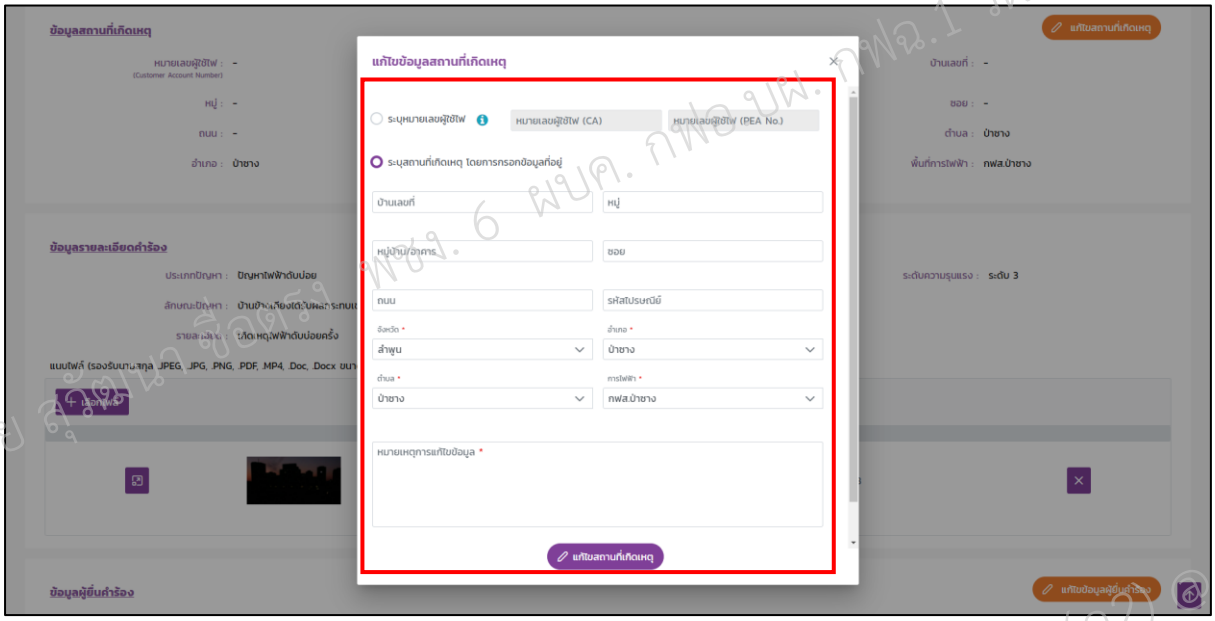
2. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยหมายเลขผู้ใช้ไฟ จะแก้ไขข้อมูลได้เฉพาะ หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA)



รูปที่ 1-13 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากหมายเลขผู้ใช้ไฟ

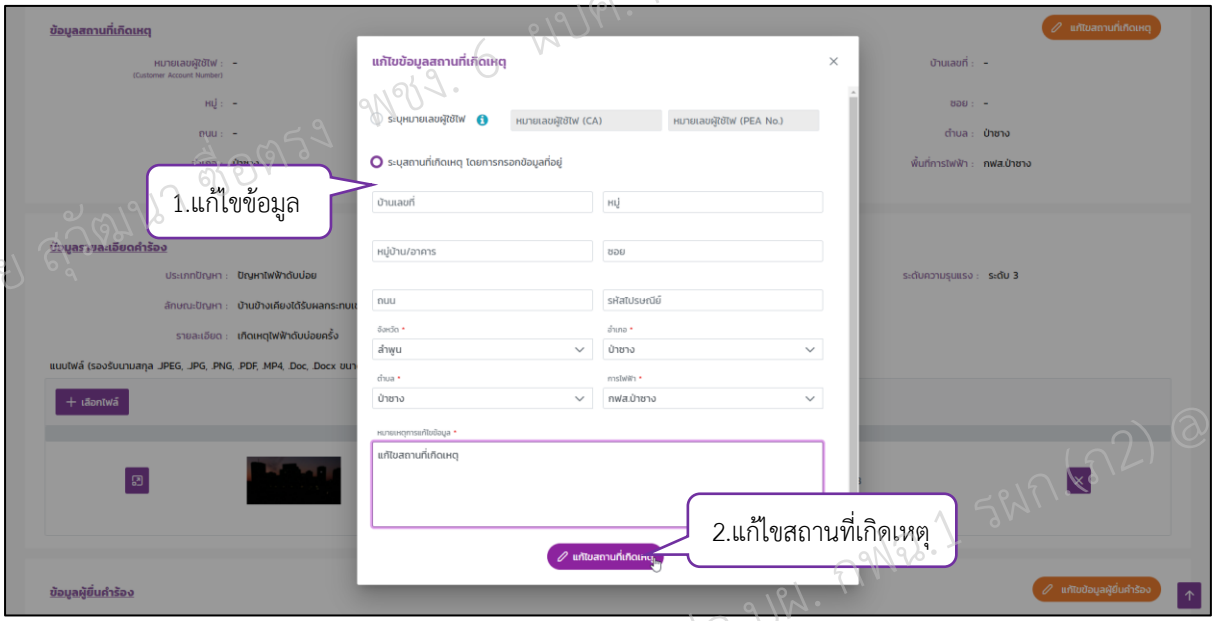
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยการกรอกข้อมูลที่อยู่ จะสามารถแก้ไขข้อมูลได้ทั้งหมด




รูปที่ 1-14 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากข้อมูลที่อยู่

4. แก้ไขข้อมูลตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

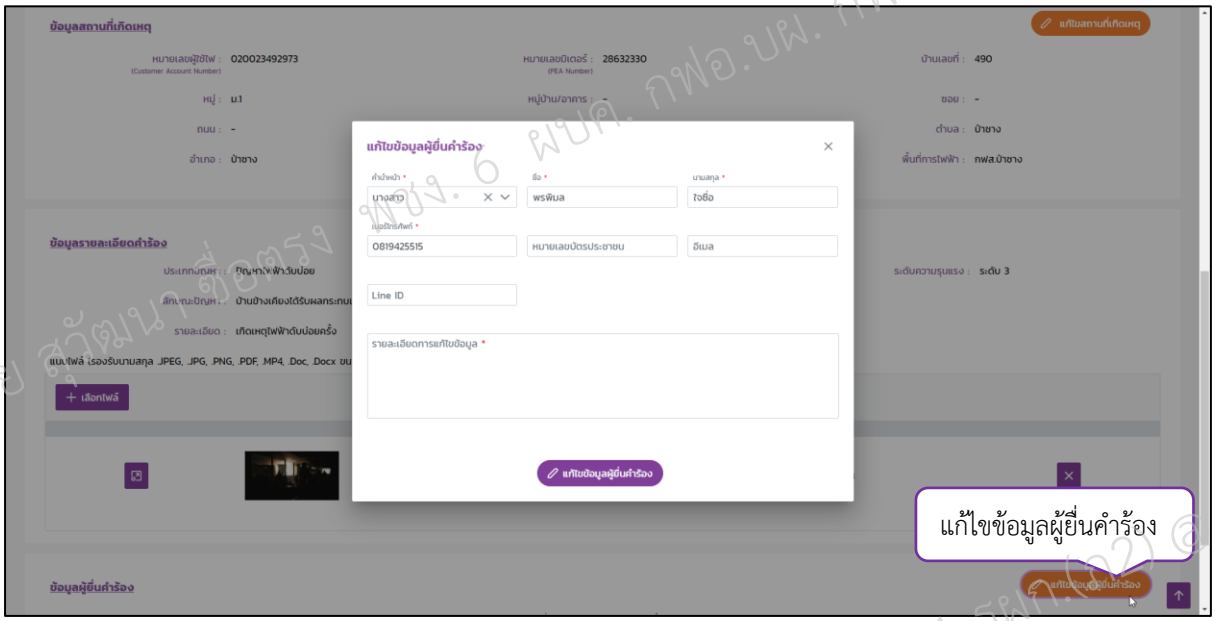



รูปที่ 1-15 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขข้อมูล

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

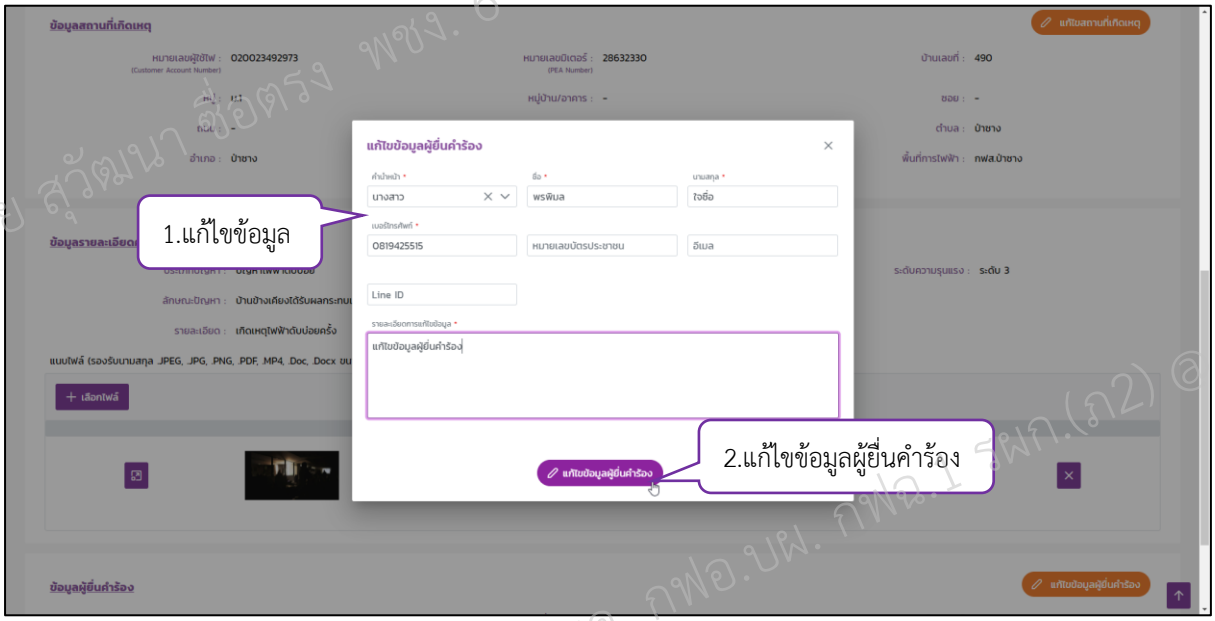
### 1.3.2 ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง




รูปที่ 1-16 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

2. แก้ไขรายละเอียดข้อมูลผู้ยื่นคำร้องตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง




รูปที่ 1-17 แสดงหน้าจอบันทึกการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

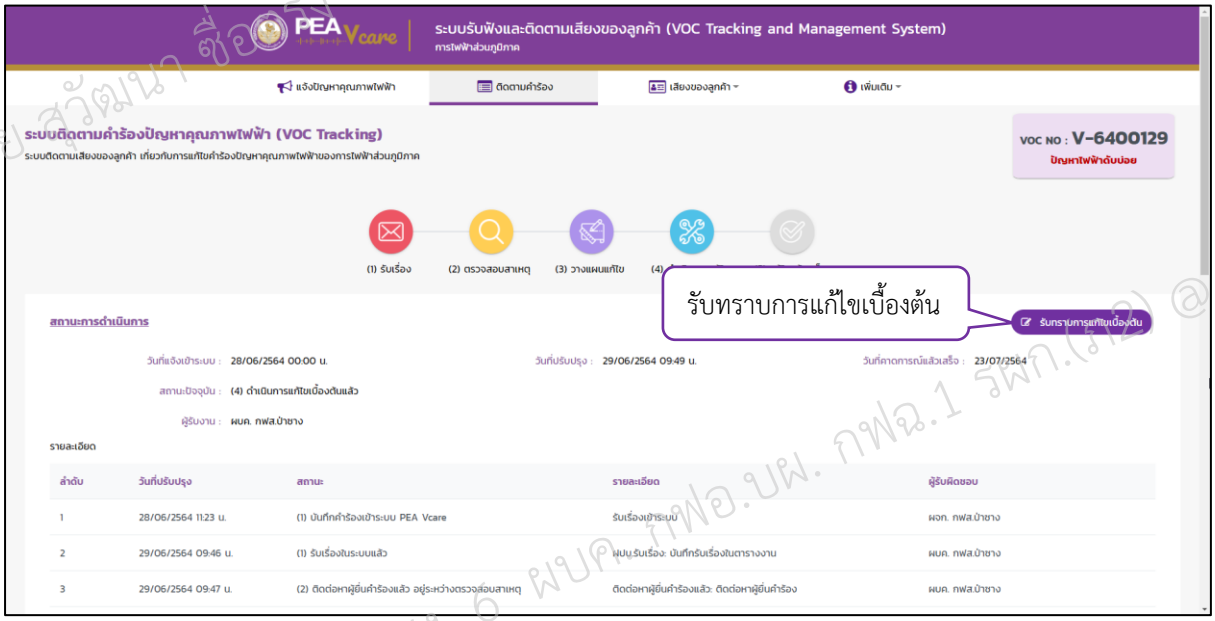
## 1.4 ฟังก์ชันรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น (กรณีคำร้องถูกส่งไปยังขั้นตอนการแก้ไขเปิด WBS)

คำอธิบาย

สำหรับรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น กรณีที่คำร้องถูกส่งไปยังขั้นตอนการแก้ไขเปิด WBS โดยผู้ยื่นคำร้องสามารถยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นได้

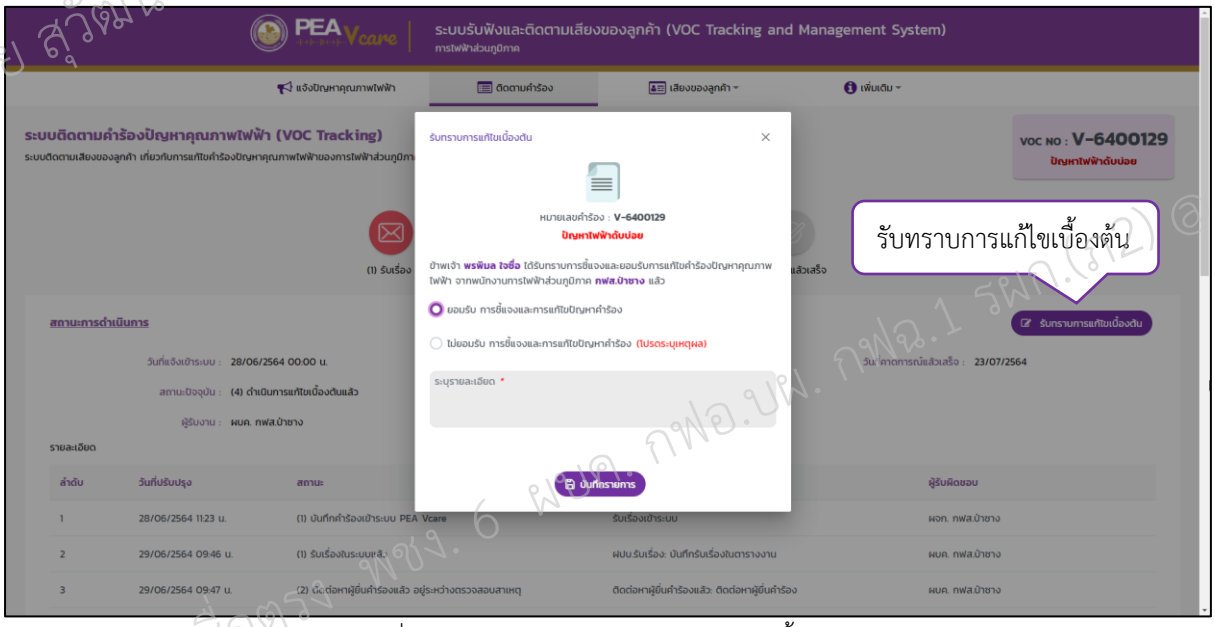
ขั้นตอนการทำงาน

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง ระบบแสดงปุ่ม “รับทราบการแก้ไขเบื้องต้น”




รูปที่ 1-18 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

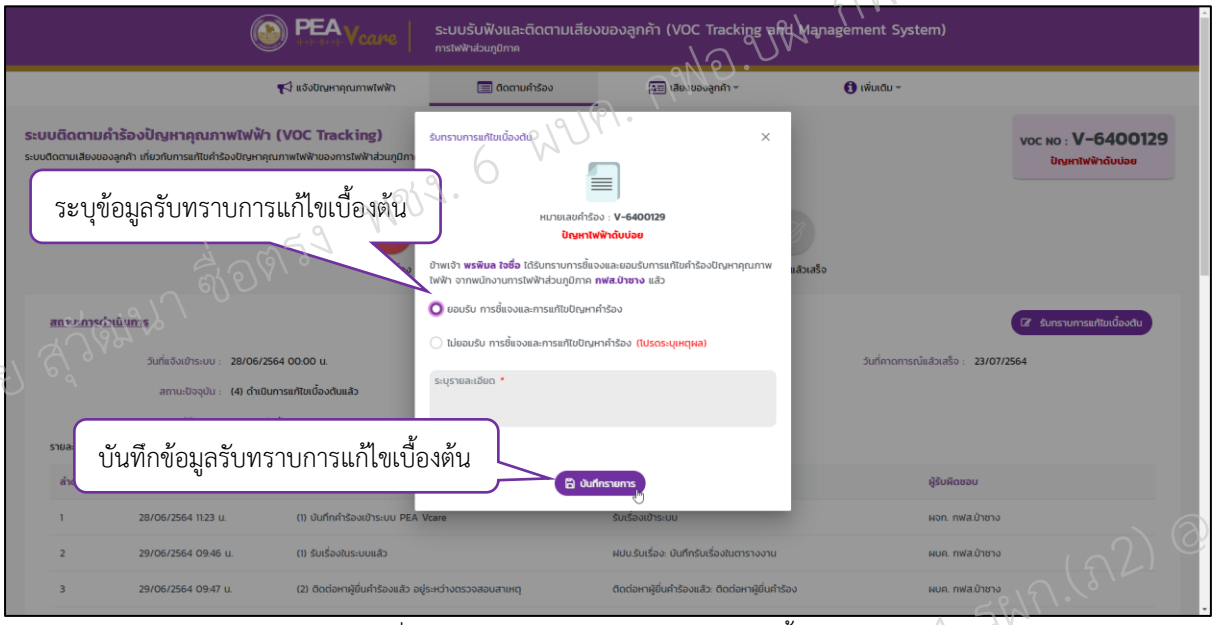
2. คลิกปุ่ม “รับทราบการแก้ไขเบื้องต้น” ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น




รูปที่ 1-19 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. เลือก ยอมรับ/ไม่ยอมรับ รับทราบการแก้ไขเบื้องต้น โดย กรณีไม่ยอมรับ จะต้องระบุรายละเอียดการไม่ยอมรับด้วย




รูปที่ 1-20 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเบื้องต้น

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

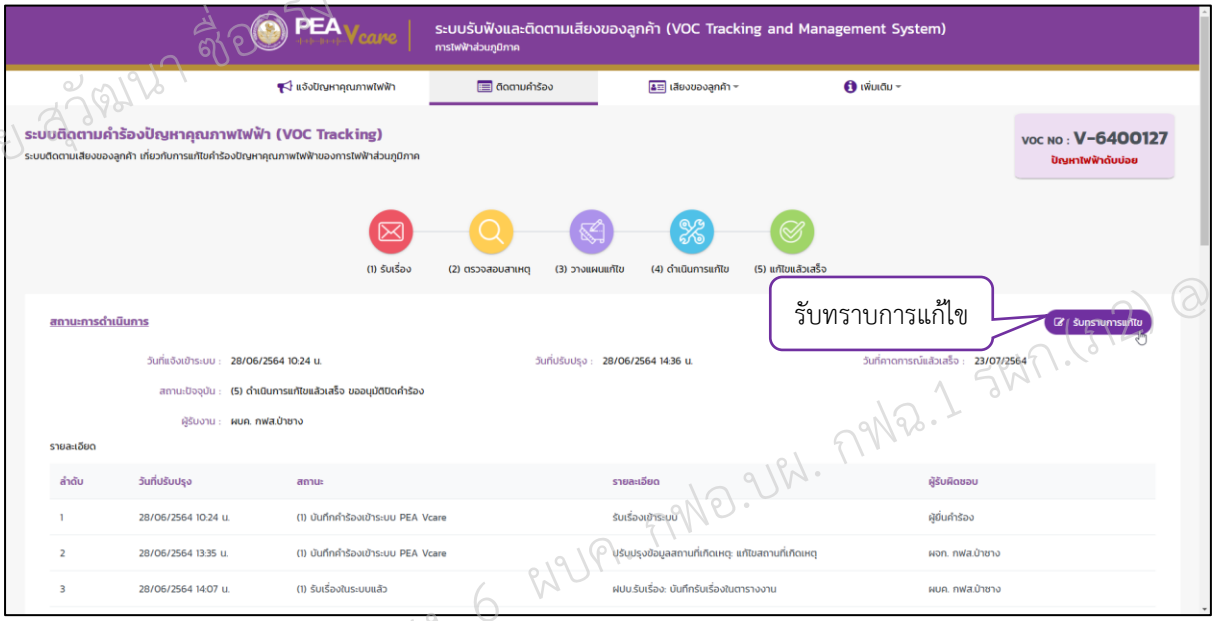
## 1.5 ฟังก์ชันรับทราบการแก้ไข

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับรับทราบการแก้ไขข้อมูลคำร้อง โดยผู้ยื่นคำร้องสามารถยอมรับการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้าและประเมินผลการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้าได้

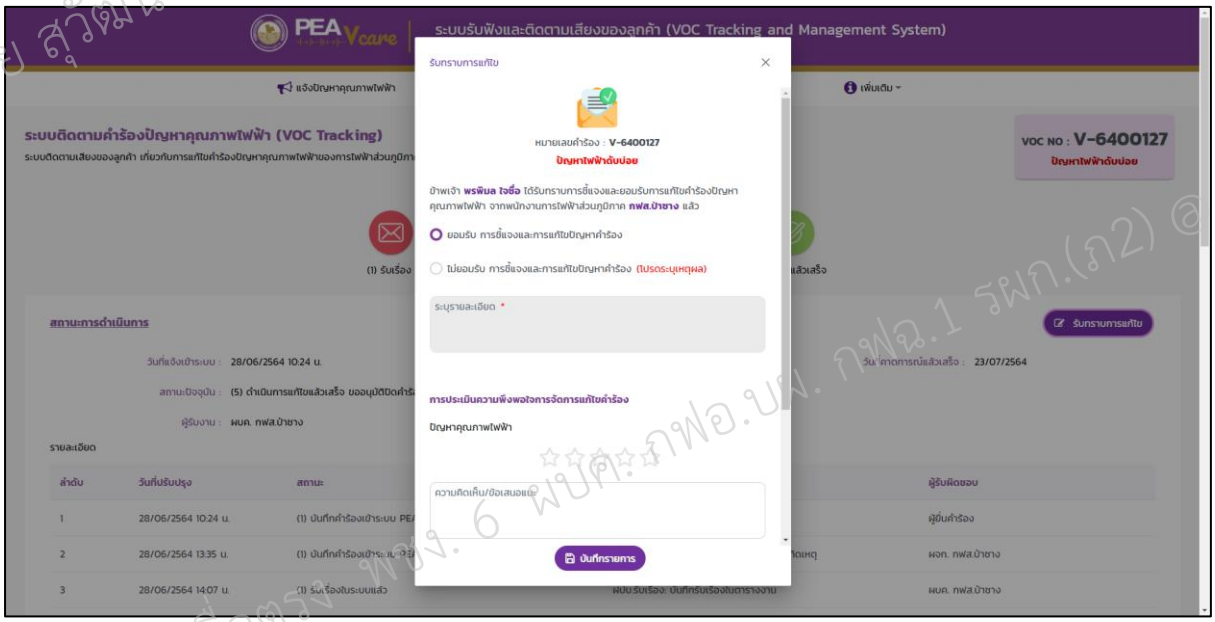
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง ระบบแสดงปุ่ม “รับทราบการแก้ไข”




รูปที่ 1-21 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

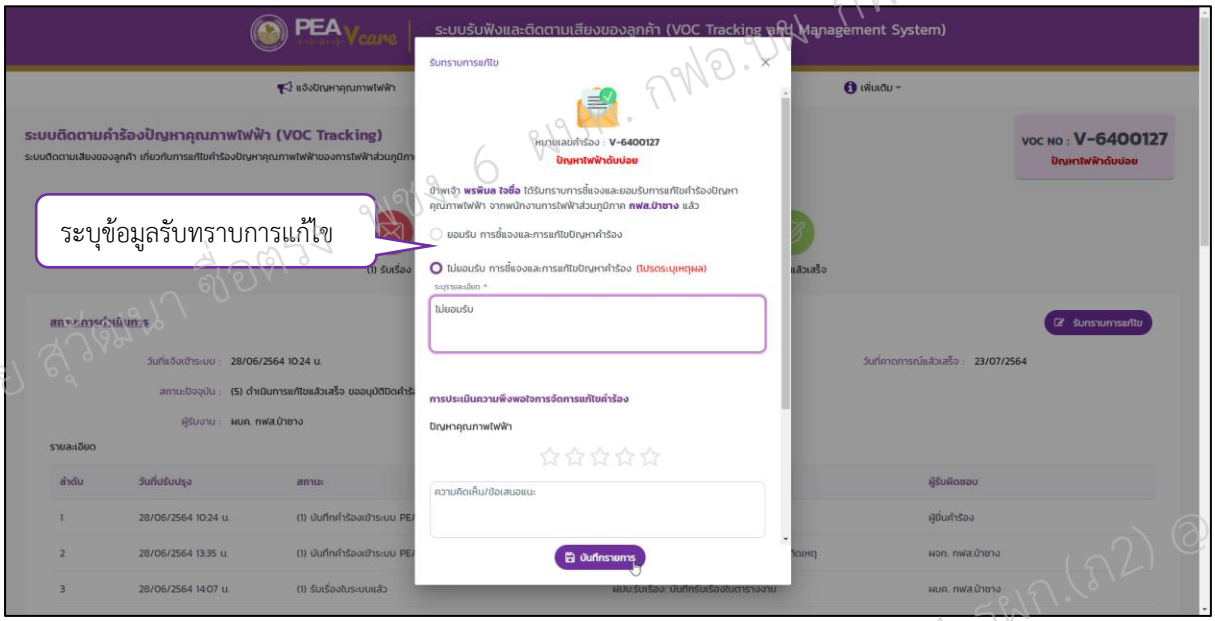
2. คลิกปุ่ม “รับทราบการแก้ไข” ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการรับทราบการแก้ไข




รูปที่ 1-22 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไข

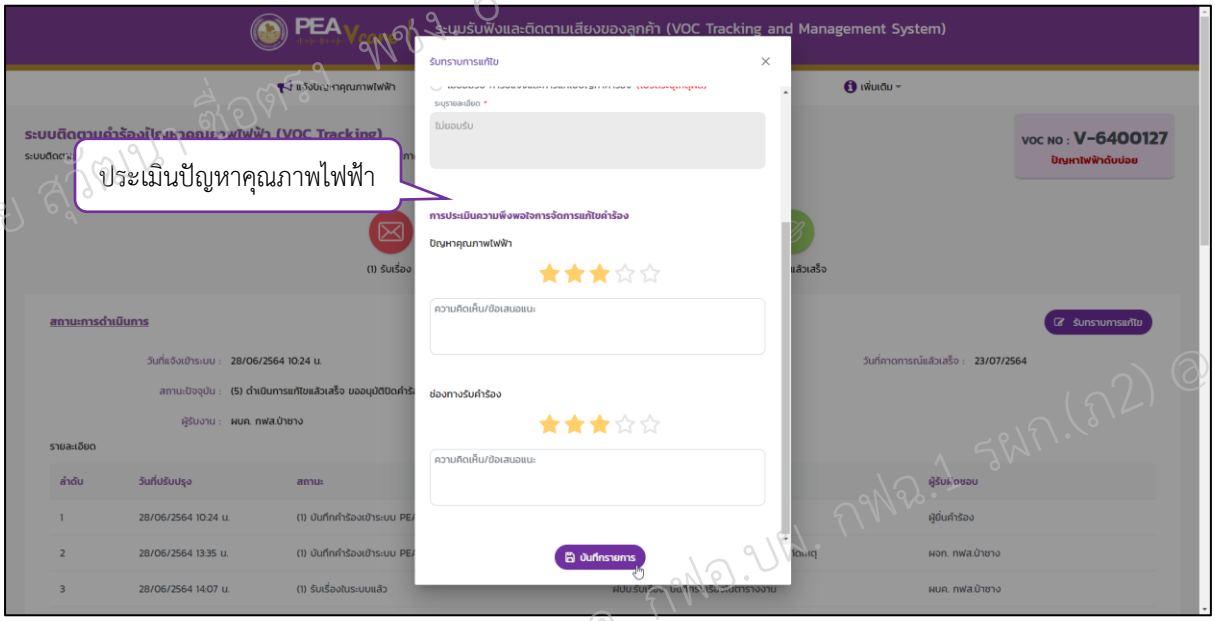
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พนง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. เลือก ยอมรับ/ไม่ยอมรับ การชี้แจงและแก้ไขปัญหา โดย กรณีไม่ยอมรับ จะต้องระบุรายละเอียดการไม่ยอมรับด้วย



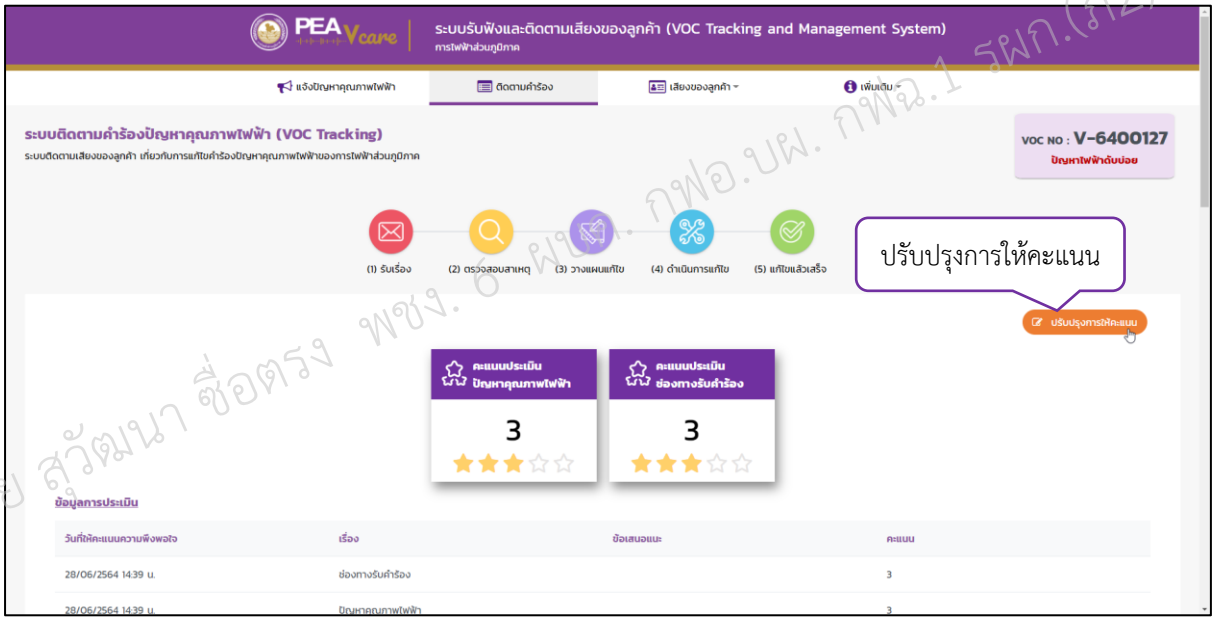

รูปที่ 1-23 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไข กรณีเลือกไม่ยอมรับ

4. ระบุข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการจัดการแก้ไขคำร้อง โดยให้จำนวนดาว และระบุรายละเอียด (กรณีให้ดาวไม่เต็ม สามารถกลับมาแก้ไขจำนวนดาวได้)



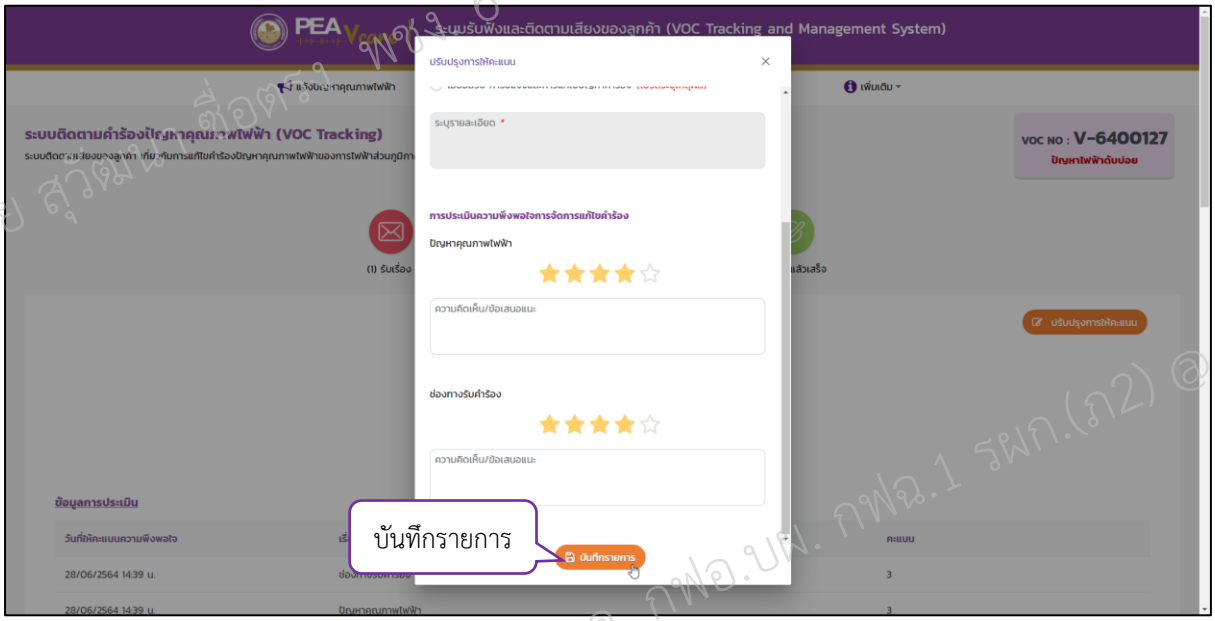

รูปที่ 1-24 แสดงหน้าจอการประเมินความพึงพอใจ

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 พนค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA



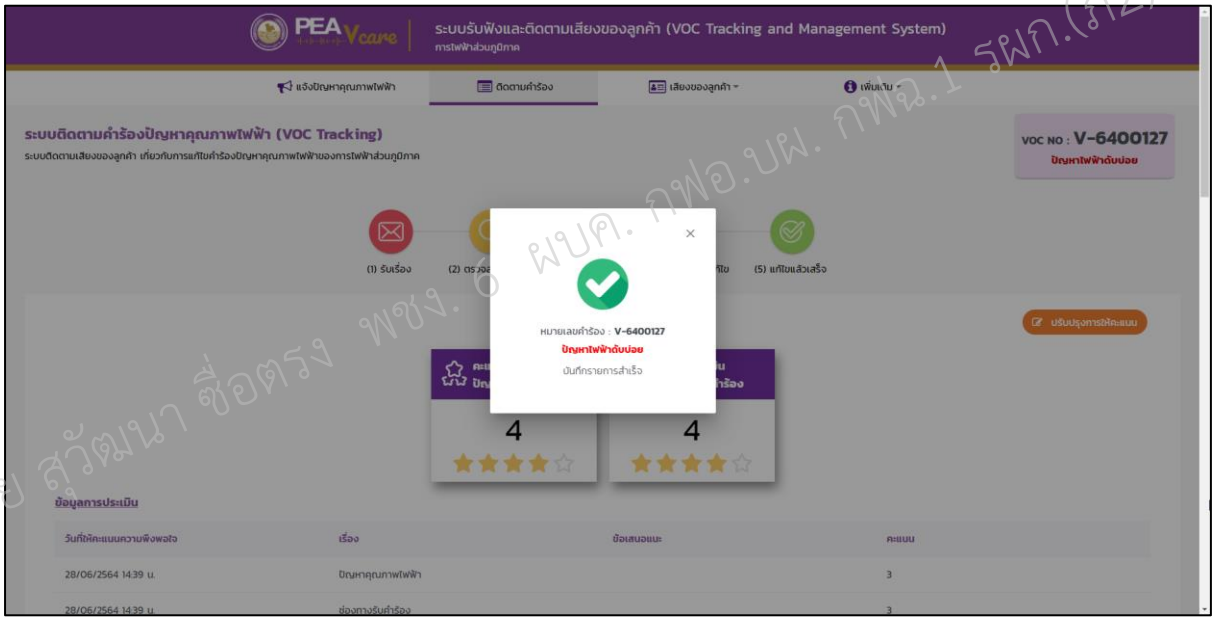

รูปที่ 1-25 แสดงหน้าจอการเลือกปรับปรุงการให้คะแนน

5. คลิกปุ่ม “บันทึกรายการ” ระบบจะบันทึกข้อมูลการประเมินผลการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้า โดย
   - กรณียอมรับ ระบบบันทึกข้อมูลการยอมรับการแก้ไข และแสดงจำนวนคะแนนการประเมินผลล่าสุด ที่กล่องคะแนน
   - กรณีไม่ยอมรับ ระบบส่งรายการคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่ ผปบ., ผวต./ผบค. เพื่อดำเนินการต่อไป




รูปที่ 1-26 แสดงหน้าจอการบันทึกการรับทราบการแก้ไข

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 พผค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA




รูปที่ 1-27 แสดงหน้าจอรับทราบการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

# บทที่ 2 ระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า สำหรับเจ้าหน้าที่

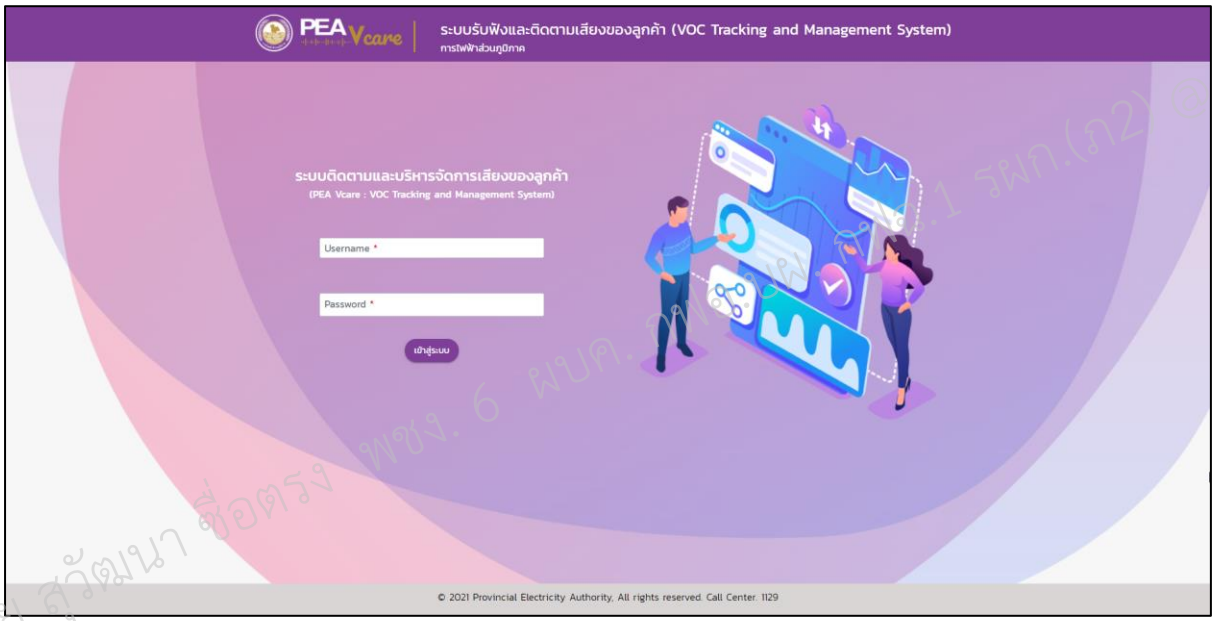
## 2.1 ฟังก์ชันการเข้าสู่ระบบ สำหรับเจ้าหน้าที่

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



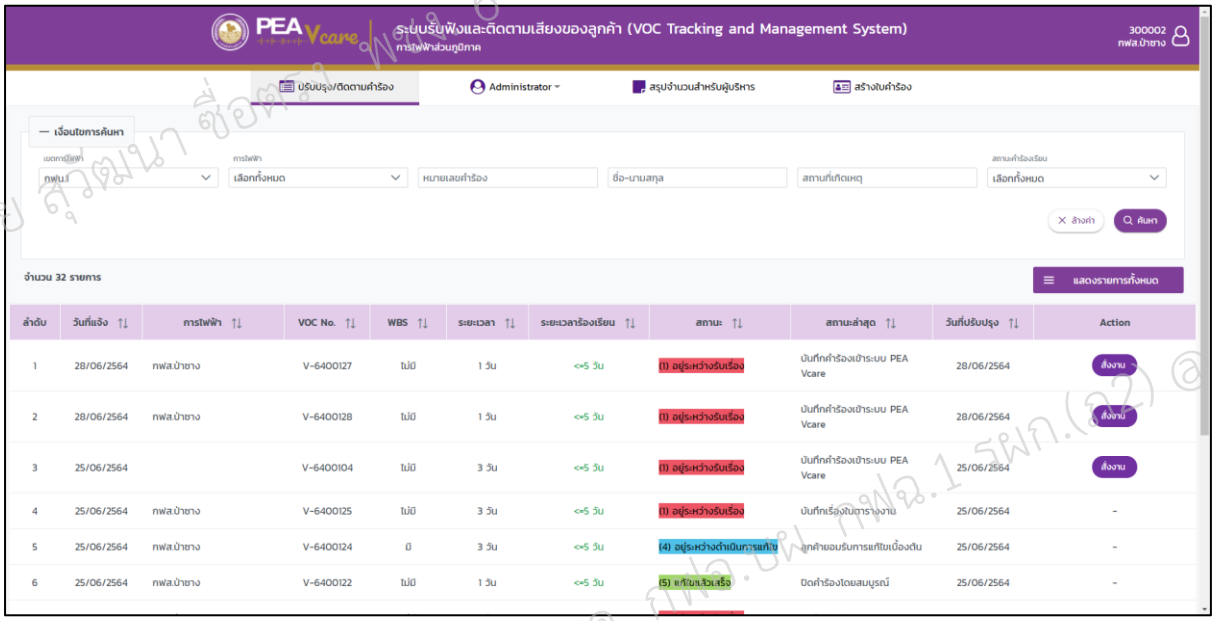

รูปที่ 2-1 แสดงหน้าจอระบบติดตามและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

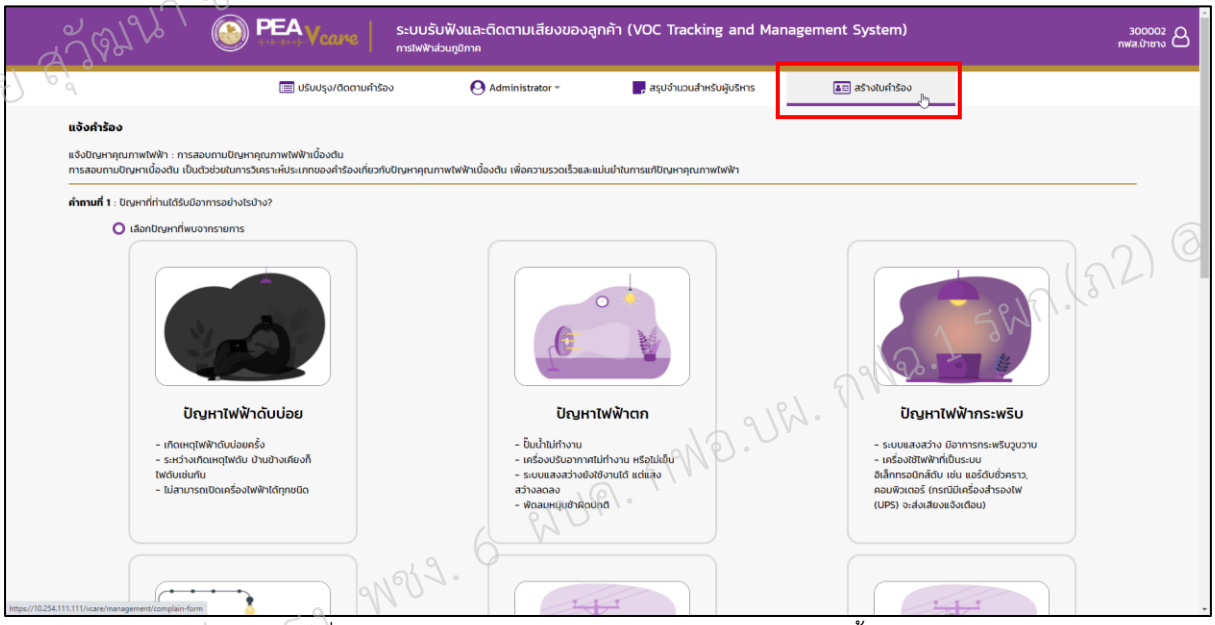
## 2.2 ฟังก์ชันเพิ่มคำร้อง

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับเพิ่มคำร้อง เพื่อแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า

<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

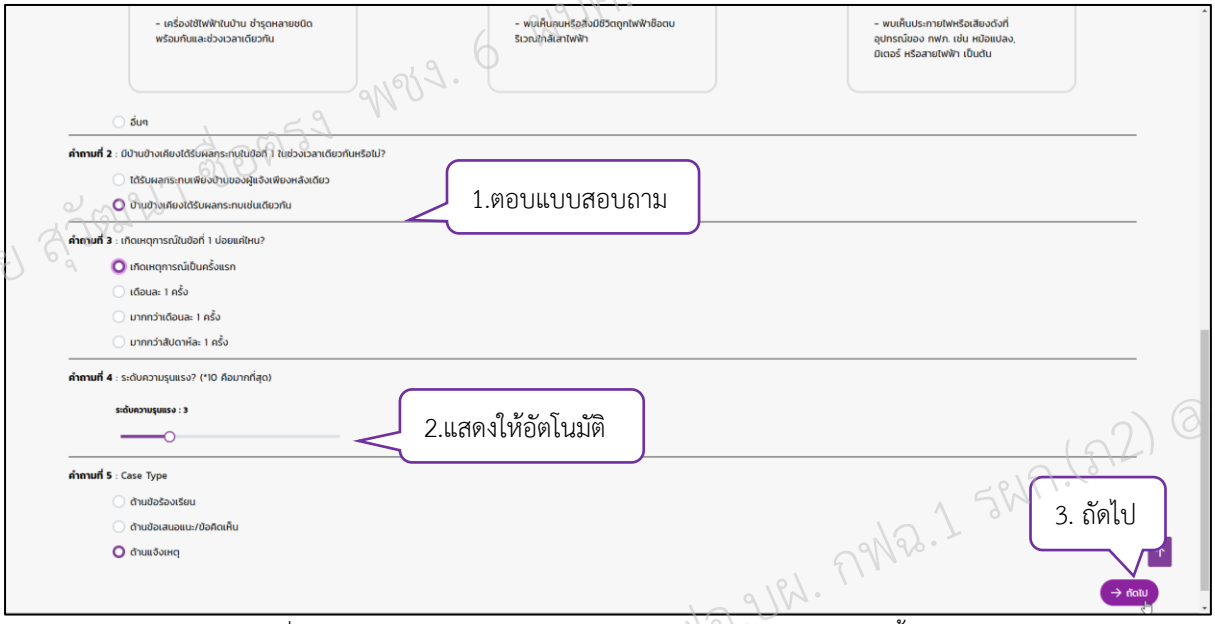
1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “สร้างใบคำร้อง”
2. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า: การสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น




รูปที่ 2-4 แสดงหน้าจอแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

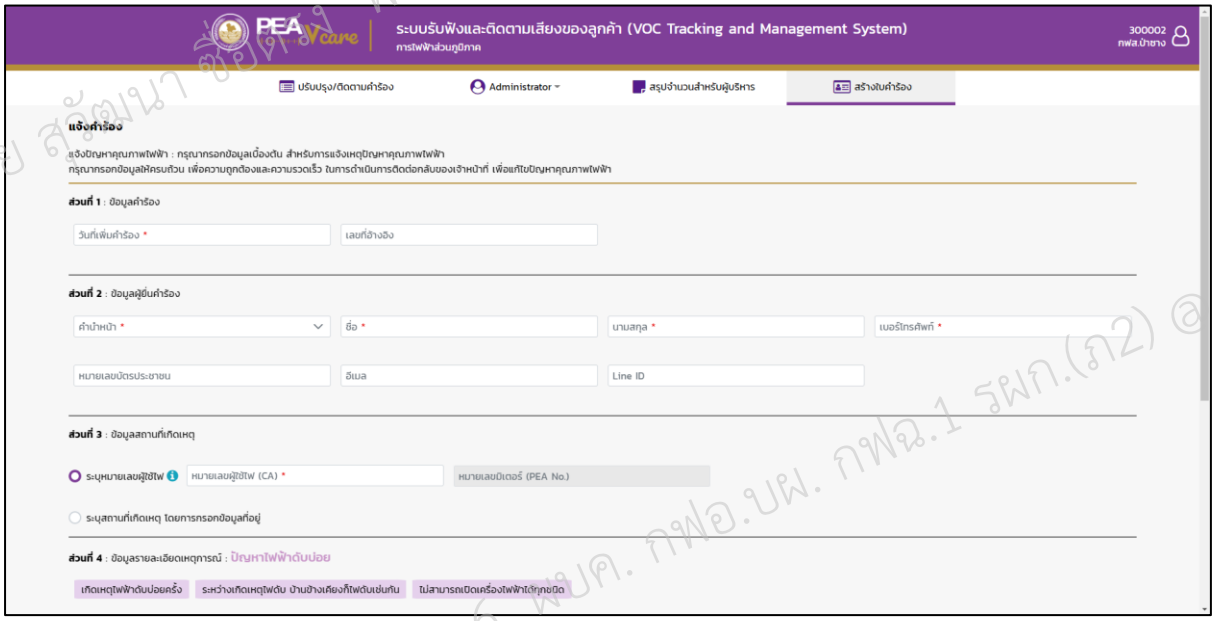
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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




รูปที่ 2-5 แสดงหน้าจอการตอบแบบสอบถามปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น

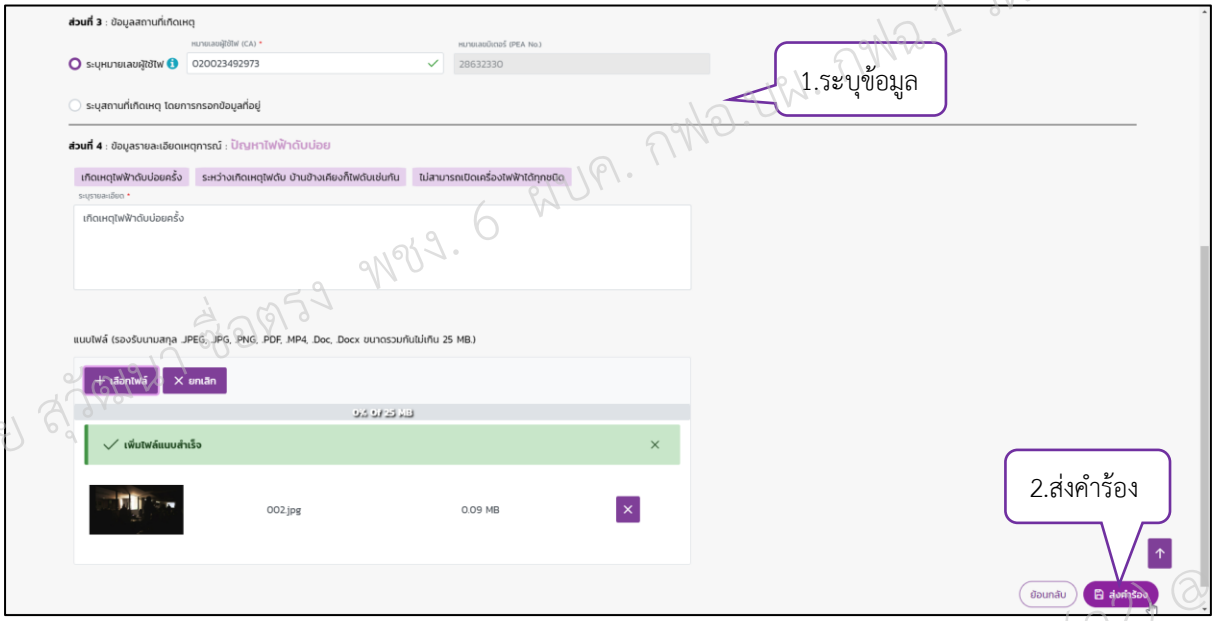
5. ระบบจะแสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า : แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า




รูปที่ 2-6 แสดงหน้าจอแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

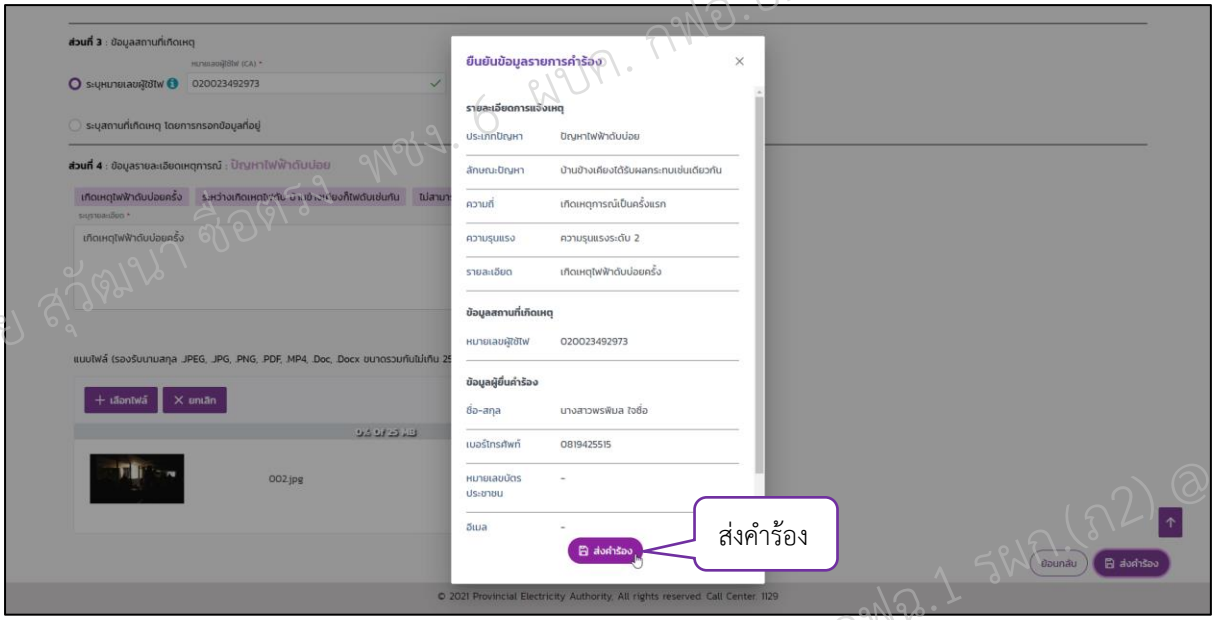
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

6. ระบุข้อมูลปัญหาคุณภาพไฟฟ้าให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง”




รูปที่ 2-7 แสดงหน้าจอการระบุข้อมูลแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

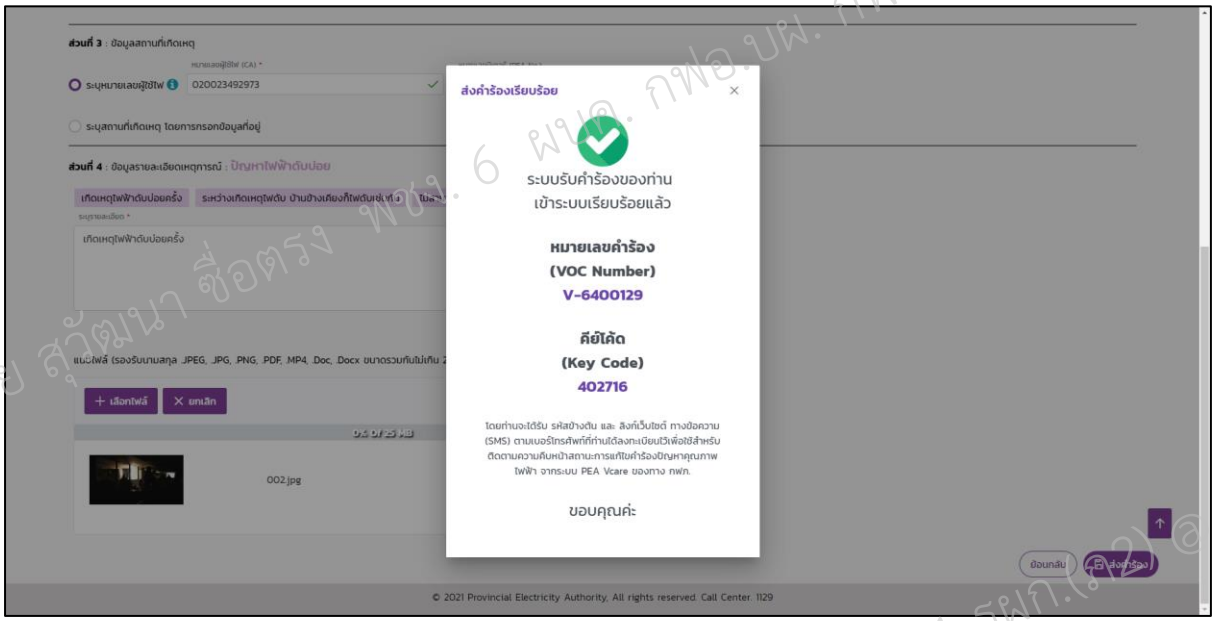
7. ระบบจะแสดงหน้าต่าง ยืนยันรายการข้อมูลคำร้อง คลิกปุ่ม “ส่งคำร้อง” อีกครั้ง




รูปที่ 2-8 แสดงหน้าจอการเลือกปุ่มส่งคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บค. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

8. ระบบจะแสดงหน้าต่างยืนยันการส่งคำร้องเรียบร้อย และส่ง SMS หมายเลขคำร้อง (VOC Number) , คีย์โค๊ด (Key Code) และ ลิ้งค์เว็บไซต์ ไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุ




รูปที่ 2-9 แสดงหน้าจอการส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

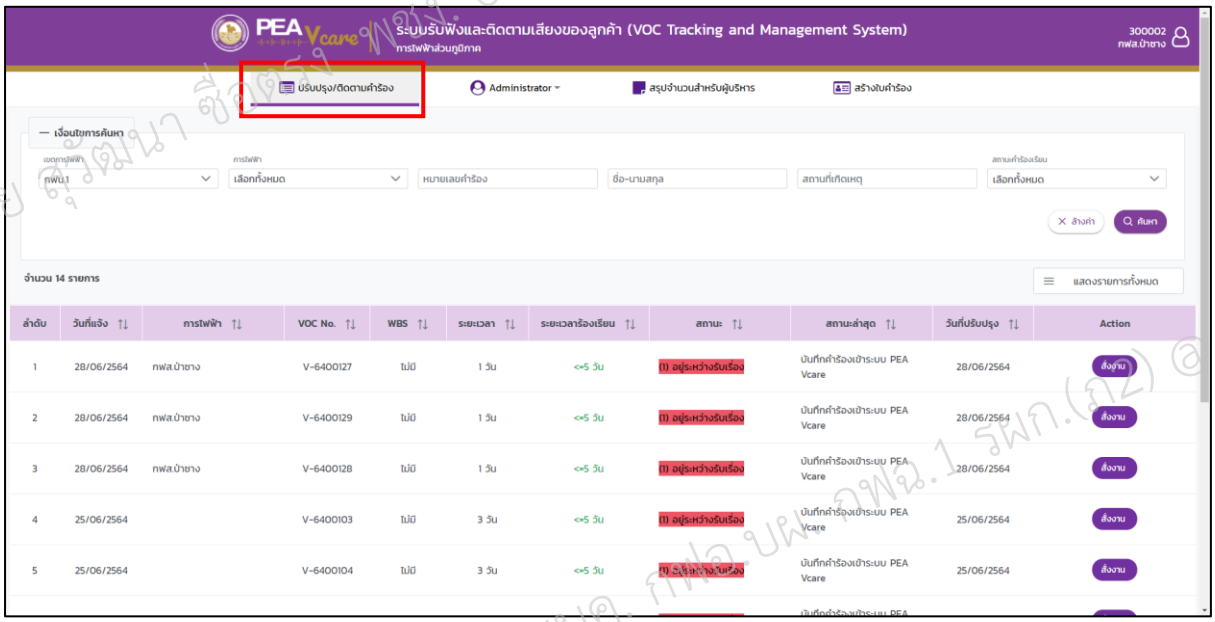
## 2.3 ฟังก์ชันติดตามคำร้อง

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับติดตามคำร้อง ที่มีการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า กรณีพบปัญหาการใช้งานไฟฟ้า

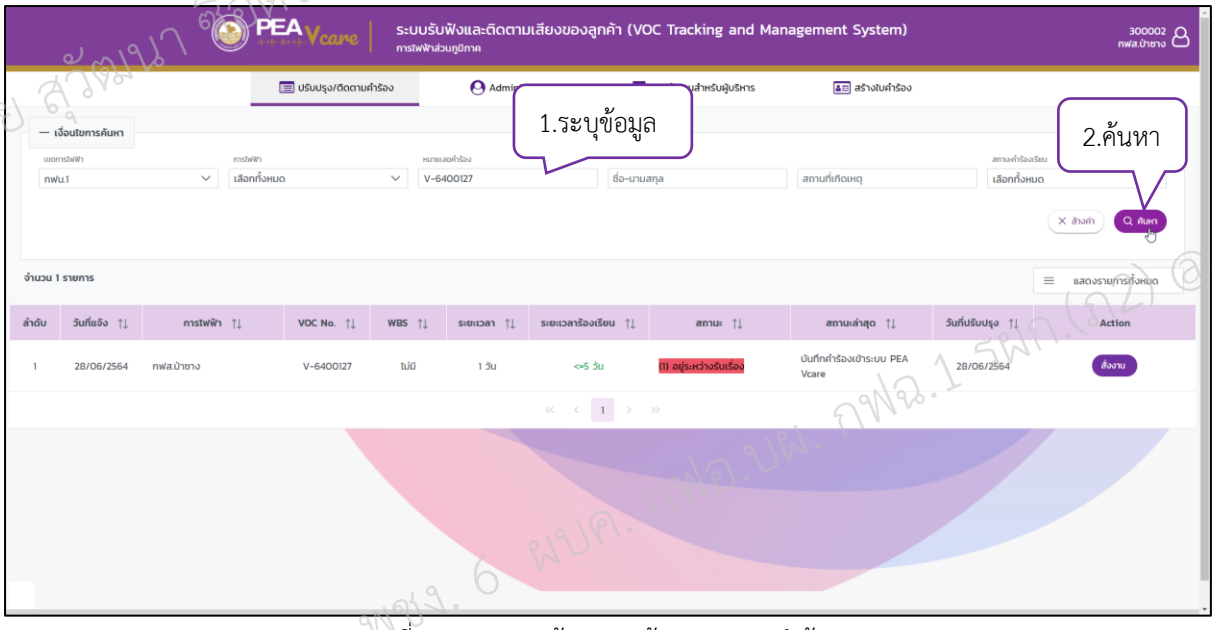
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-10 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

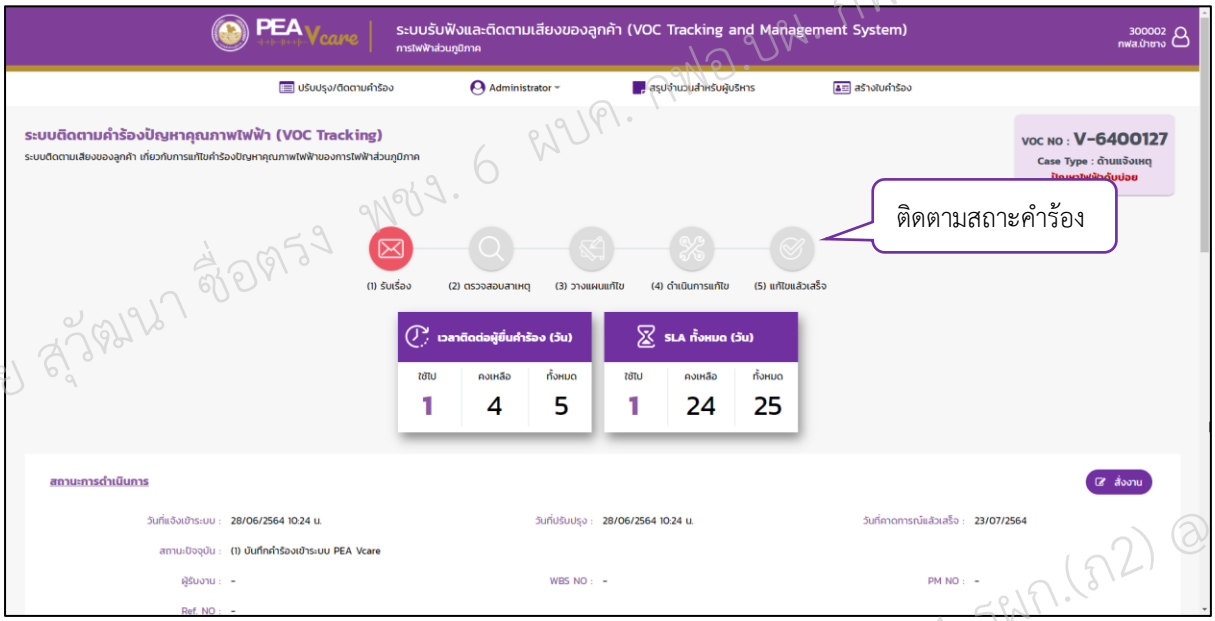
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการติดตามคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”




รูปที่ 2-11 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กพฉ.บผ. กพฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. เลือกรายการคำร้องที่ต้องการติดตามคำร้อง ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง
4. สามารถติดตามสถานะคำร้องได้ที่แถบสถานะคำร้อง และ สถานะการดำเนินการ




รูปที่ 2-12 แสดงหน้าจอการติดตามคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

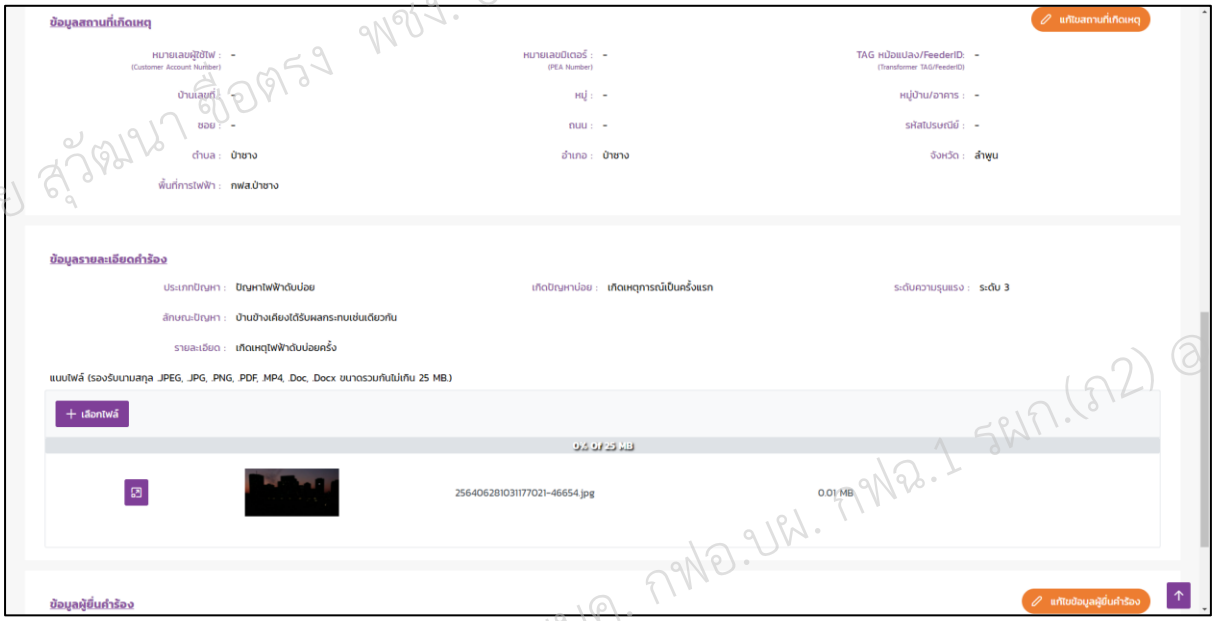
## 2.4 ฟังก์ชันแก้ไขข้อมูลคำร้อง

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับแก้ไขข้อมูลคำร้อง โดยจะสามารถแก้ไขสถานที่เกิดเหตุและข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. จากหน้าจอรายละเอียดคำร้อง จะสามารถแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ และข้อมูลผู้ยื่นคำร้องได้

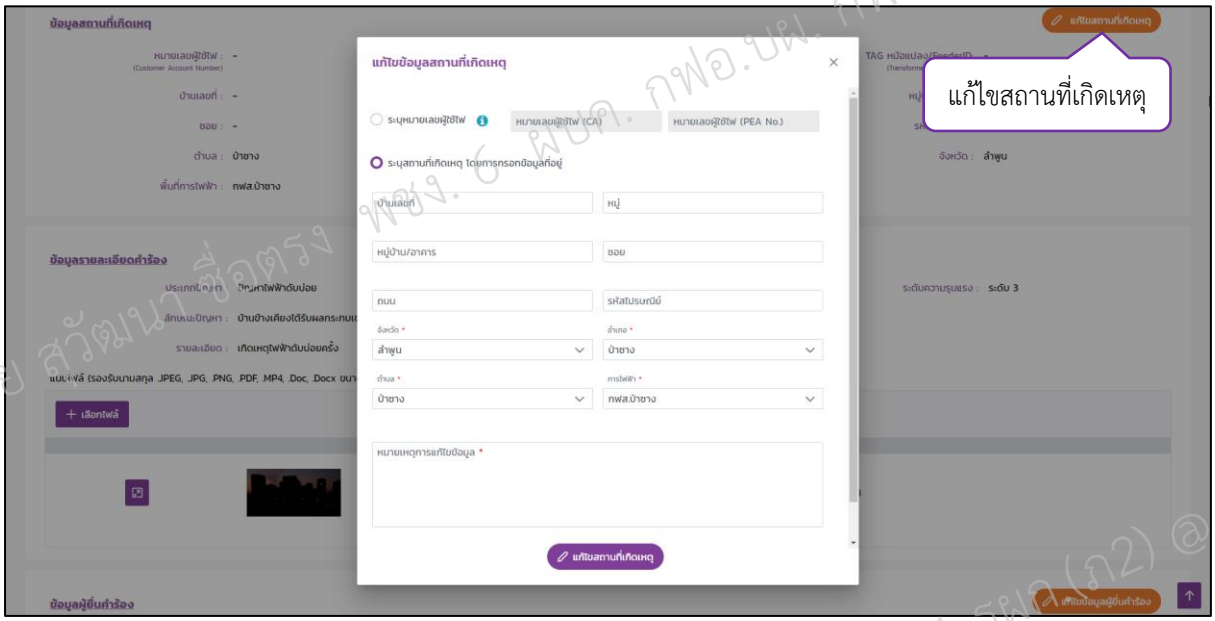



รูปที่ 2-13 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

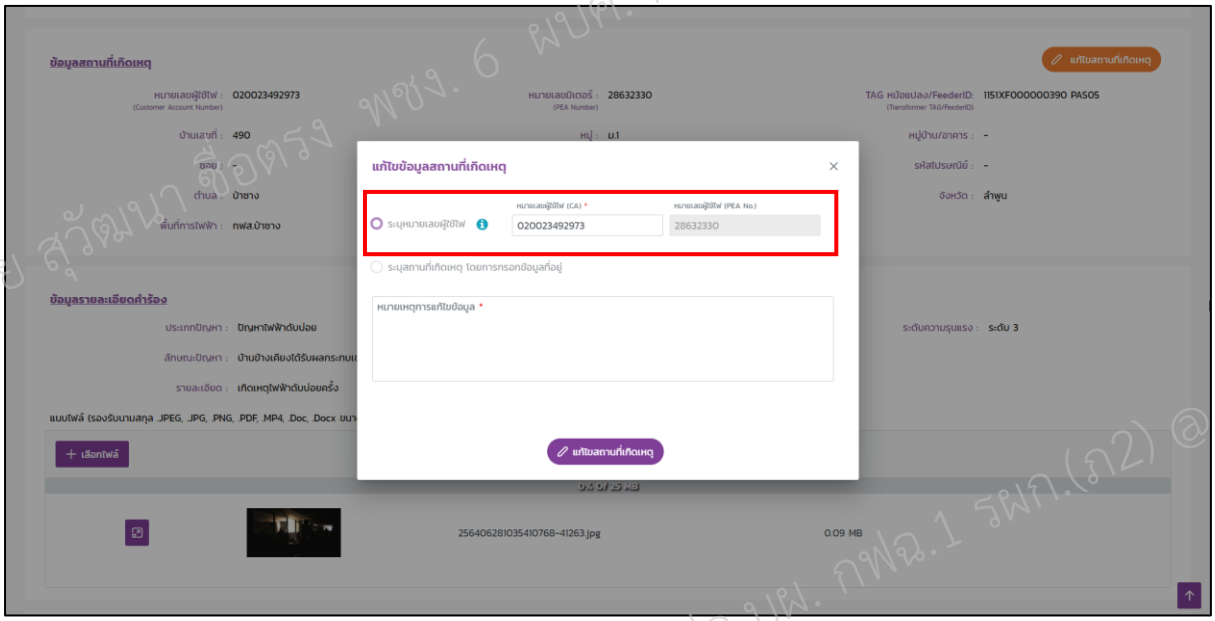
### 2.4.1 สถานที่เกิดเหตุ

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ




รูปที่ 2-14 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

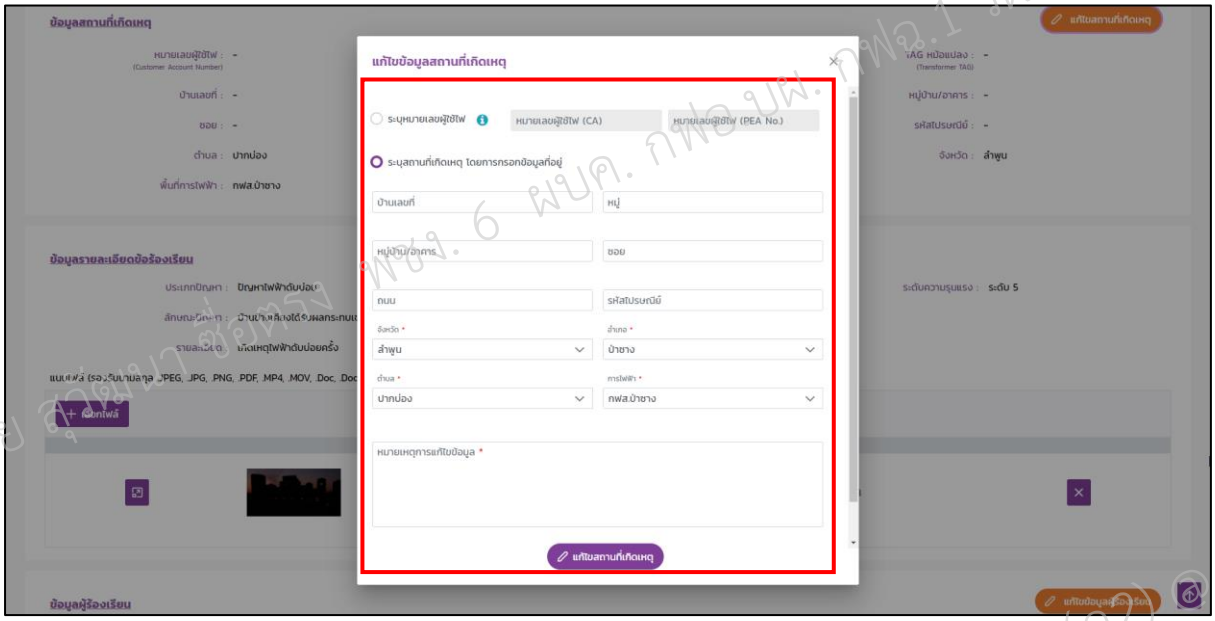
2. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยหมายเลขผู้ใช้ไฟ จะแก้ไขข้อมูลได้เฉพาะ หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA)



รูปที่ 2-15 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากหมายเลขผู้ใช้ไฟ

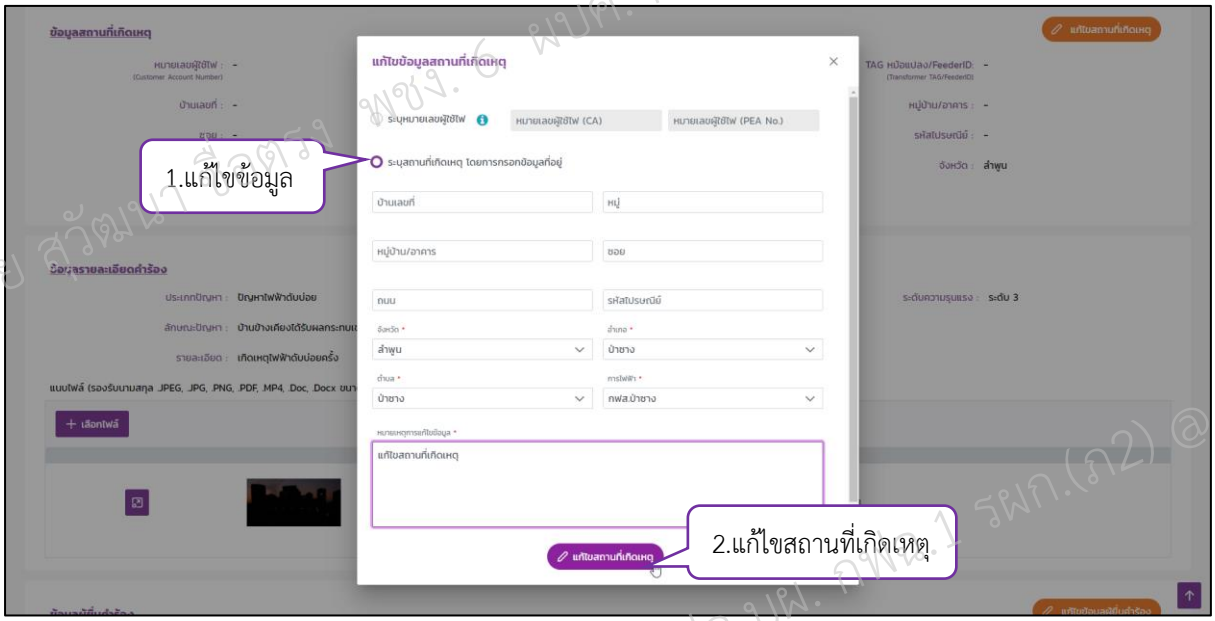
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. กรณีเพิ่มคำร้องด้วยการกรอกข้อมูลที่อยู่ จะสามารถแก้ไขข้อมูลได้ทั้งหมด




รูปที่ 2-16 แสดงหน้าจอการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุจากข้อมูลที่อยู่

4. แก้ไขข้อมูลตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ

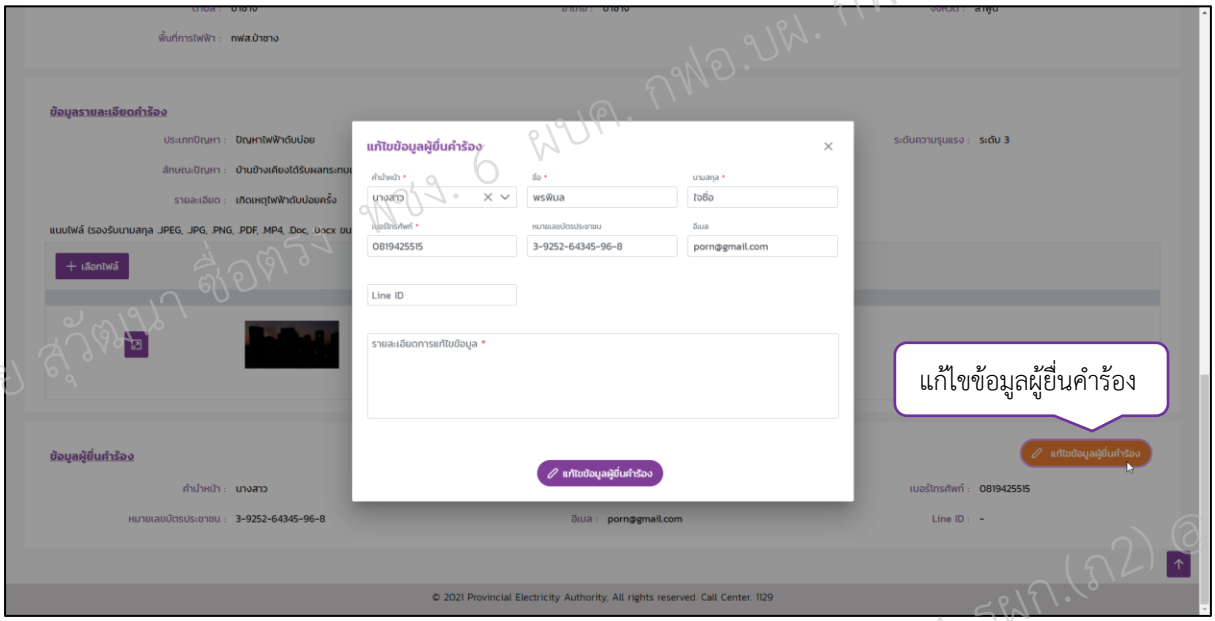



รูปที่ 2-17 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขข้อมูล

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

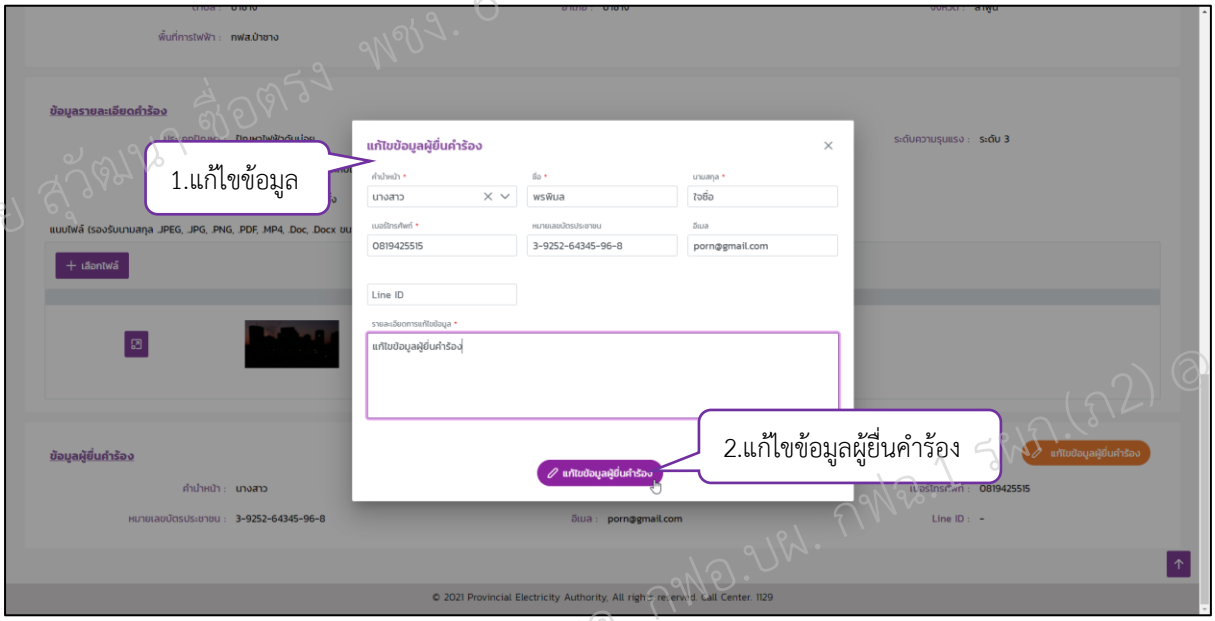
### 2.4.2 ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

1. คลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะแสดงหน้าต่างแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง




รูปที่ 2-18 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

2. แก้ไขรายละเอียดข้อมูลผู้ยื่นคำร้องตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง” ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง




รูปที่ 2-19 แสดงหน้าจอบันทึกการแก้ไขข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

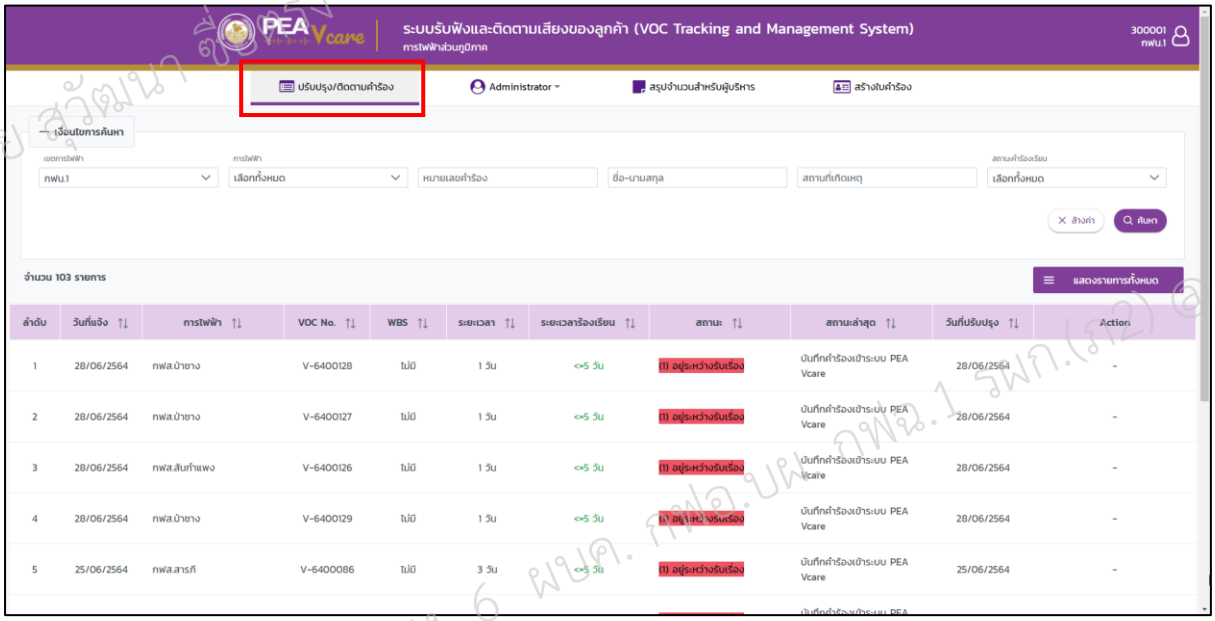
## 2.5 ฟังก์ชันแก้ไข Case Type (เฉพาะ เจ้าหน้าที่ อก.บล.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับเจ้าหน้าที่ อก.บล. แก้ไข Case Type ที่มีการแจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

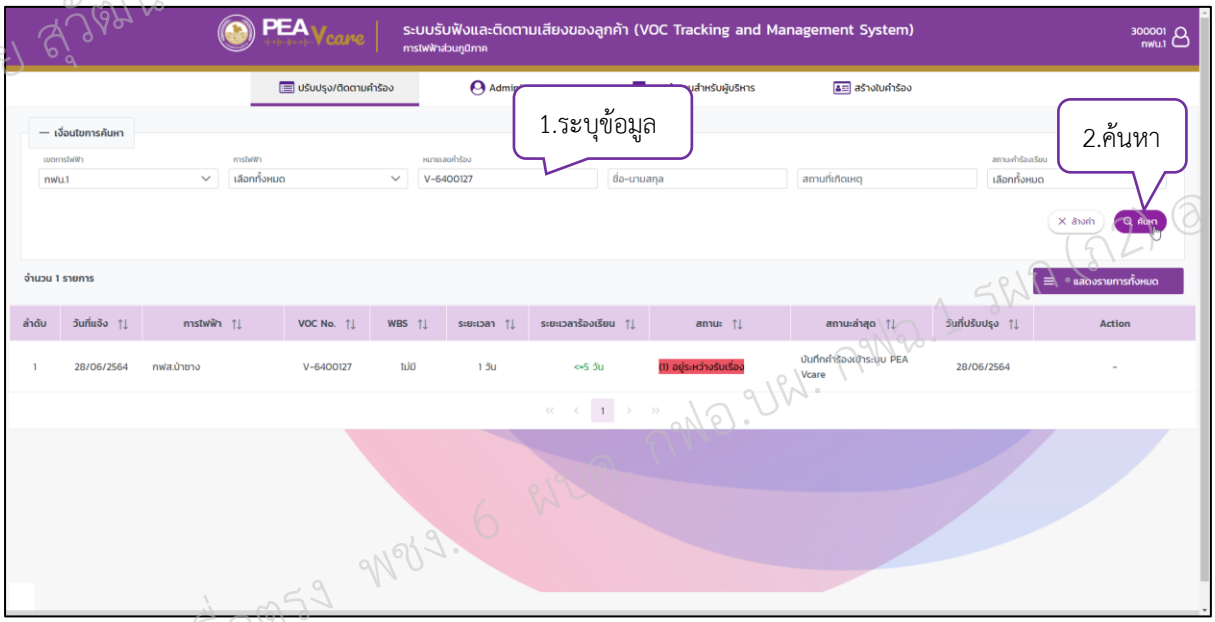
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

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




รูปที่ 2-20 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

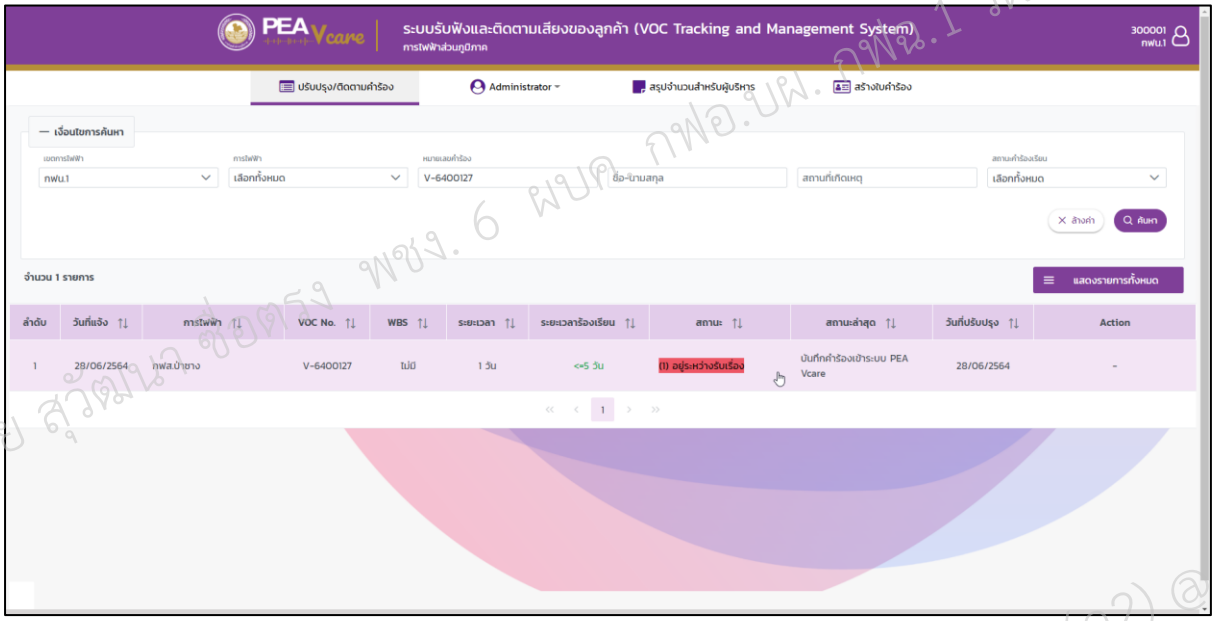
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการแก้ไข Case Type จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”




รูปที่ 2-21 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

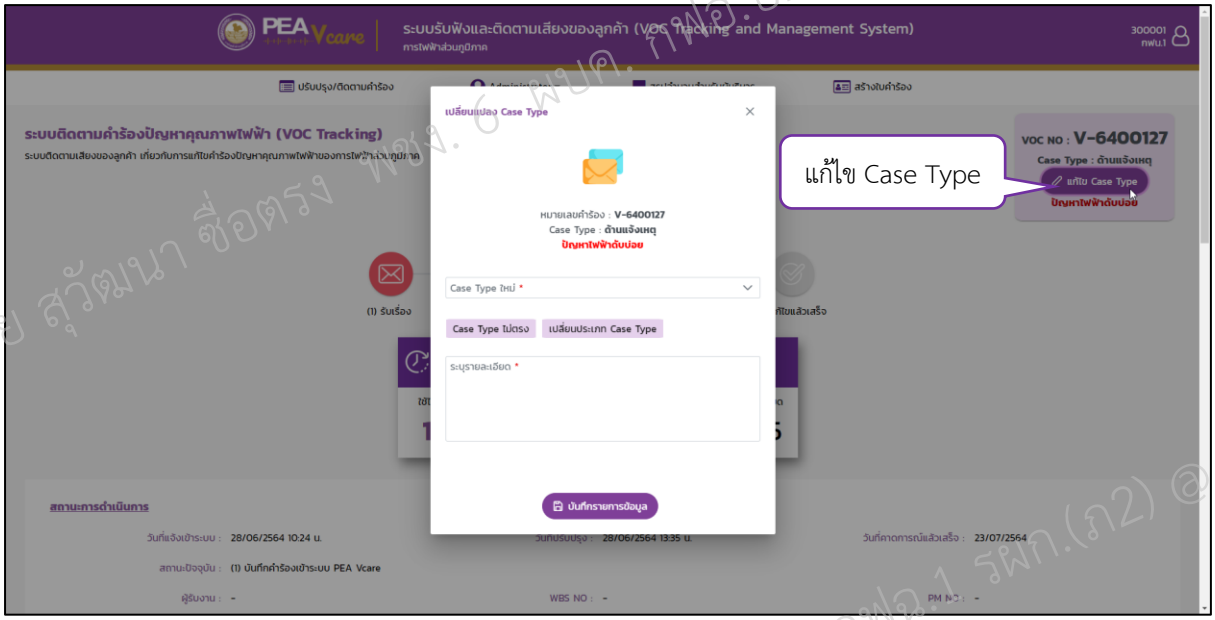
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผนค. กฟอ.บพ. กฟน.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. เลือกรายการคำร้องที่ต้องการแก้ไข Case Type ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง




รูปที่ 2-22 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

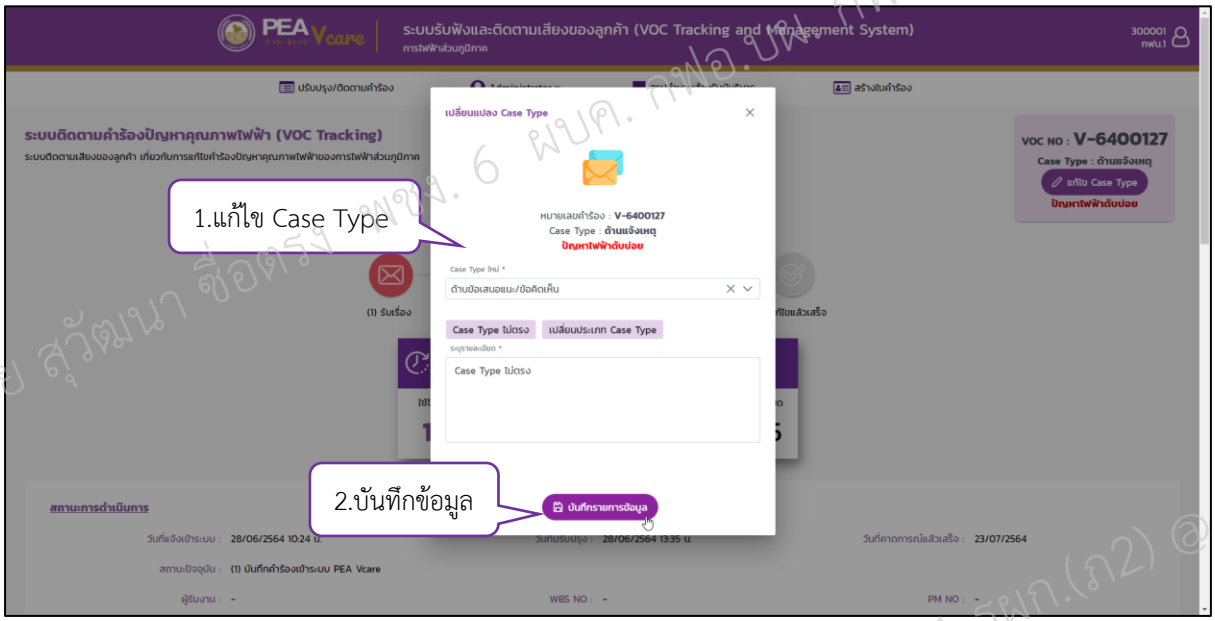
4. เลือก “แก้ไข Case Type” ระบบจะแสดงหน้าต่างการ แก้ไข Case Type




รูปที่ 2-23 แสดงหน้าจอเลือกแก้ไข Case Type

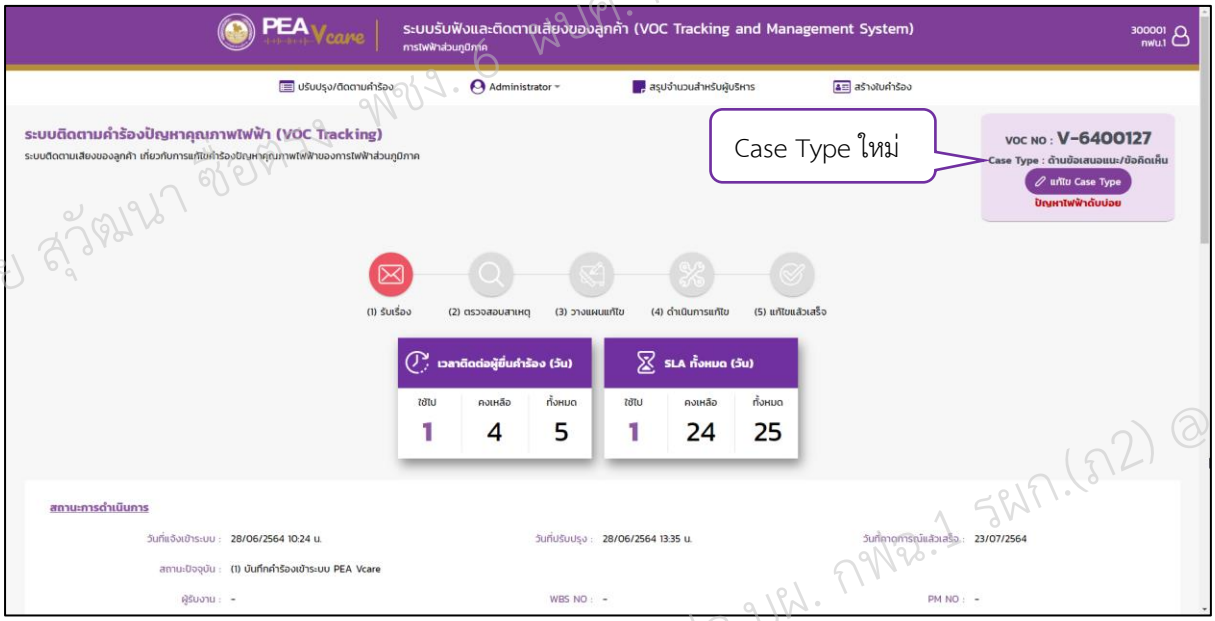
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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




รูปที่ 2-24 แสดงหน้าจอการแก้ไข Case Type

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการแก้ไข Case Type และแสดง Case Type ที่แก้ไข




รูปที่ 2-25 แสดงหน้าจอการแก้ไข Case Type เรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

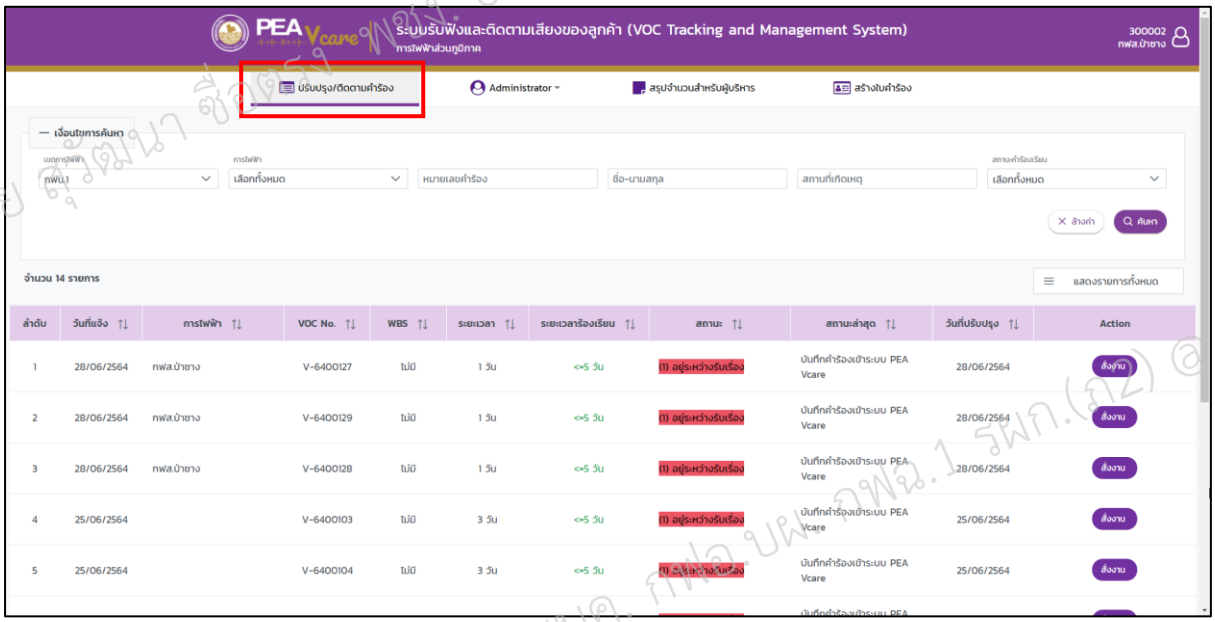
## 2.6 ฟังก์ชันสั่งงาน (ผจก.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับสั่งงานให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

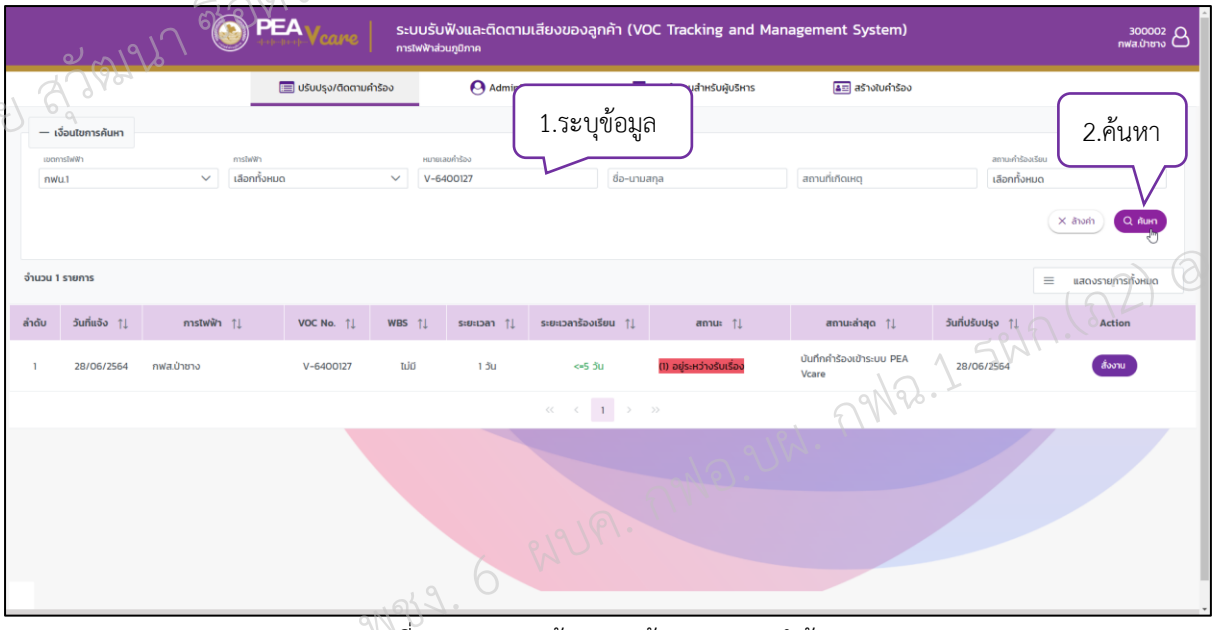
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-26 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

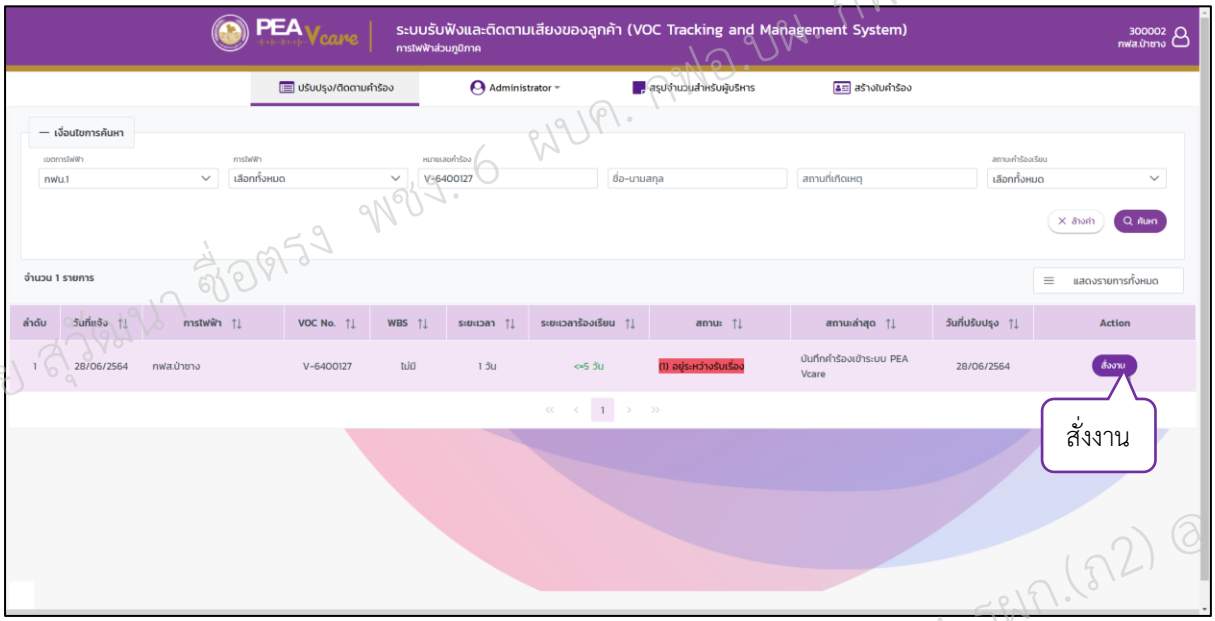
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการสั่งงาน จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



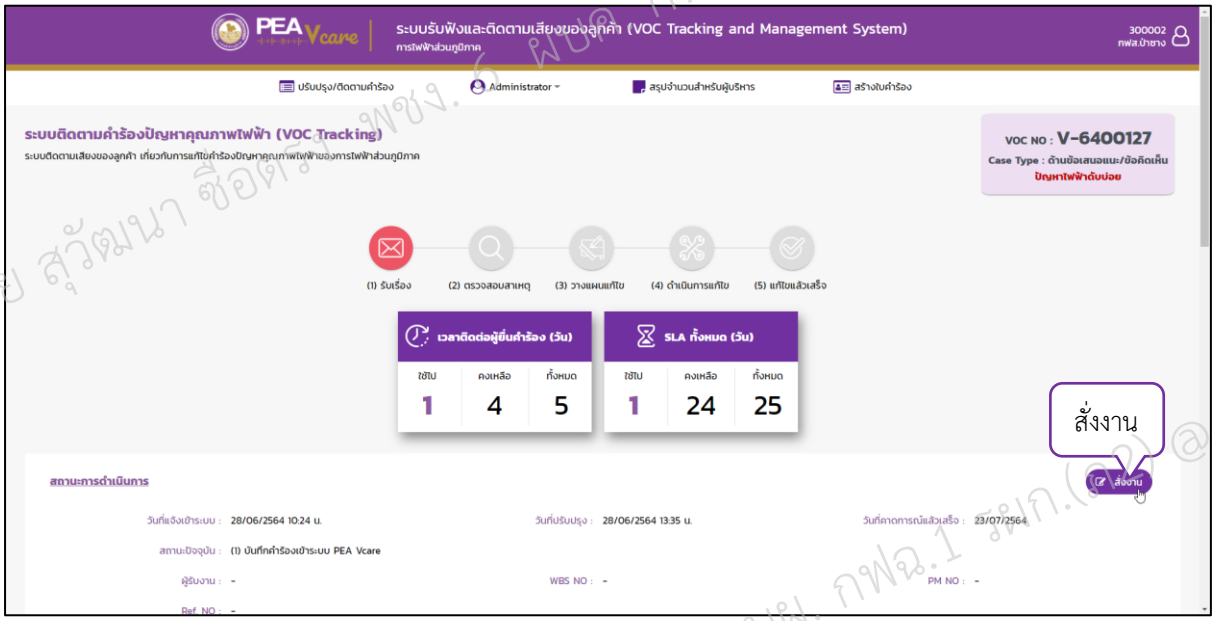

รูปที่ 2-27 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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



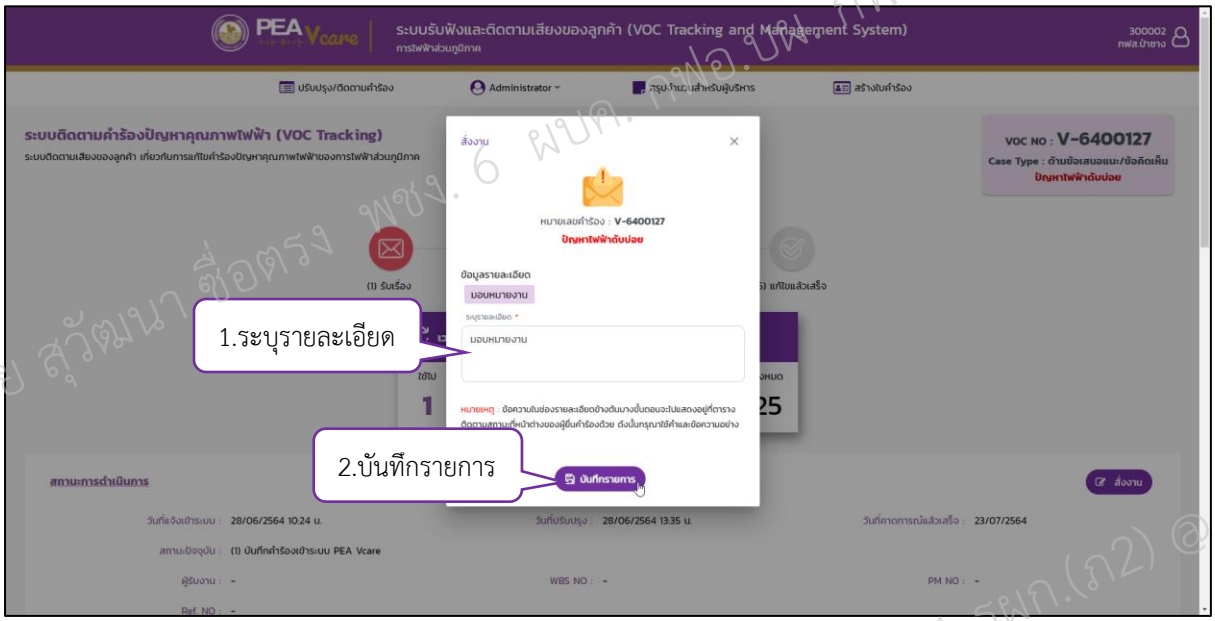

รูปที่ 2-28 แสดงหน้าจอการเลือกสั่งงานที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-29 แสดงหน้าจอการเลือกสั่งงานที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

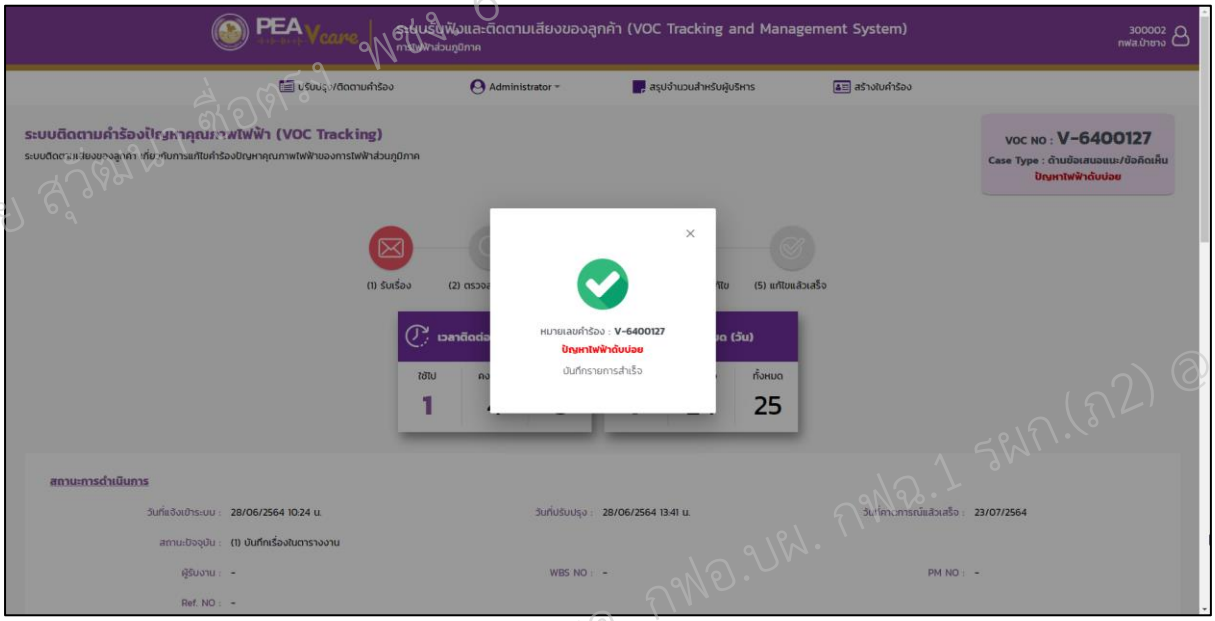
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่างสั่งงาน ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการสั่งงานให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-30 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการสั่งงาน

5. ระบบจะส่งรายการคำร้องที่เลือกไปที่เจ้าหน้าที่ ผปบ., ผวต./ผบค. และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-31 แสดงหน้าจอการสั่งงานเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

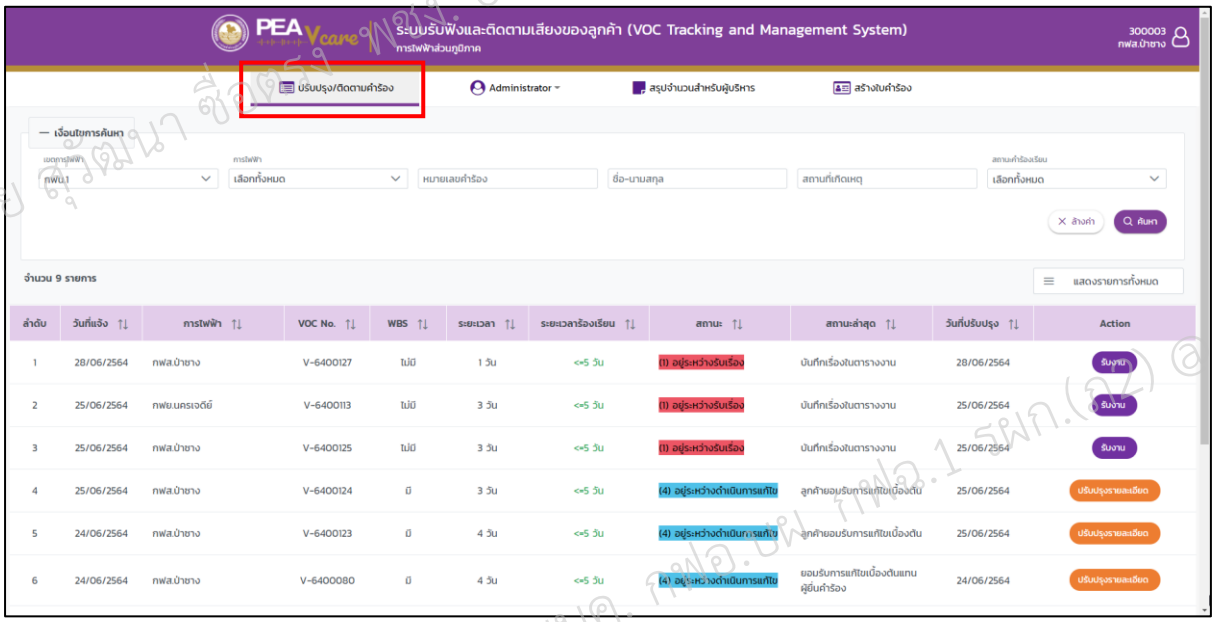
## 2.7 ฟังก์ชันรับงาน (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับรับงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

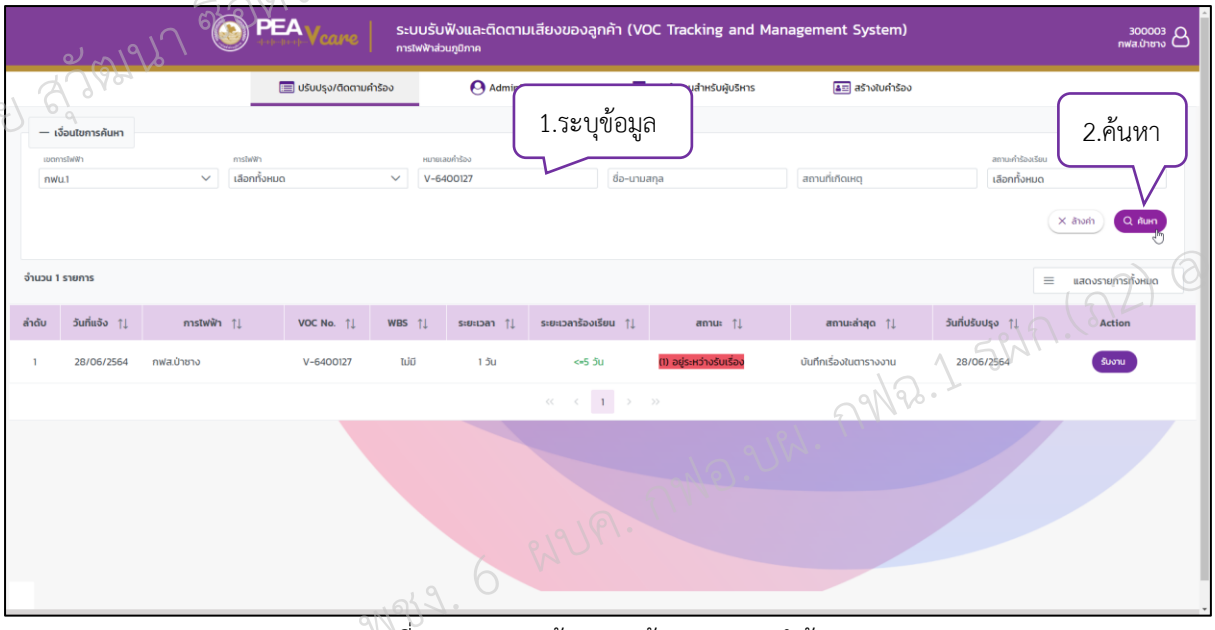
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-32 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

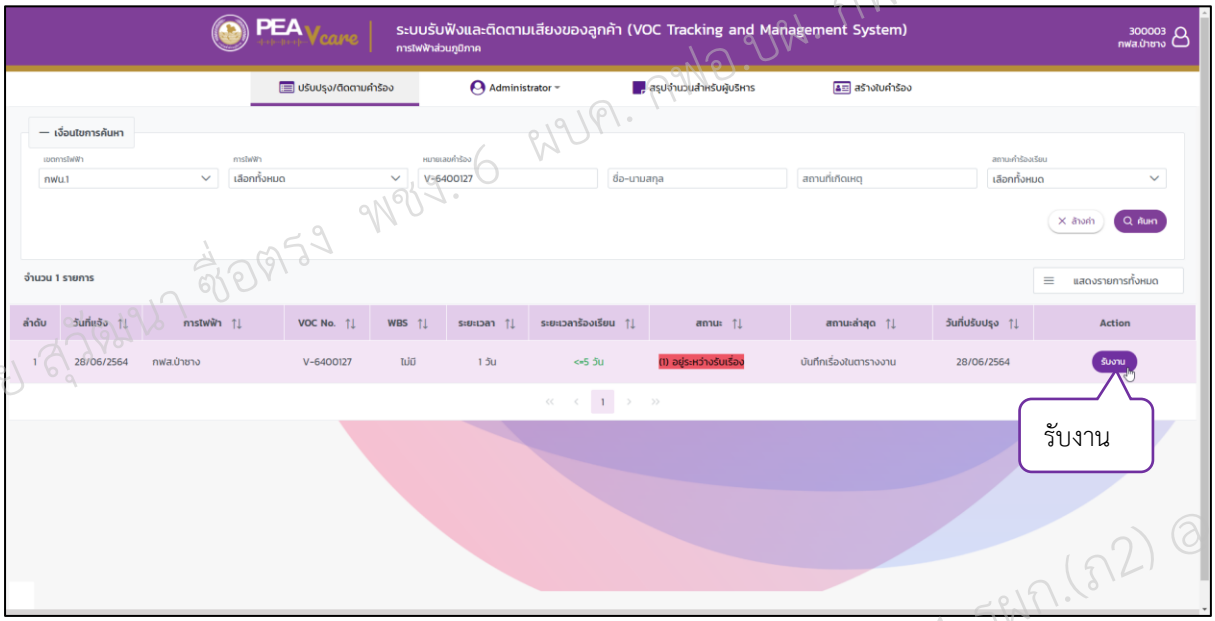
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการรับงาน จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



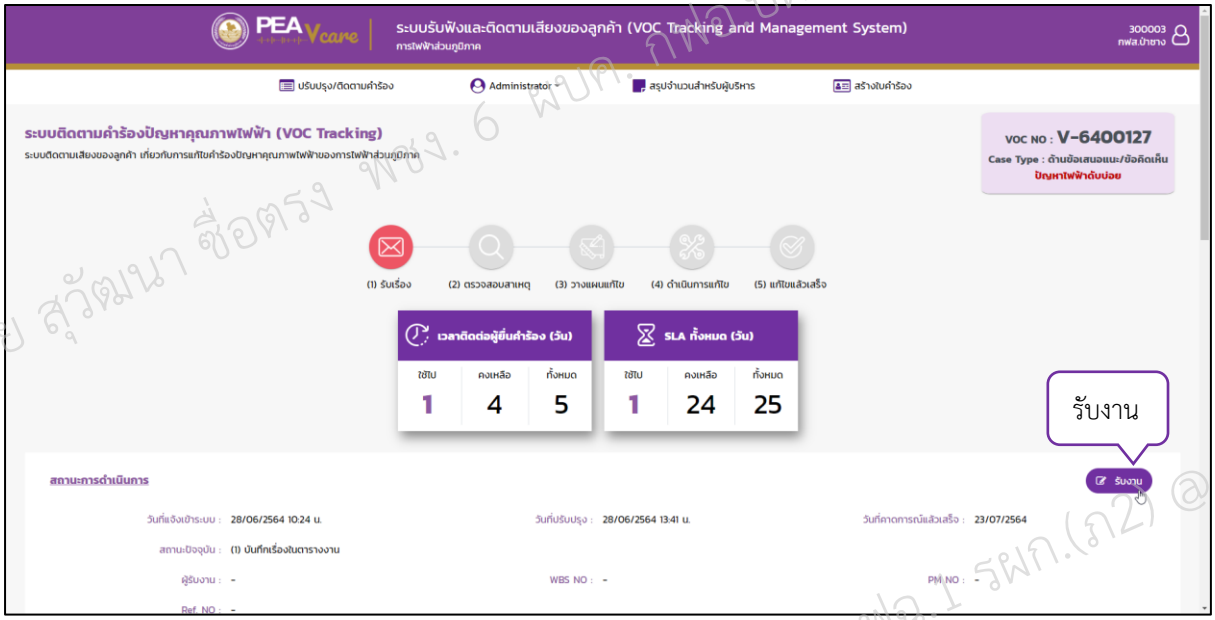

รูปที่ 2-33 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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



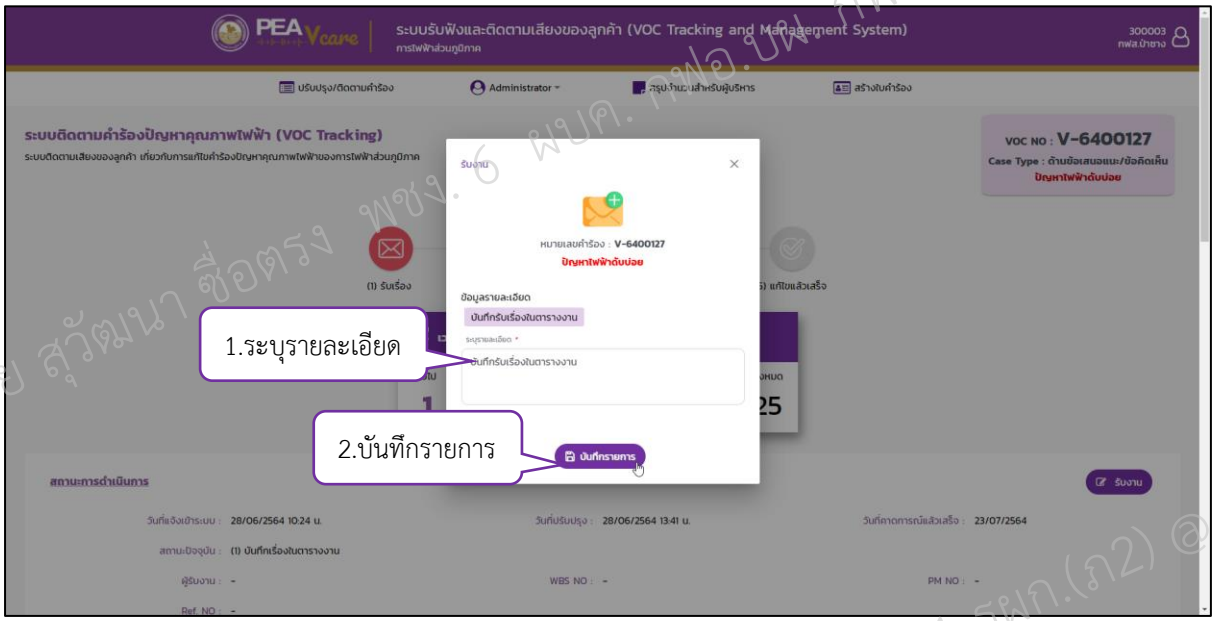

รูปที่ 2-34 แสดงหน้าจอการเลือกรับงานที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-35 แสดงหน้าจอการเลือกรับงานที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

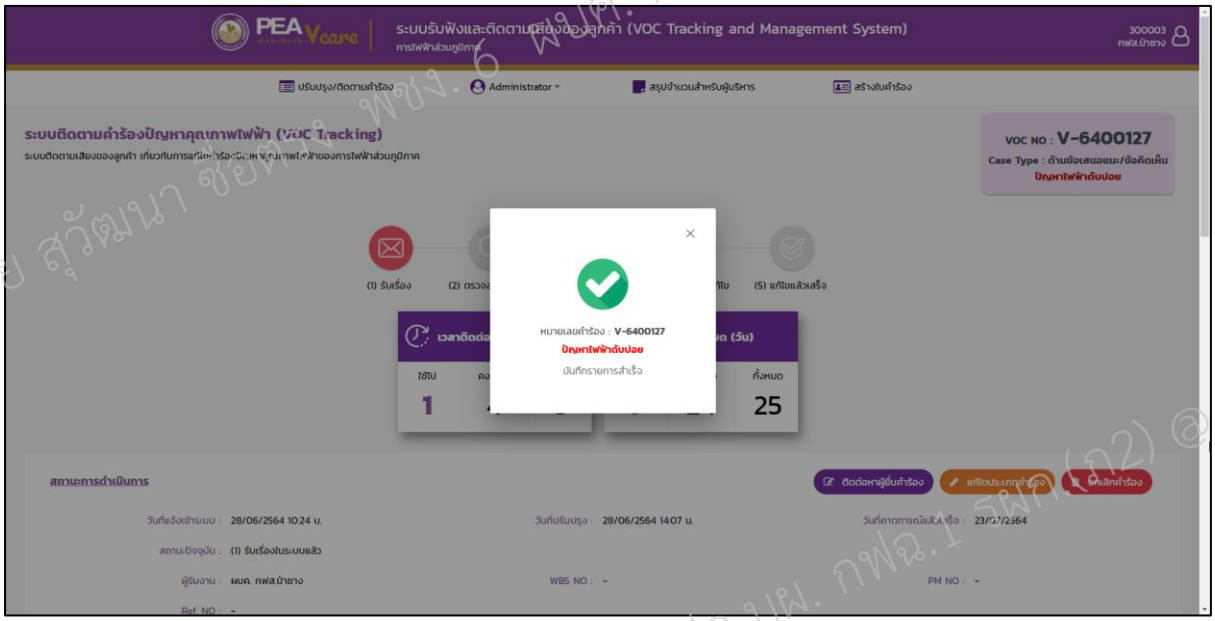
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่างรับงาน ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการรับงานให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-36 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการรับงาน

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการรับงานของรายการคำร้องที่เลือก




รูปที่ 2-37 แสดงหน้าจอการรับงานเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ก2) @ PEA

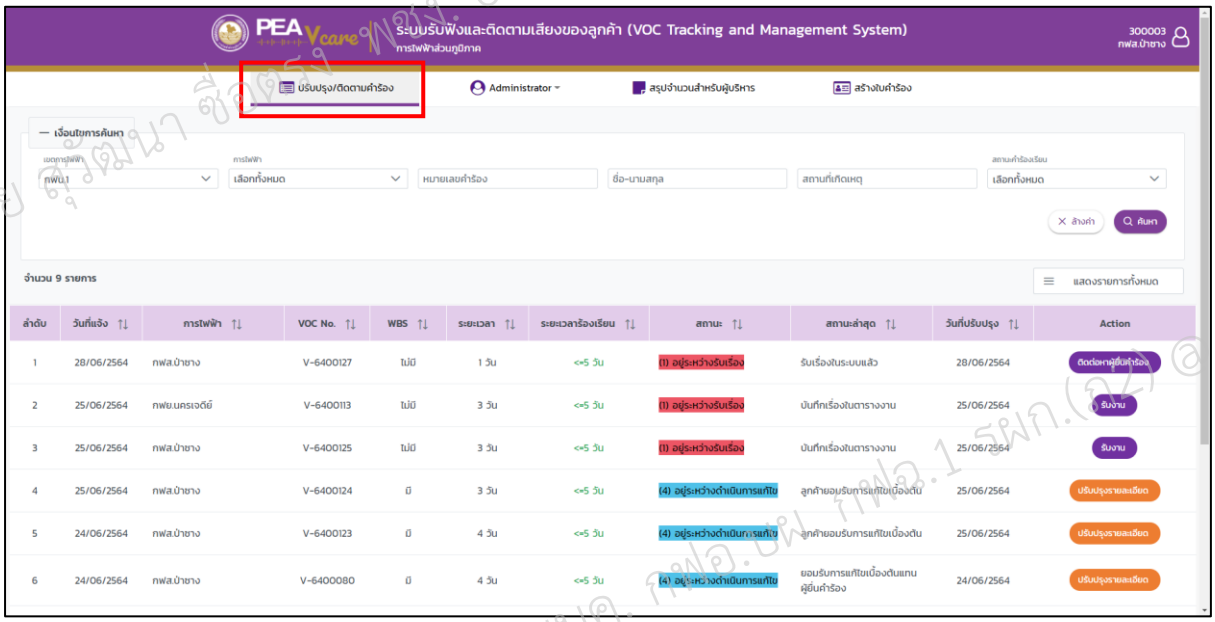
## 2.8 ฟังก์ชันติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

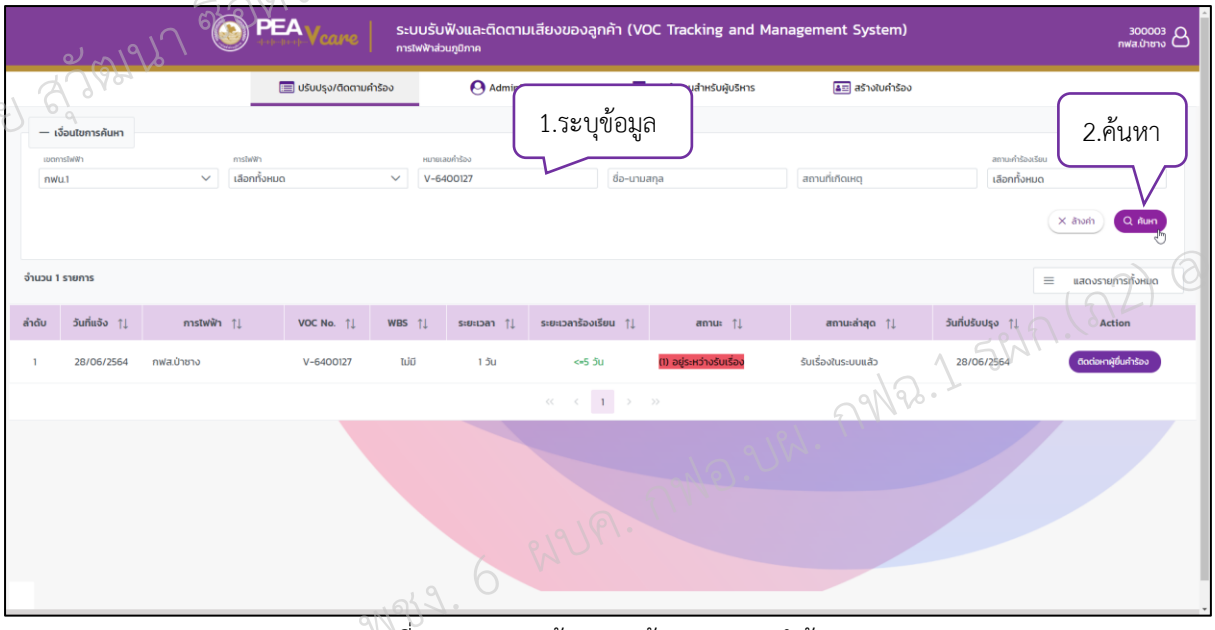
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



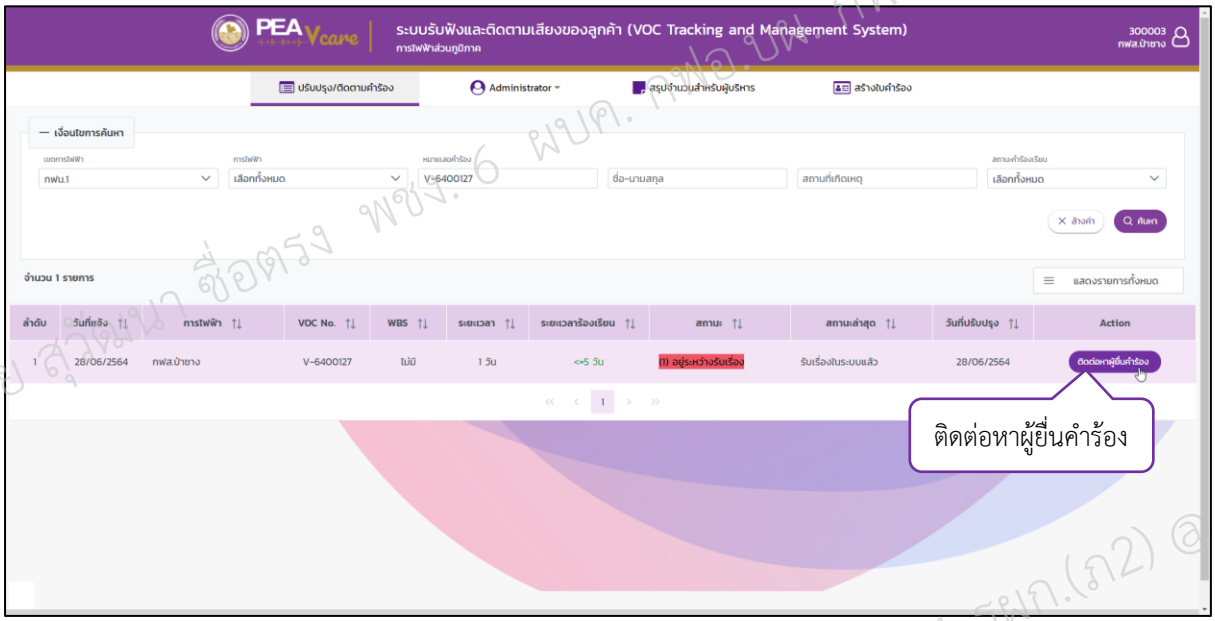

รูปที่ 2-38 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”

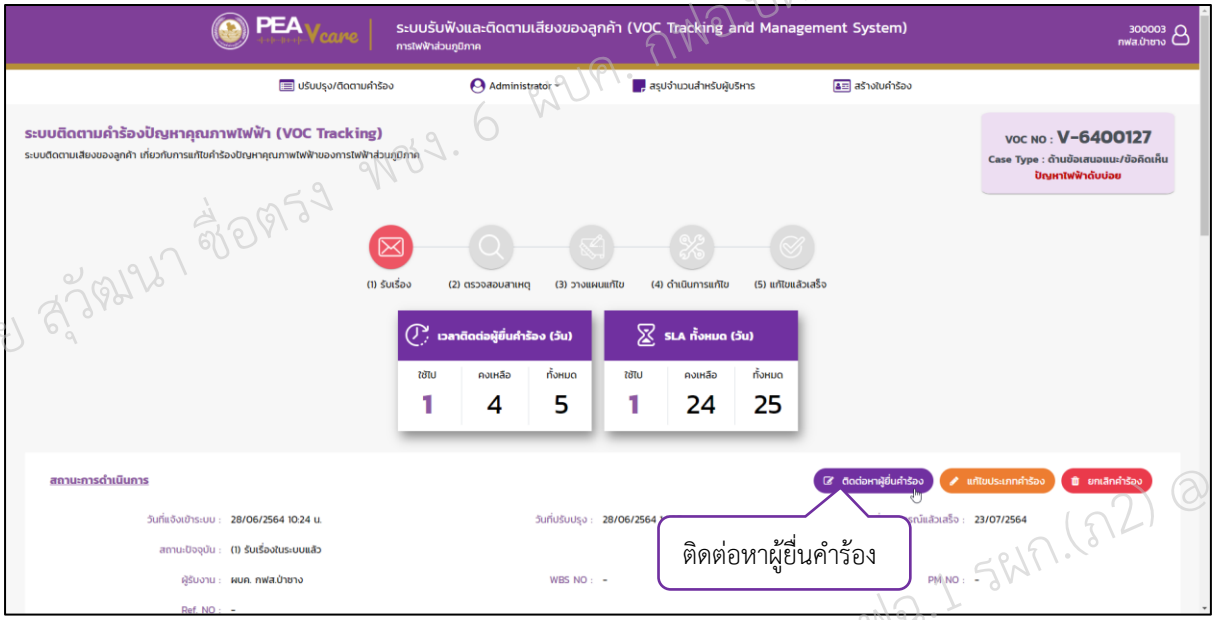



รูปที่ 2-39 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

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



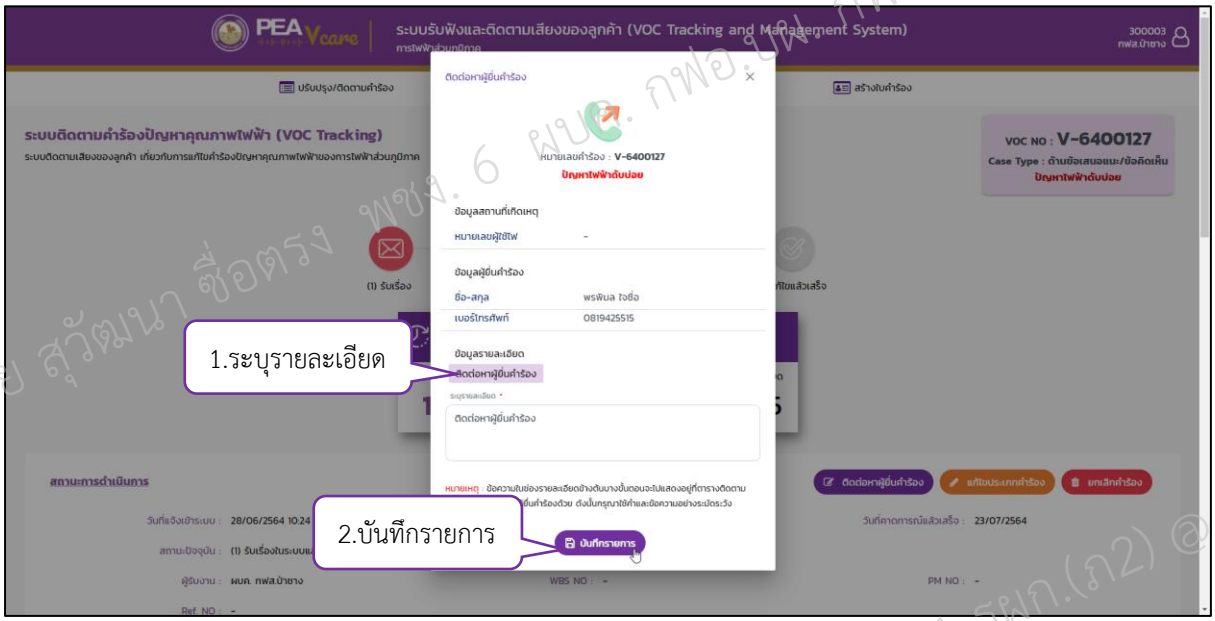

รูปที่ 2-40 แสดงหน้าจอการเลือกติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-41 แสดงหน้าจอการเลือกติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

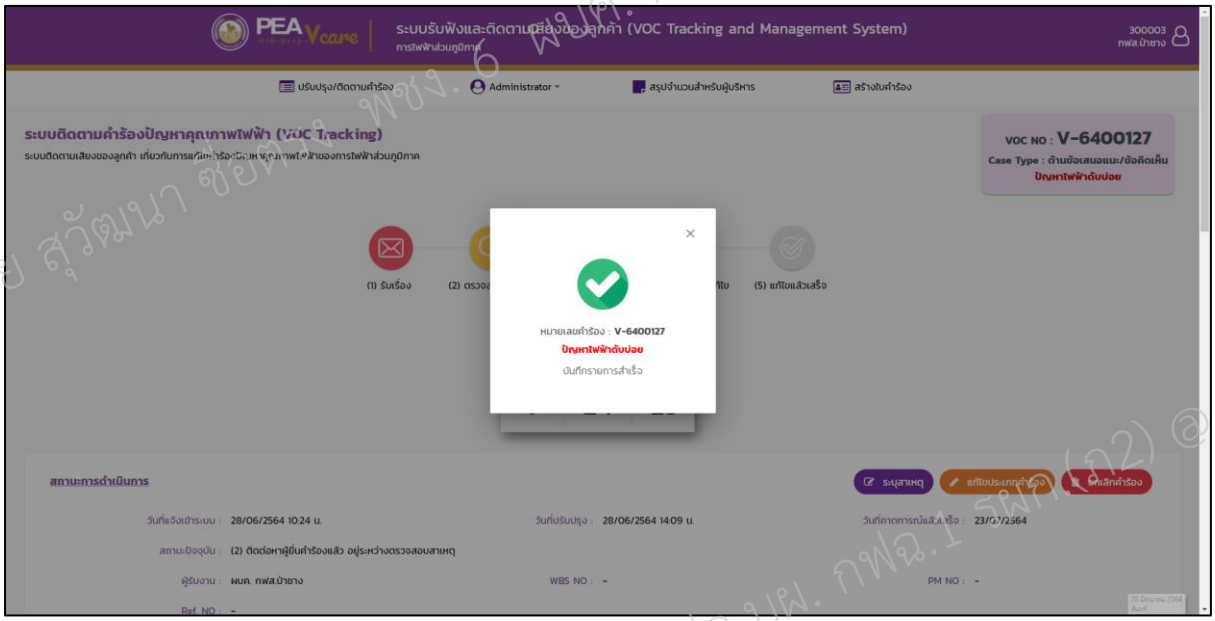
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่างติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-42 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก



รูปที่ 2-43 แสดงหน้าจอการติดต่อผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

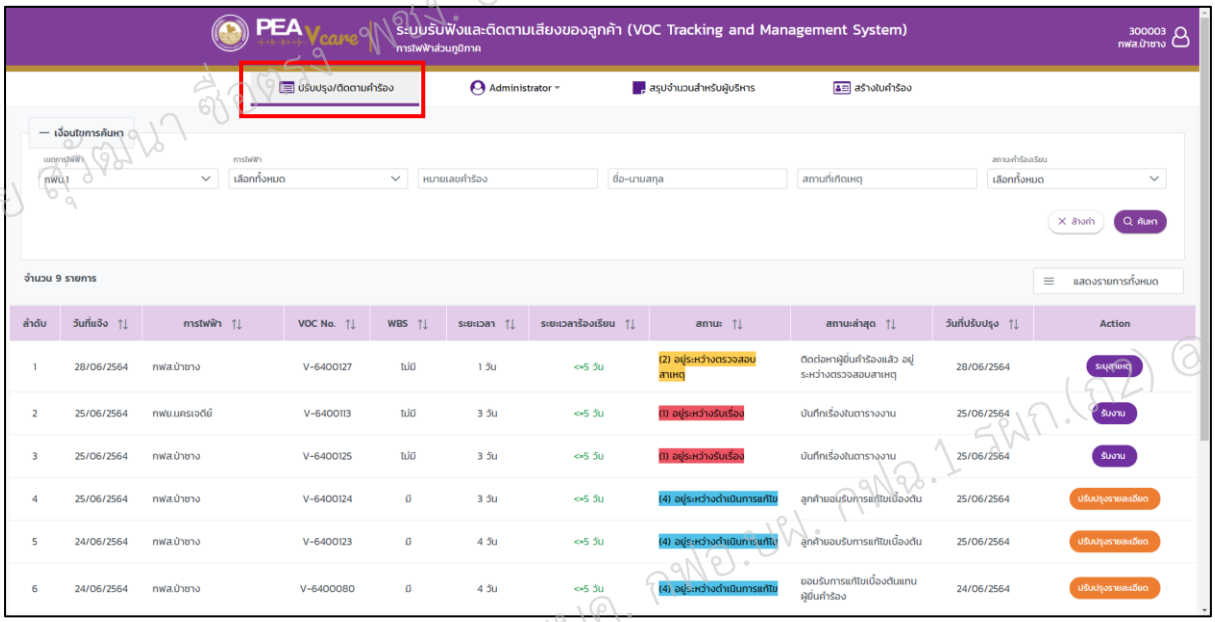
## 2.9 ฟังก์ชันระบุสาเหตุ (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับระบุสาเหตุของปัญหาคุณภาพไฟฟ้า เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งาน

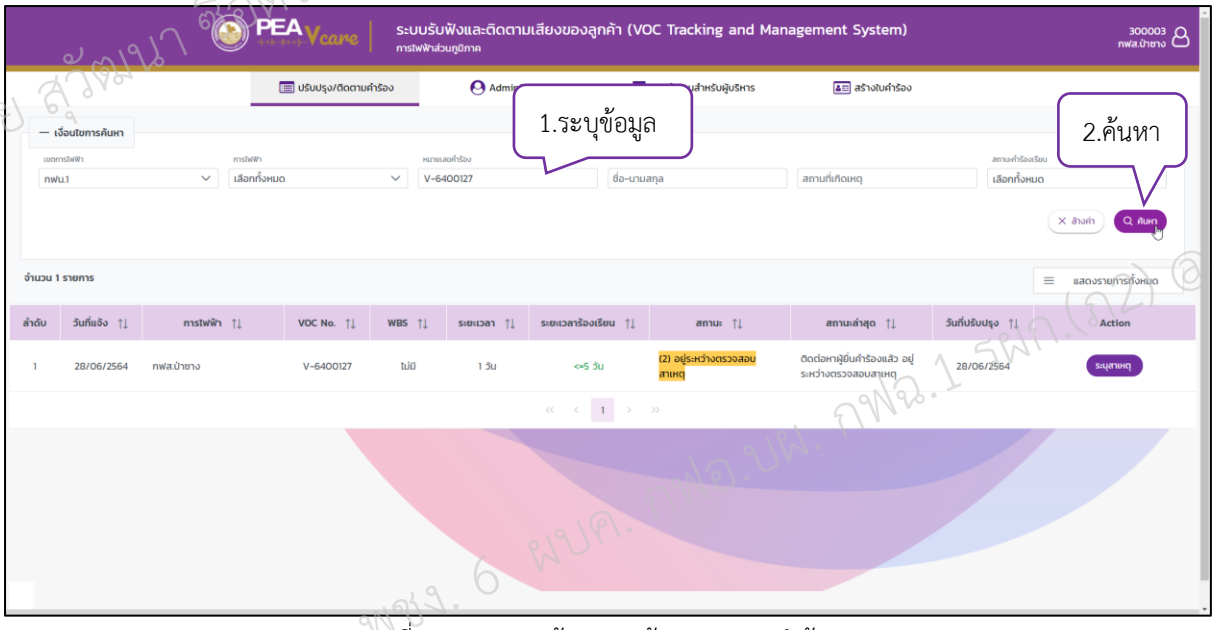
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-44 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

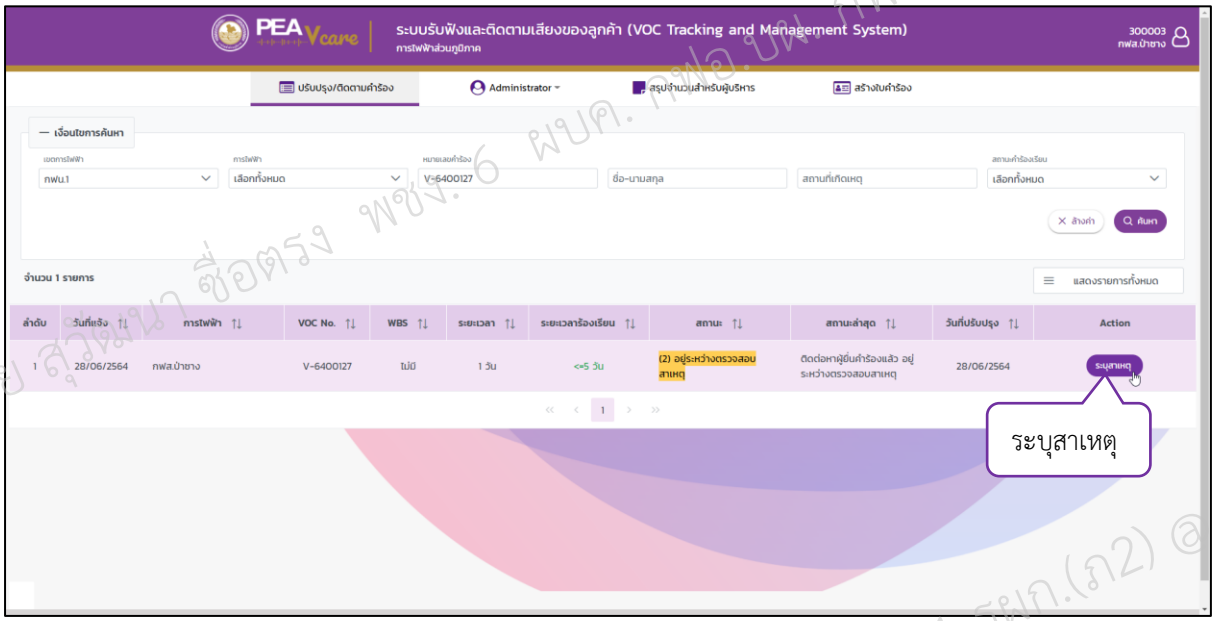
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการระบุสาเหตุ จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



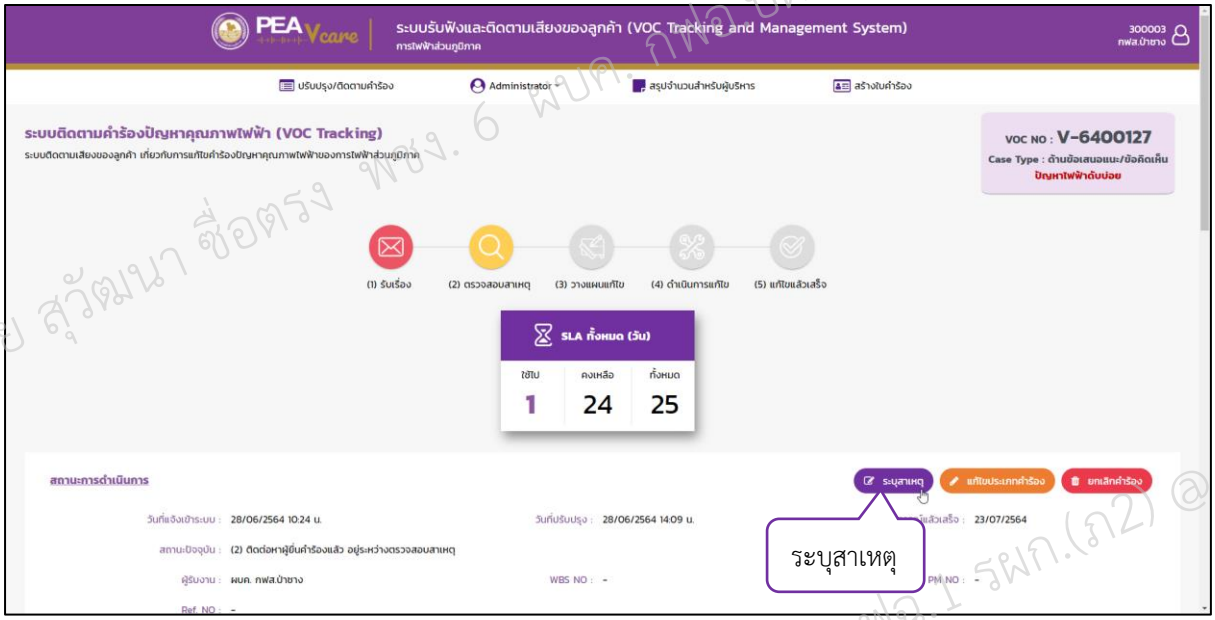

รูปที่ 2-45 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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



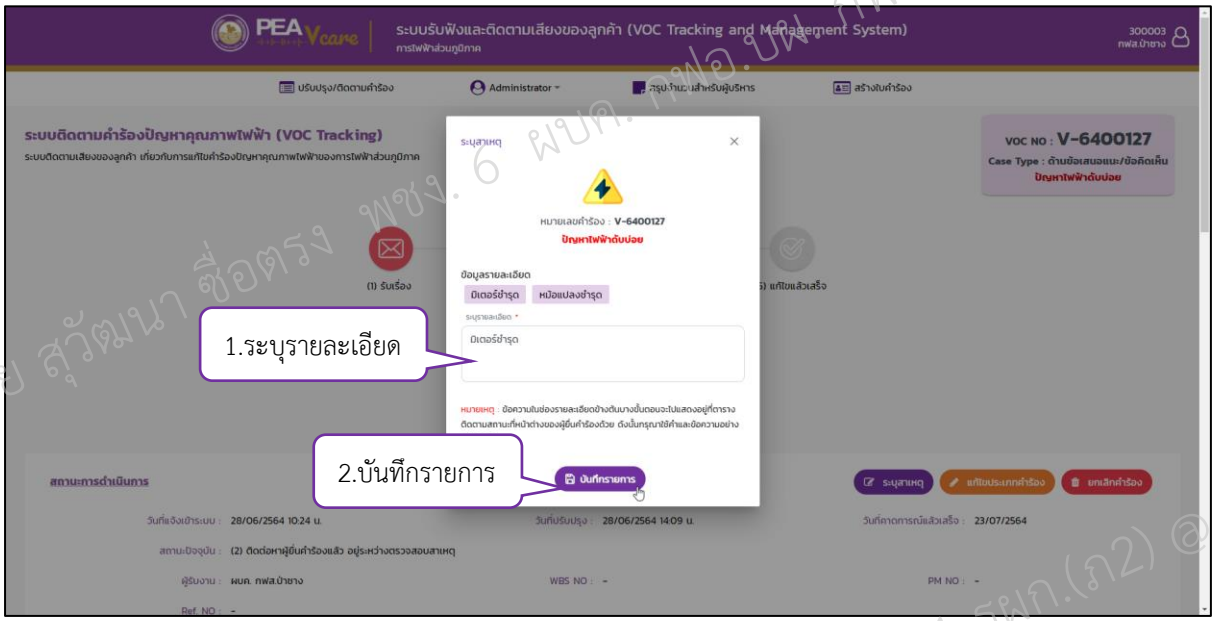

รูปที่ 2-46 แสดงหน้าจอการเลือกระบุสาเหตุที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-47 แสดงหน้าจอการเลือกระบุสาเหตุที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

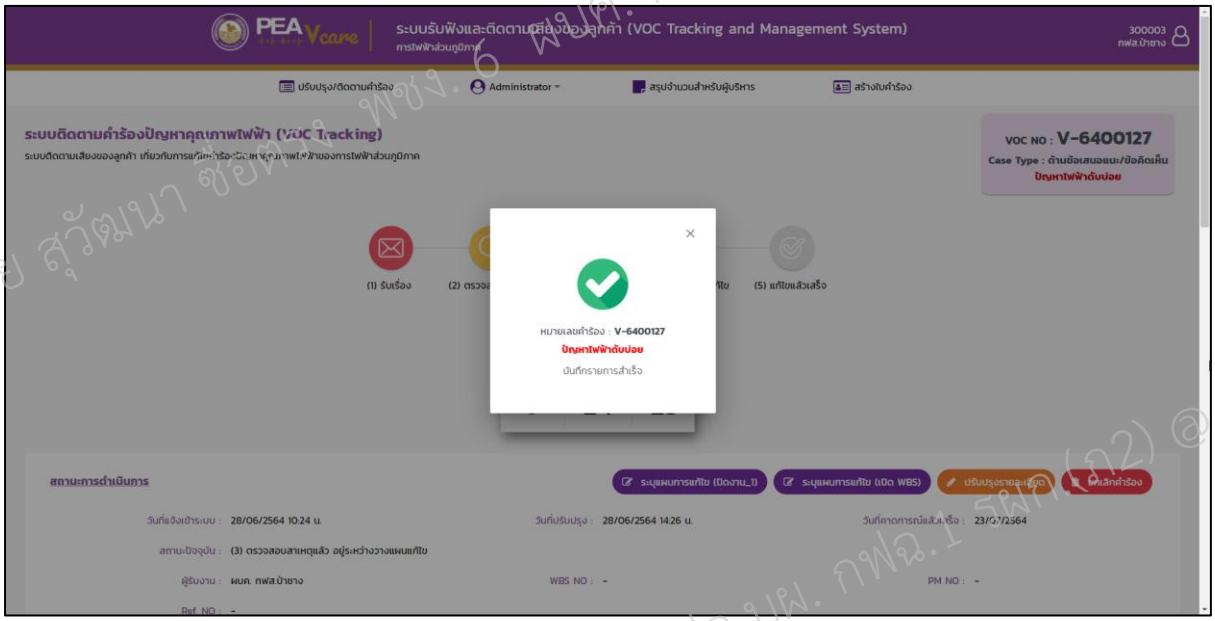
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่างระบุสาเหตุ ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการระบุสาเหตุให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-48 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการระบุสาเหตุ

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการระบุสาเหตุของรายการคำร้องที่เลือก




รูปที่ 2-49 แสดงหน้าจอการระบุสาเหตุเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

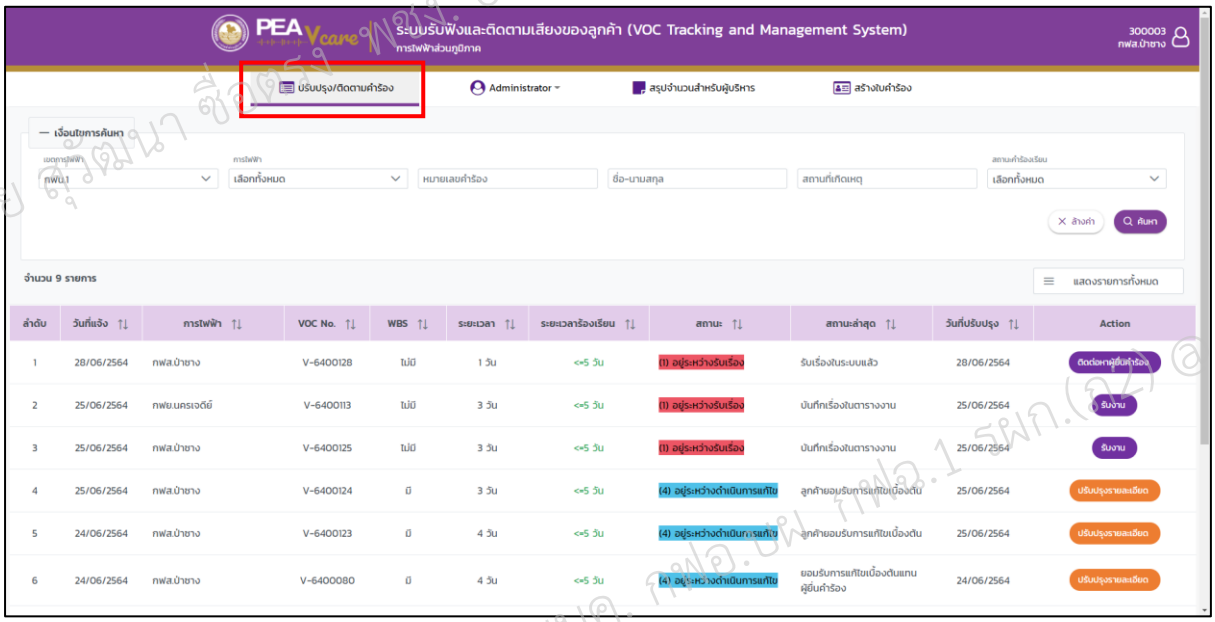
## 2.10 ฟังก์ชันแก้ไขประเภทคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับแก้ไขประเภทคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

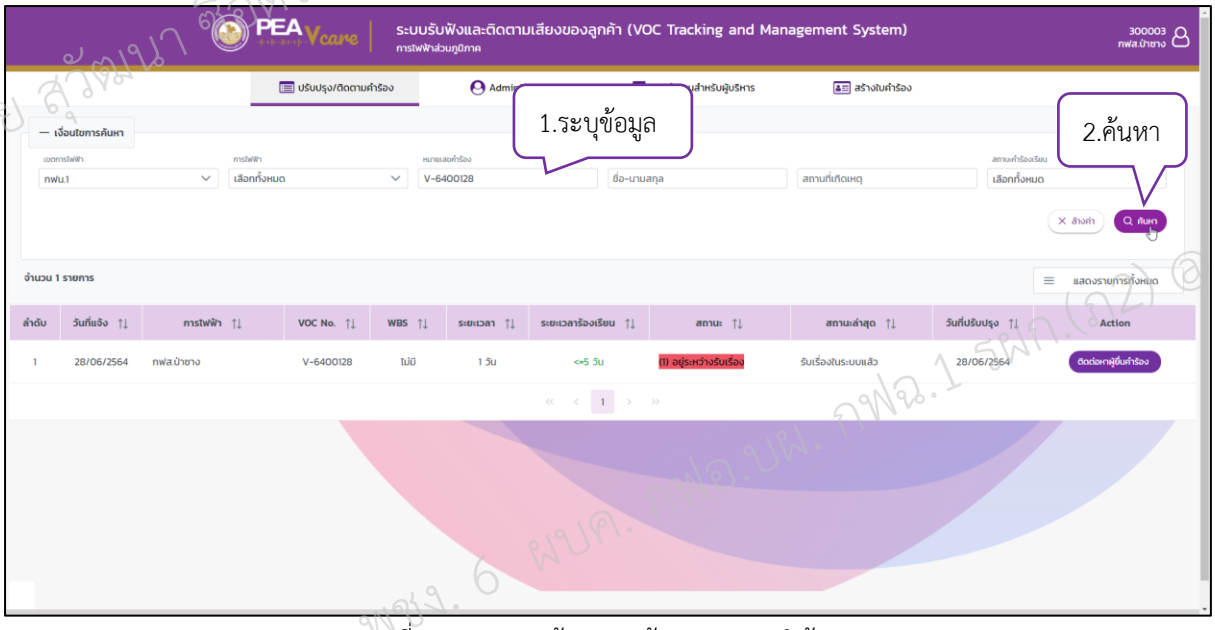
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-50 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

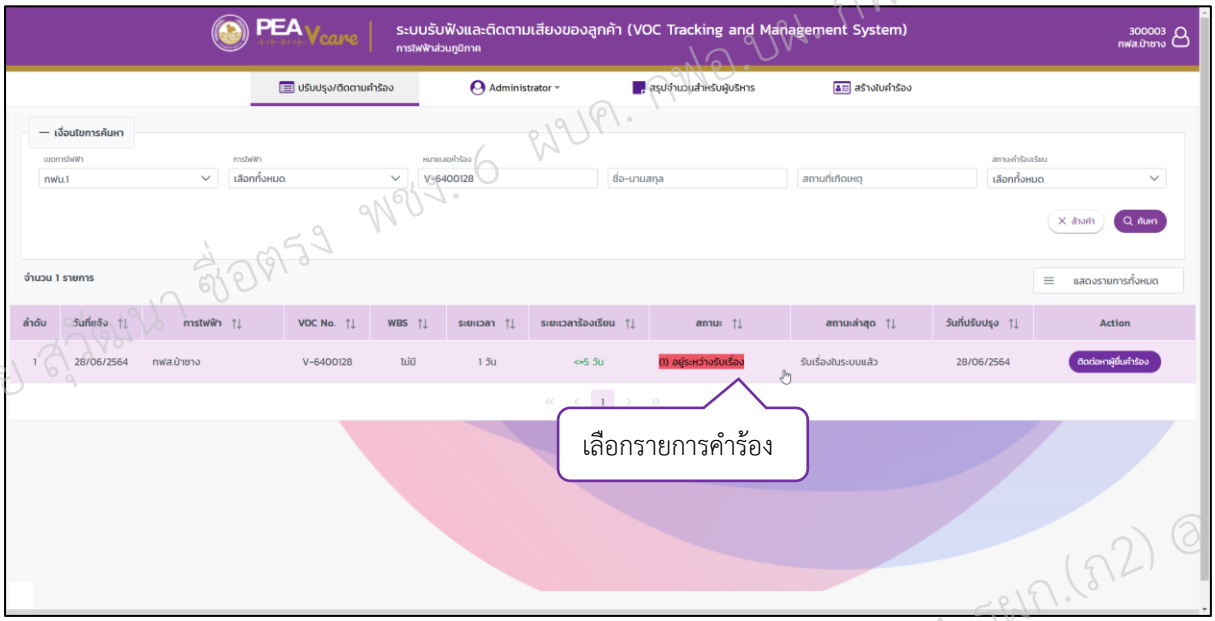
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการแก้ไขประเภทคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”




รูปที่ 2-51 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

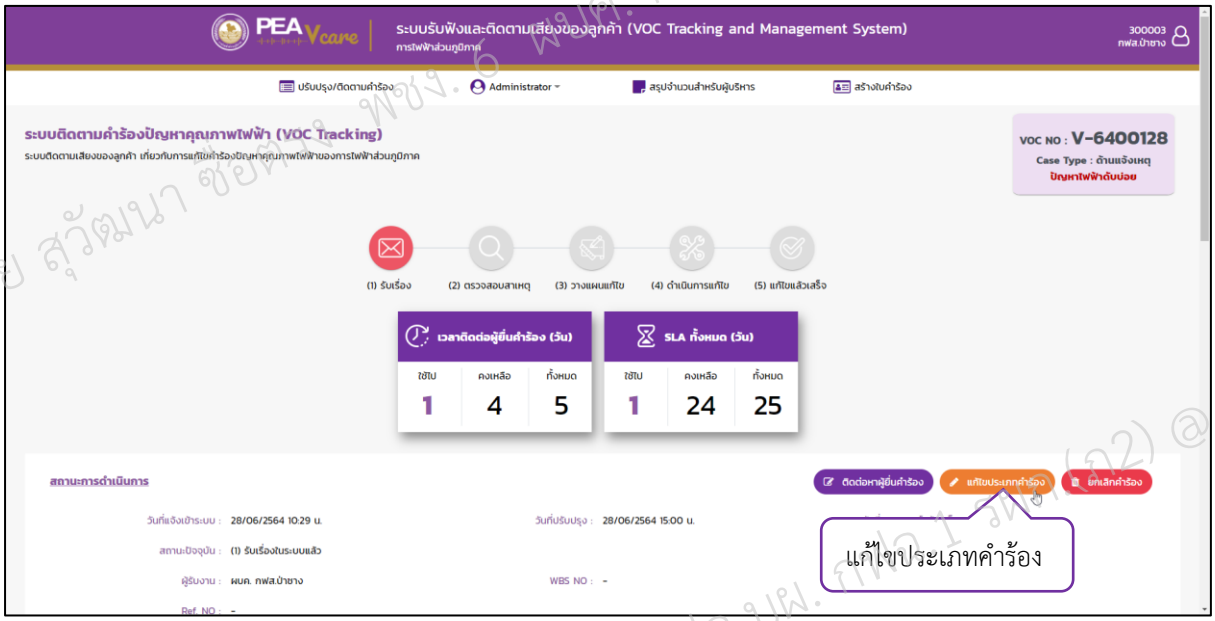
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการแก้ไขประเภทคำร้อง โดยรายการคำร้องที่จะสามารถแก้ไขประเภทคำร้องได้จะอยู่ในขั้นตอนก่อนติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง และก่อนการระบุสาเหตุ




รูปที่ 2-52 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

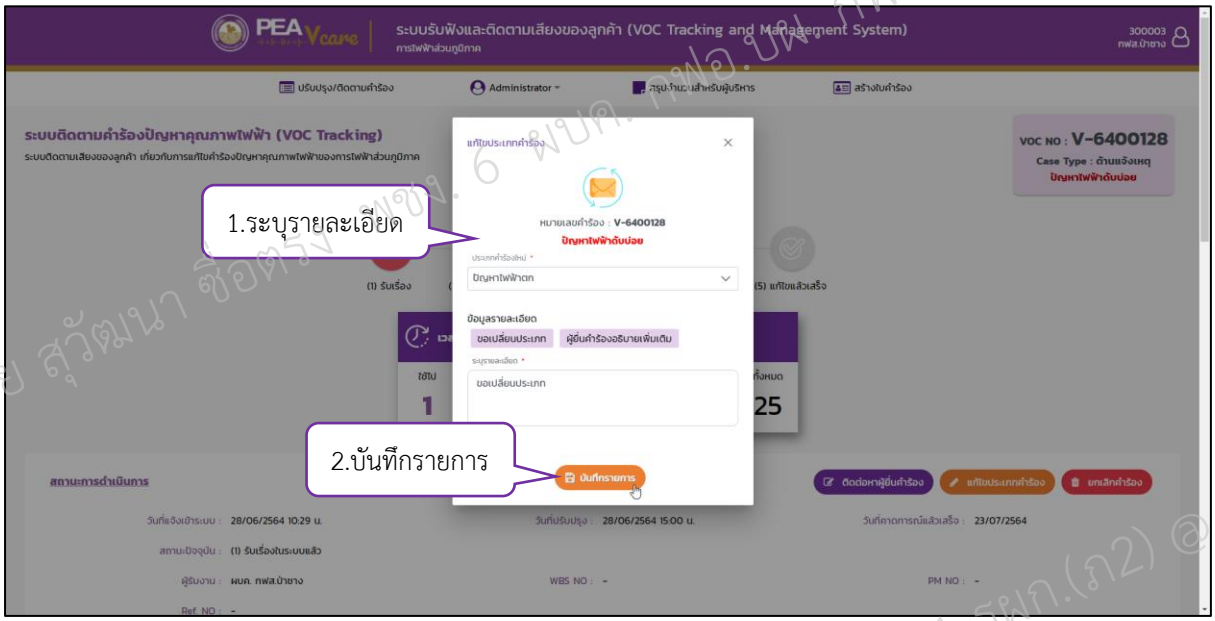
4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “แก้ไขประเภทคำร้อง”




รูปที่ 2-53 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขประเภทคำร้อง

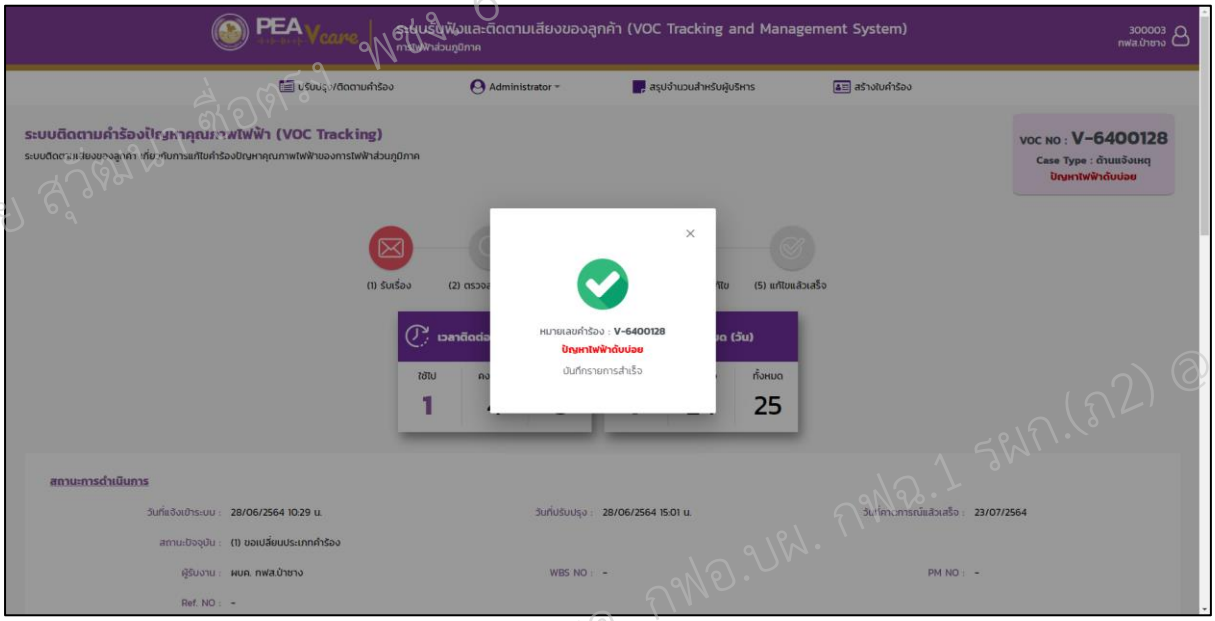
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

5. ระบบแสดงหน้าต่างแก้ไขประเภทคำร้องให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการแก้ไขประเภทคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-54 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้อง

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง




รูปที่ 2-55 แสดงหน้าจอการติดต่อผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

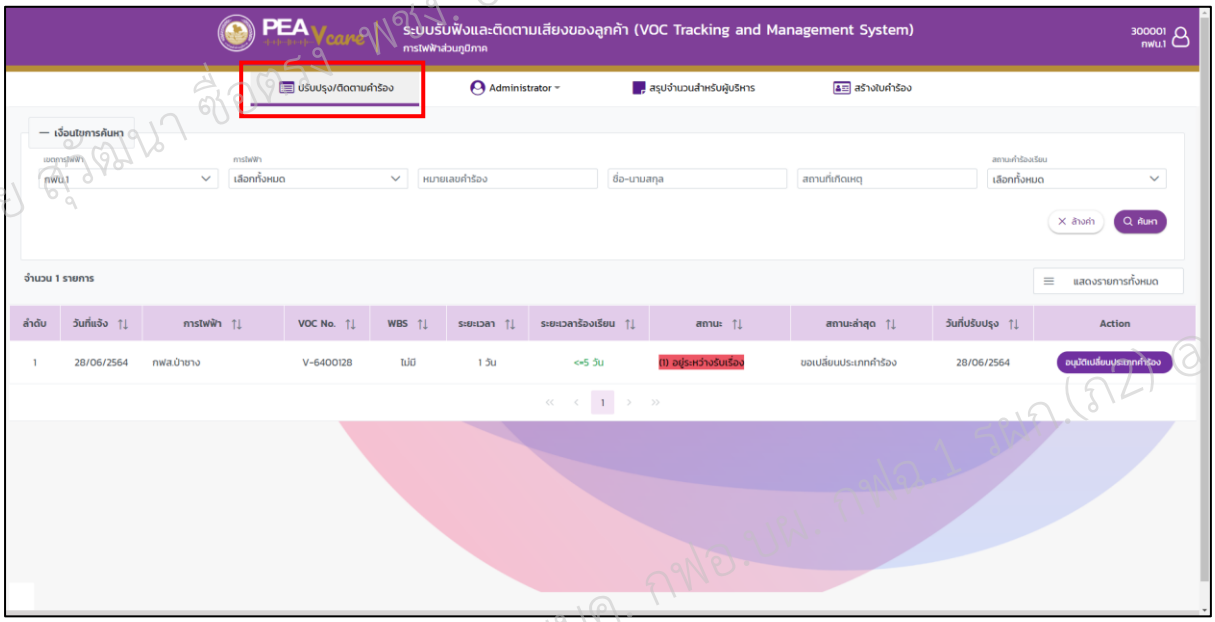
## 2.11 ฟังก์ชันอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้อง(อก.บล.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับอนุมัติการเปลี่ยนประเภทคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

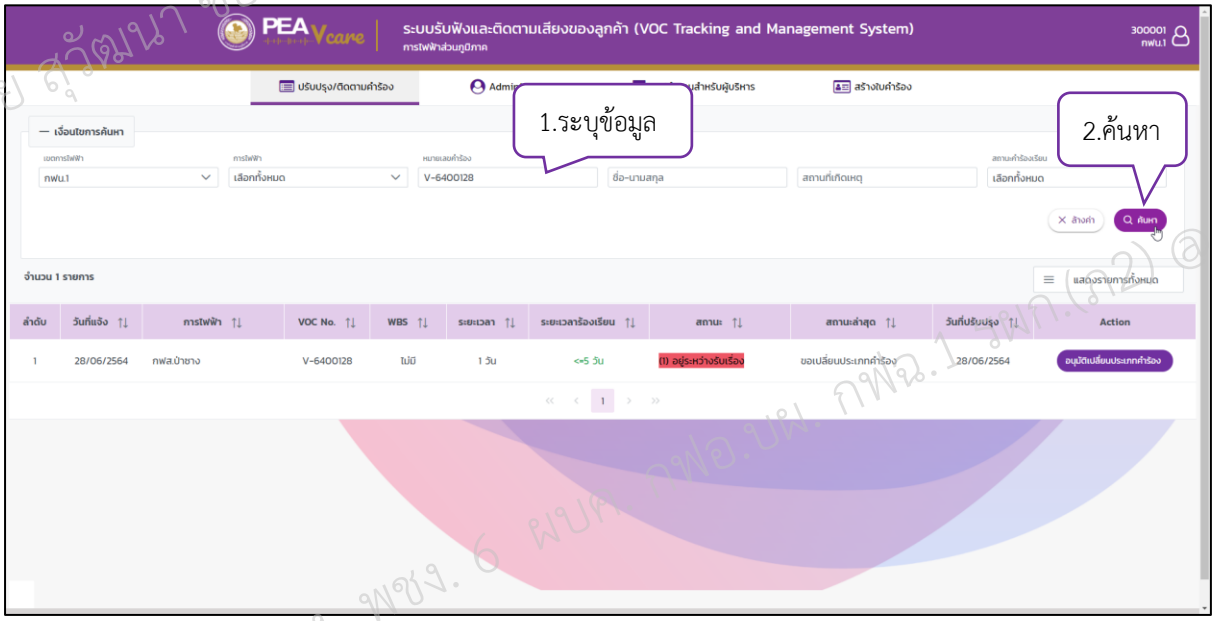
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-56 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

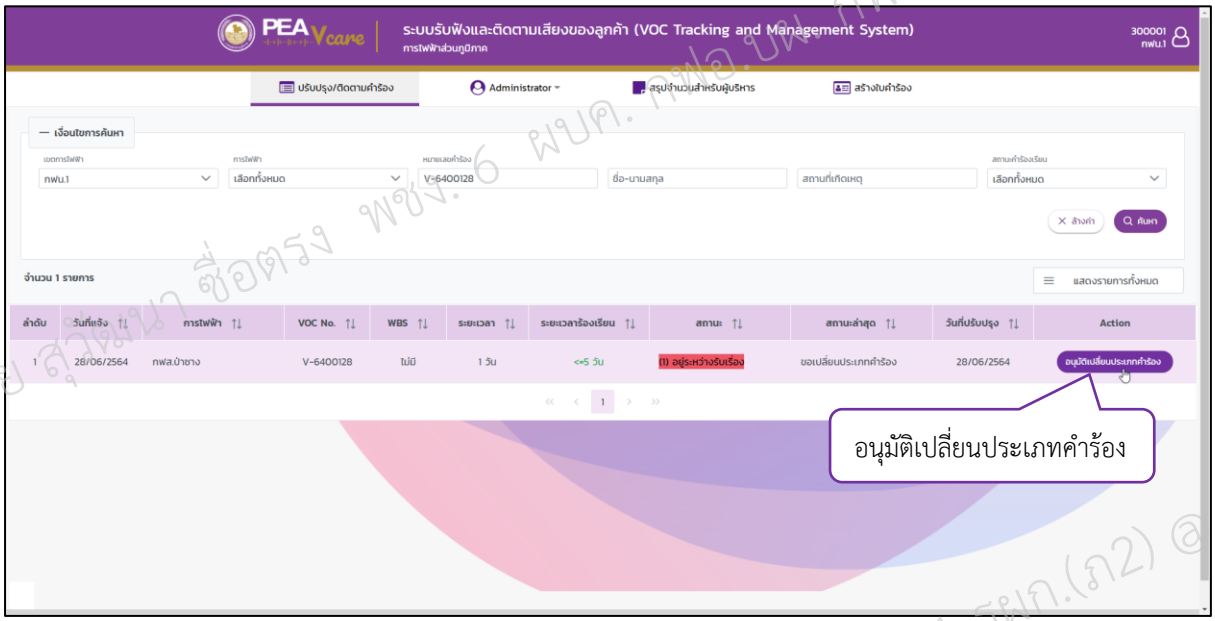
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติการแก้ไขประเภทคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



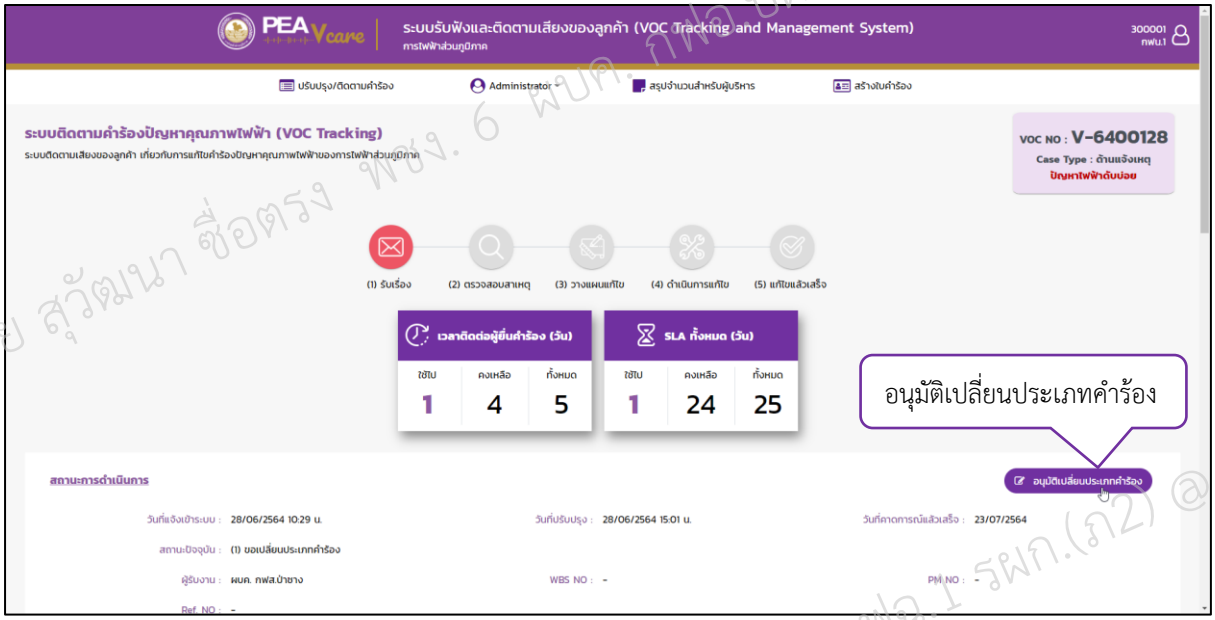

รูปที่ 2-57 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บม. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้อง” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง



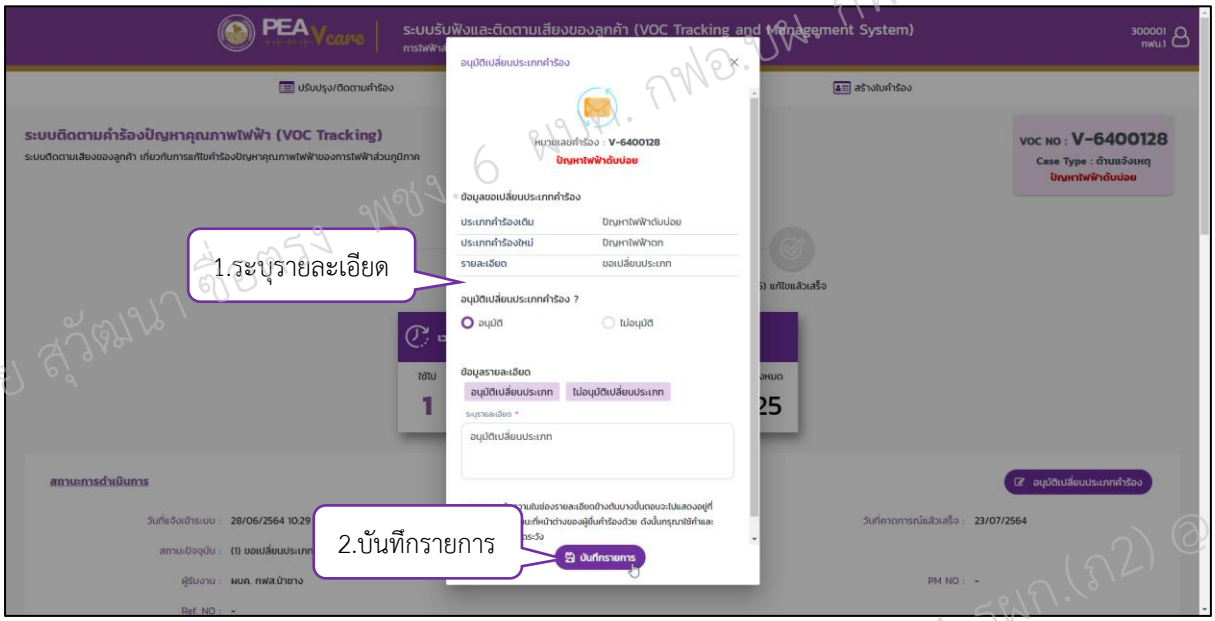

รูปที่ 2-58 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้องที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-59 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติเปลี่ยนประเภทคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

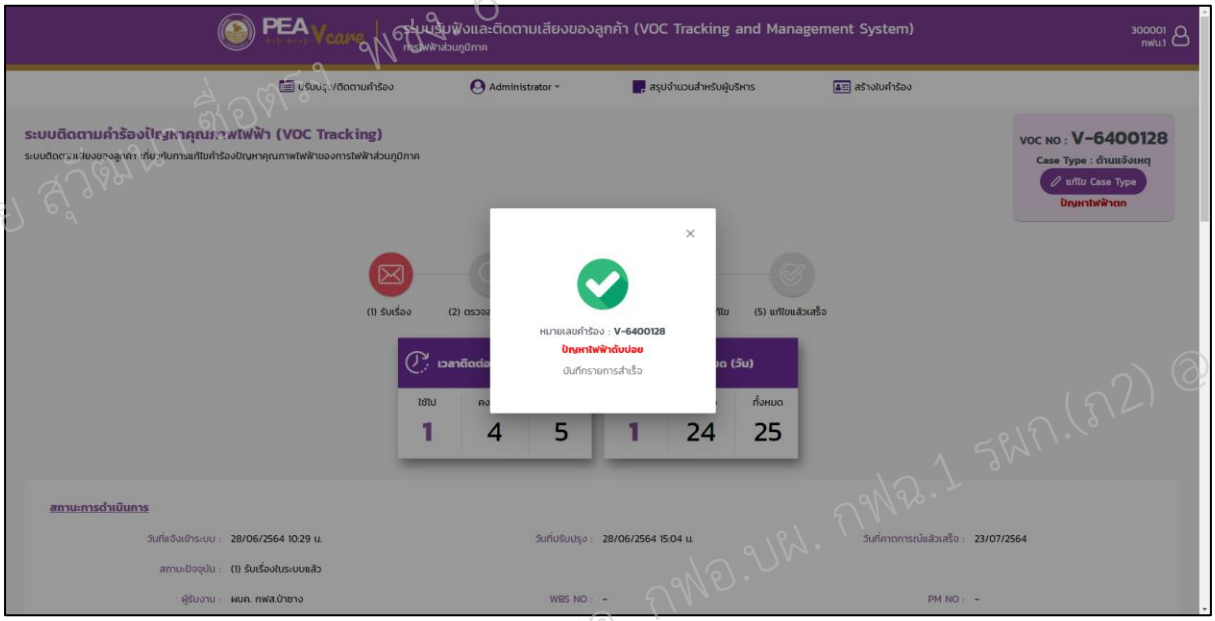
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 พผค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

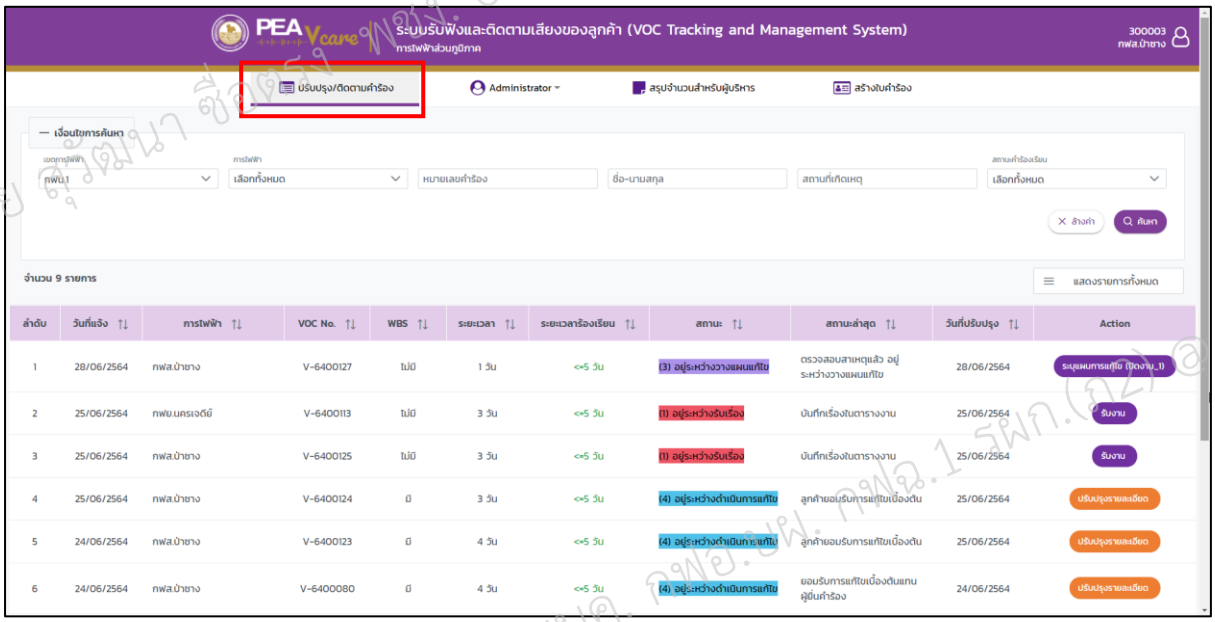
## 2.12 ฟังก์ชันระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ของปัญหาคุณภาพไฟฟ้า เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งาน

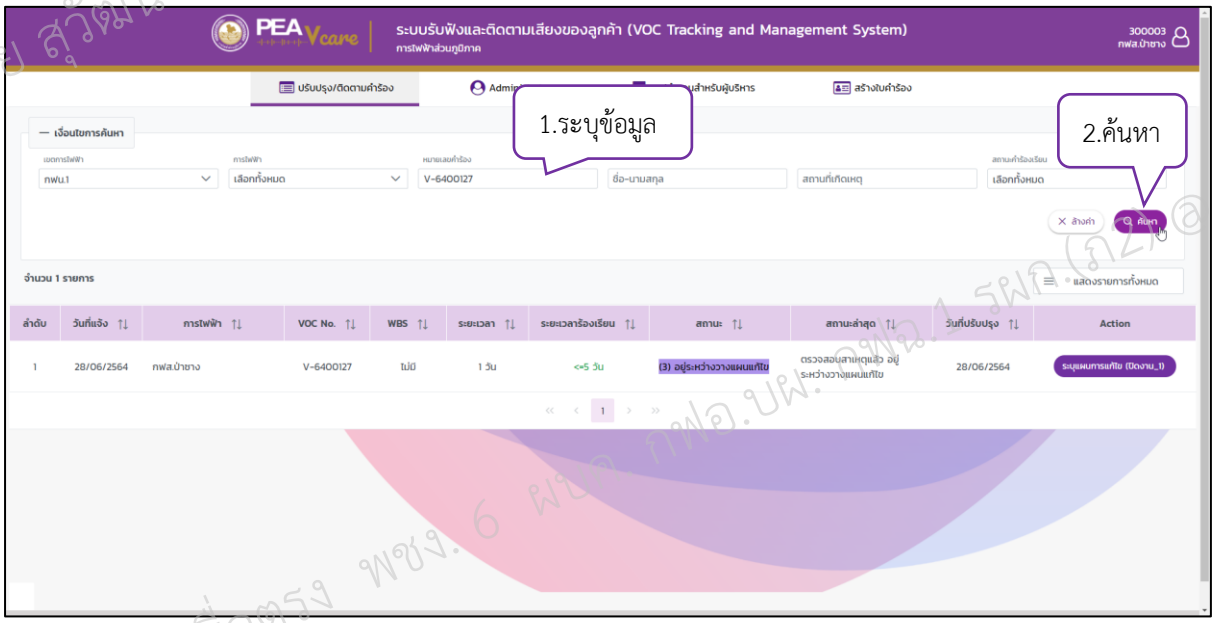
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-62 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

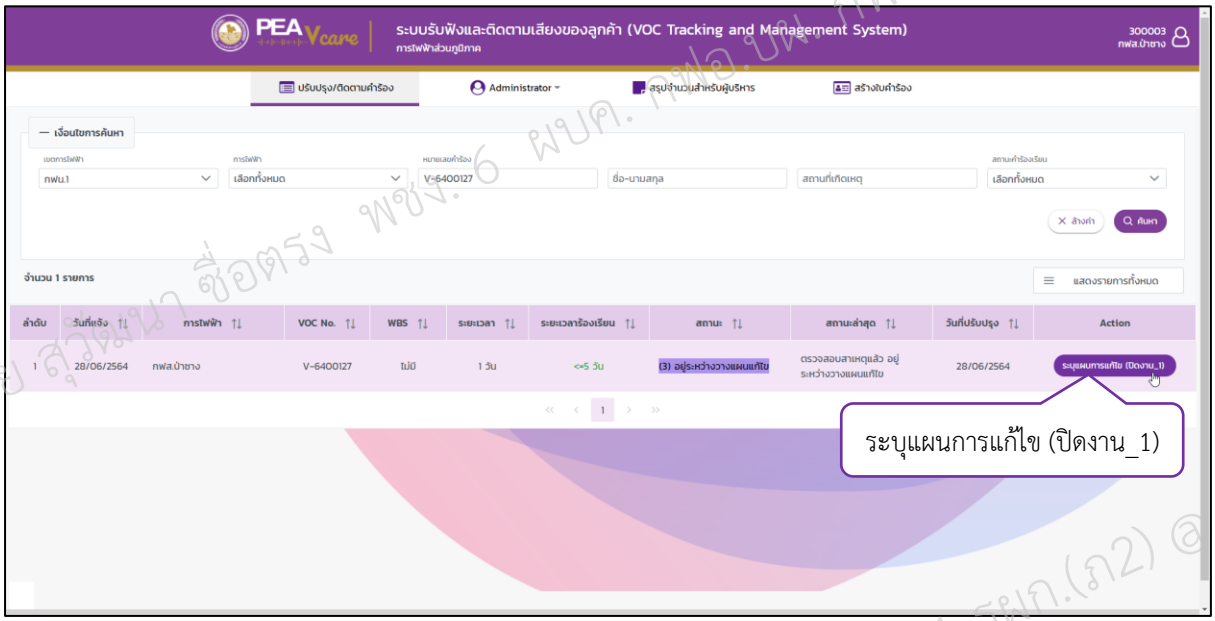
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



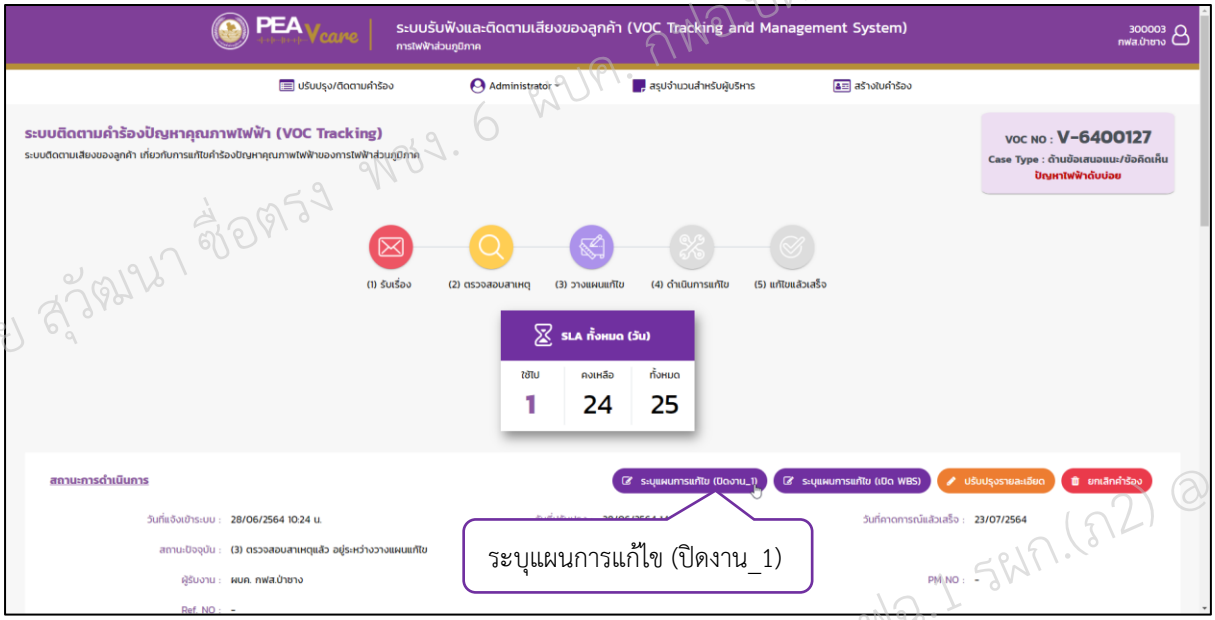

รูปที่ 2-63 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

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



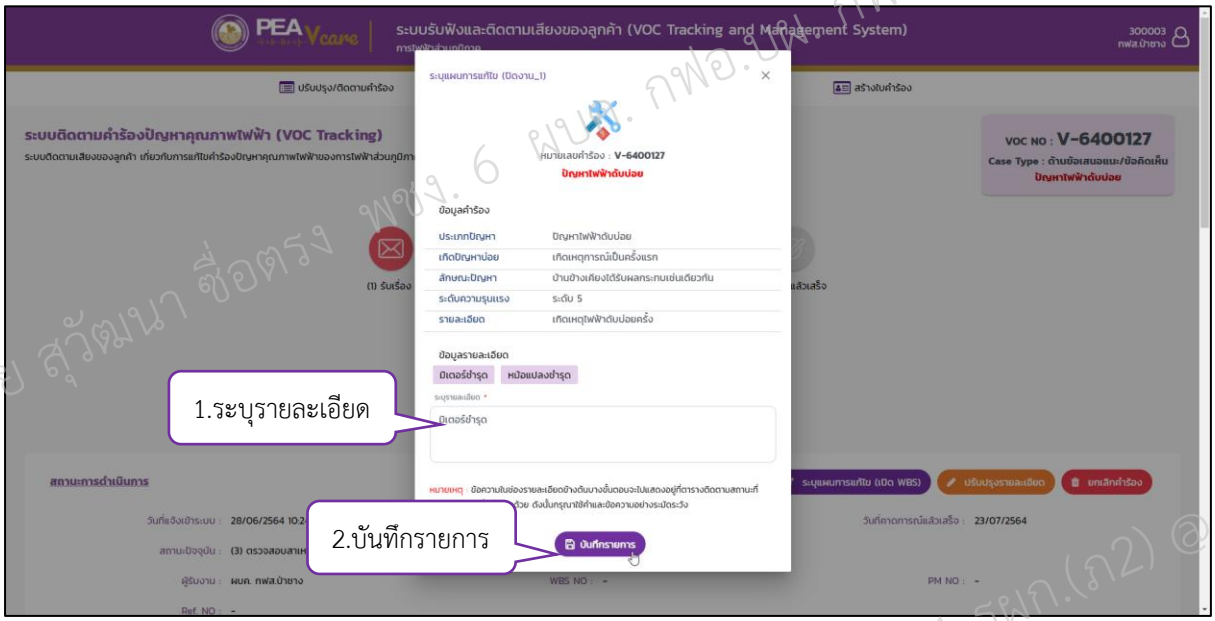

รูปที่ 2-64 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-65 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

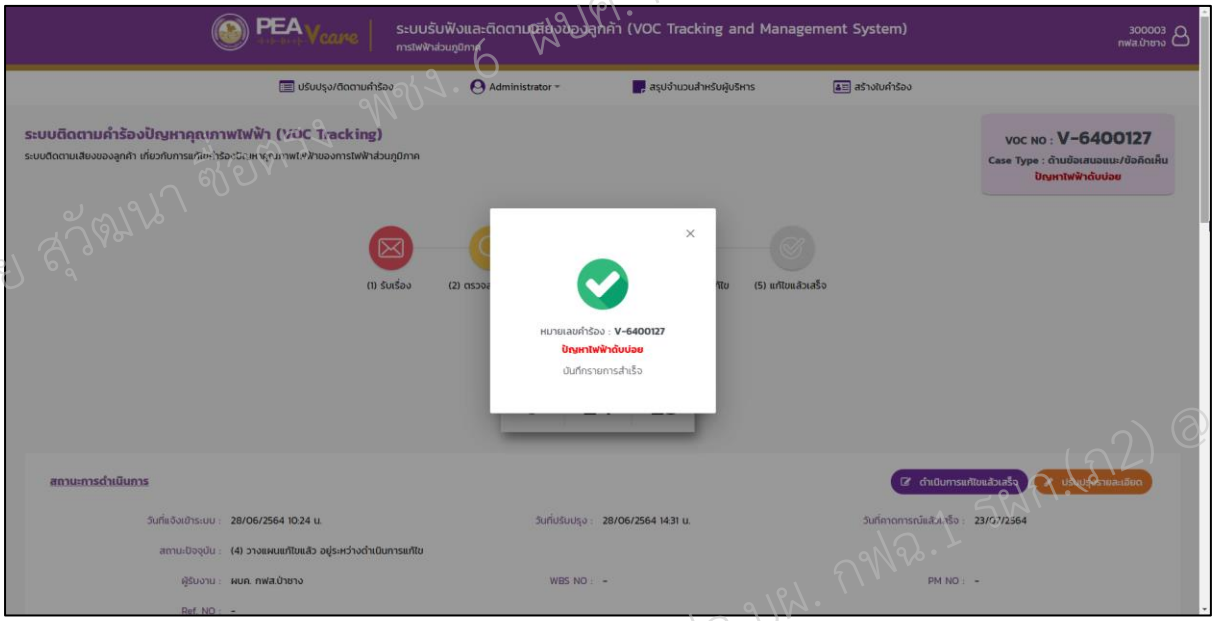
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่าง ระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ให้ระบุข้อมูลรายละเอียด แผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-66 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1)

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) ของรายการคำร้องที่เลือก



รูปที่ 2-67 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (ปิดงาน_1) เรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รฟฟ.(ภ2) @ PEA

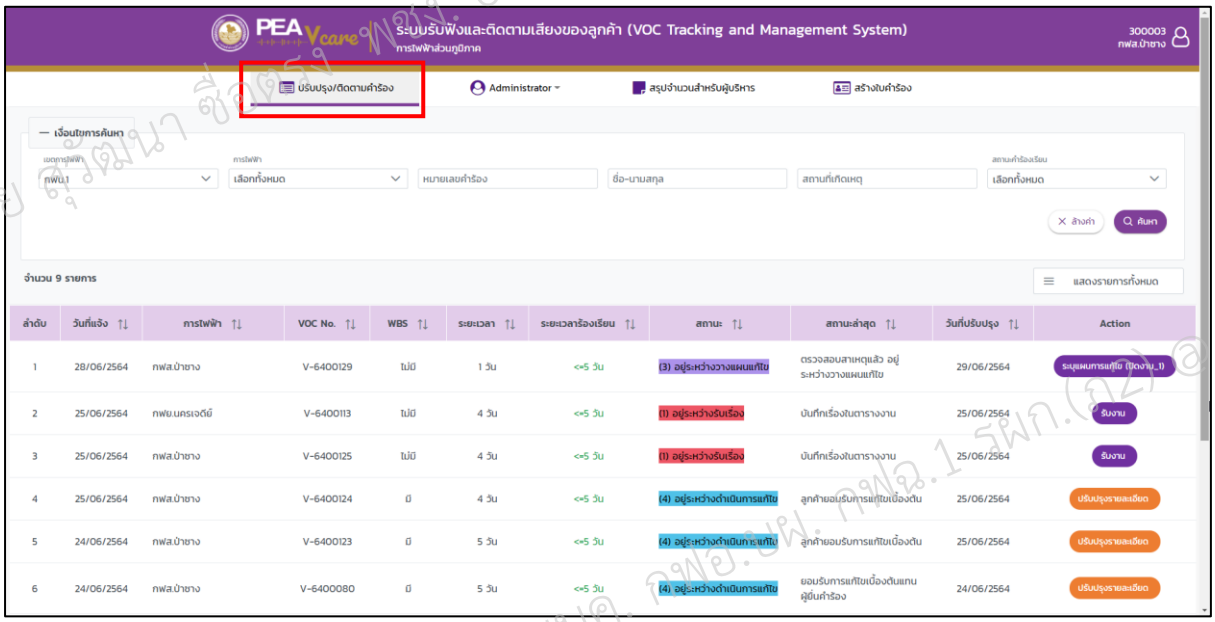
## 2.13 ฟังก์ชันระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

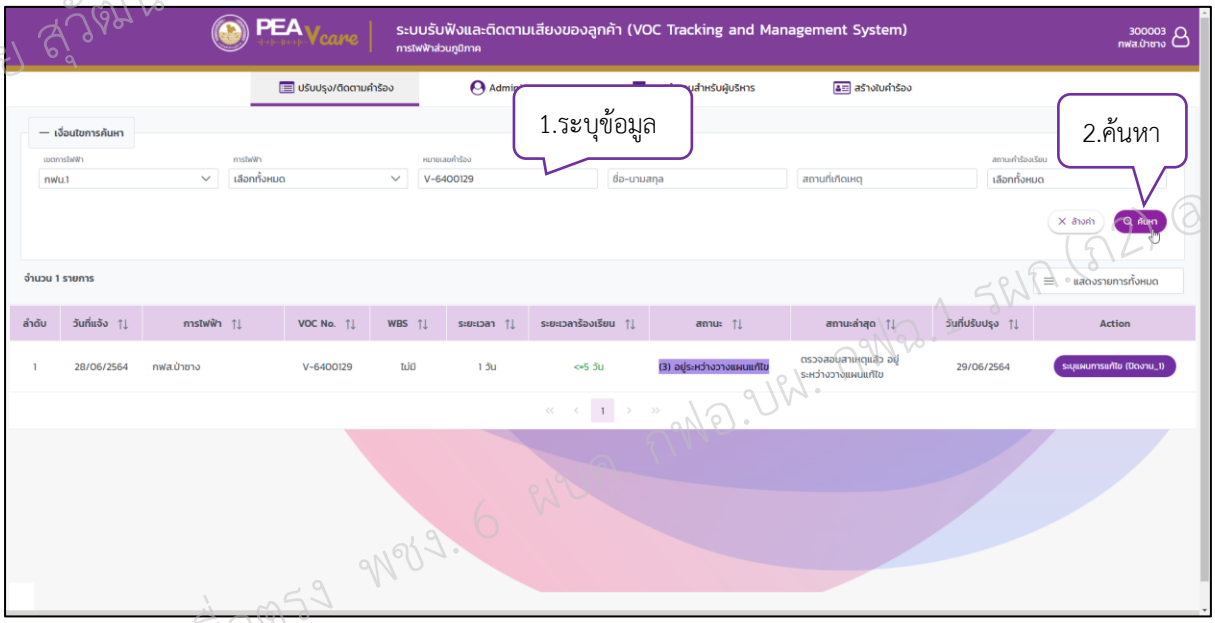
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-68 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

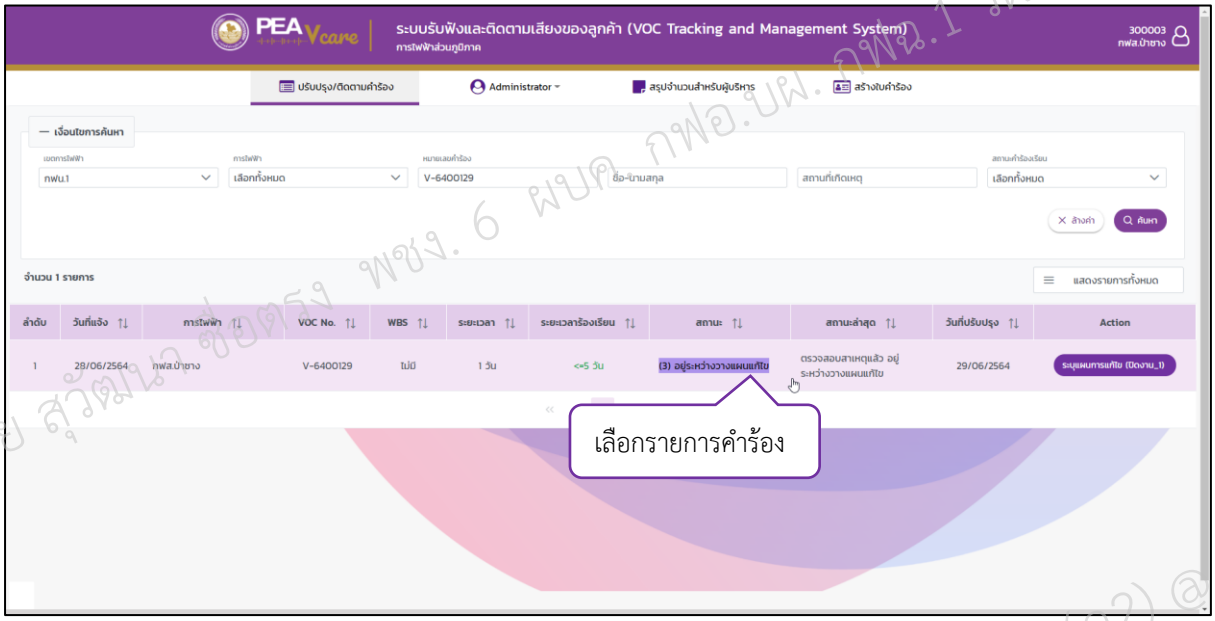
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”




รูปที่ 2-69 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

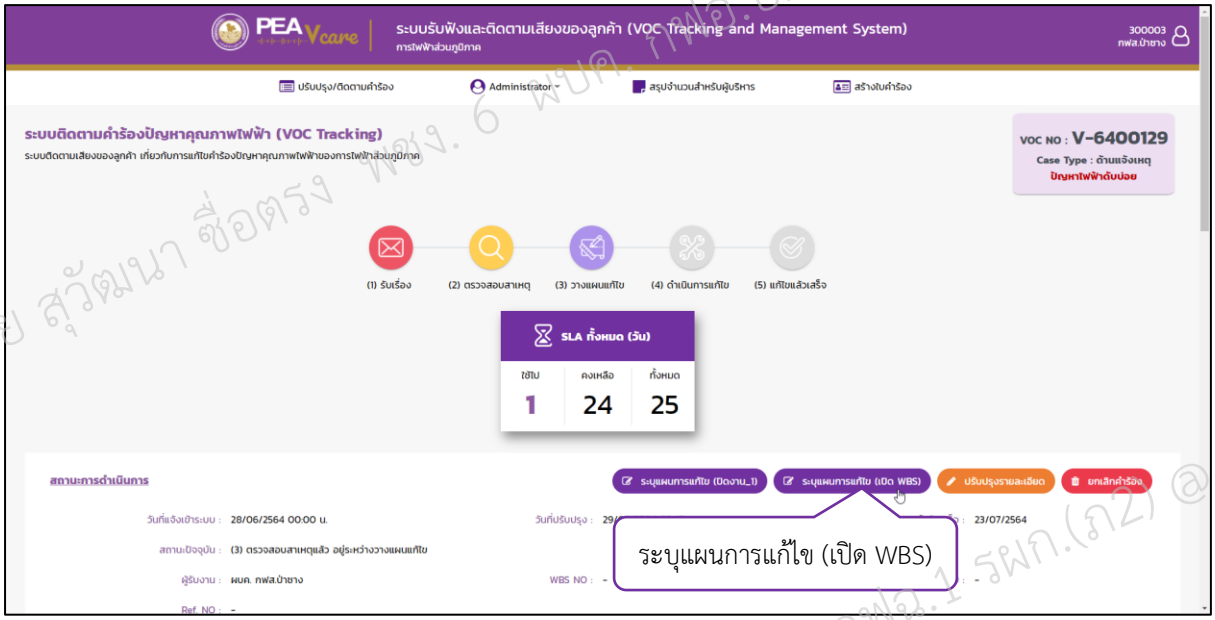
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

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




รูปที่ 2-70 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

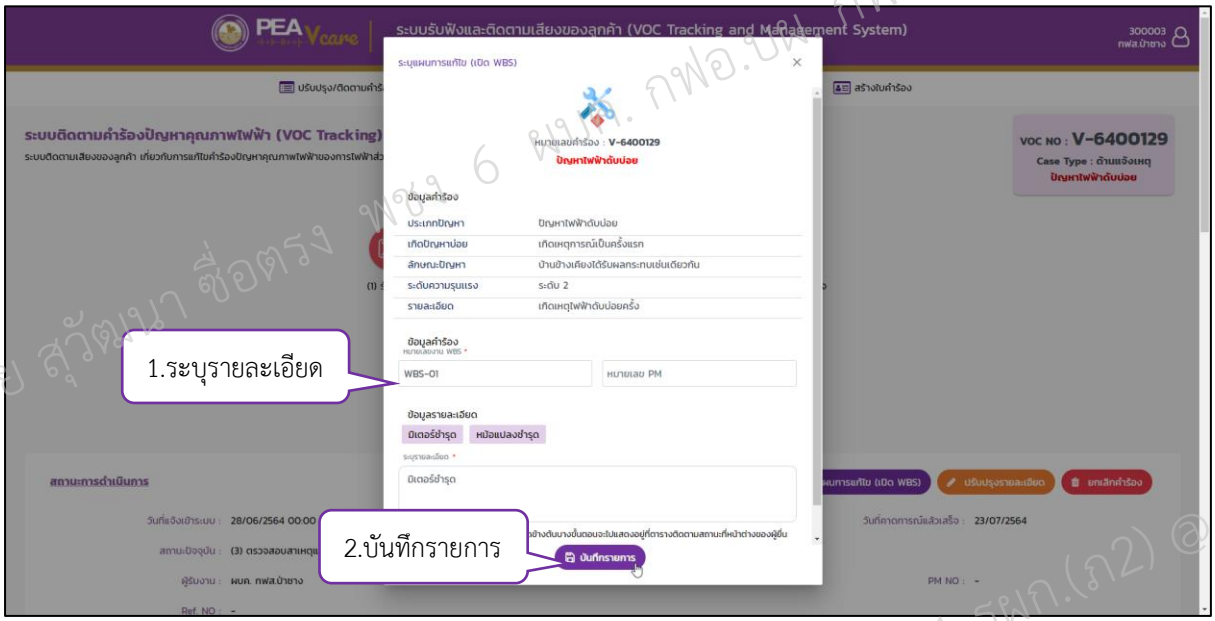
4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “ระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS)”




รูปที่ 2-71 แสดงหน้าจอการเลือกระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS)

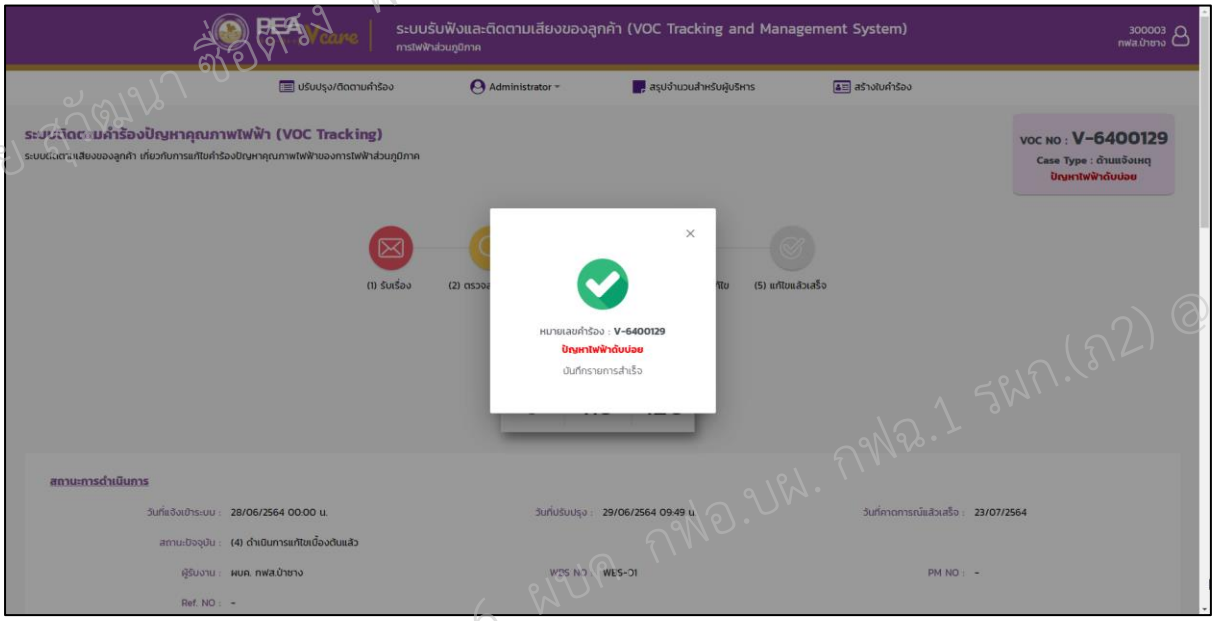
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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




รูปที่ 2-72 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS)

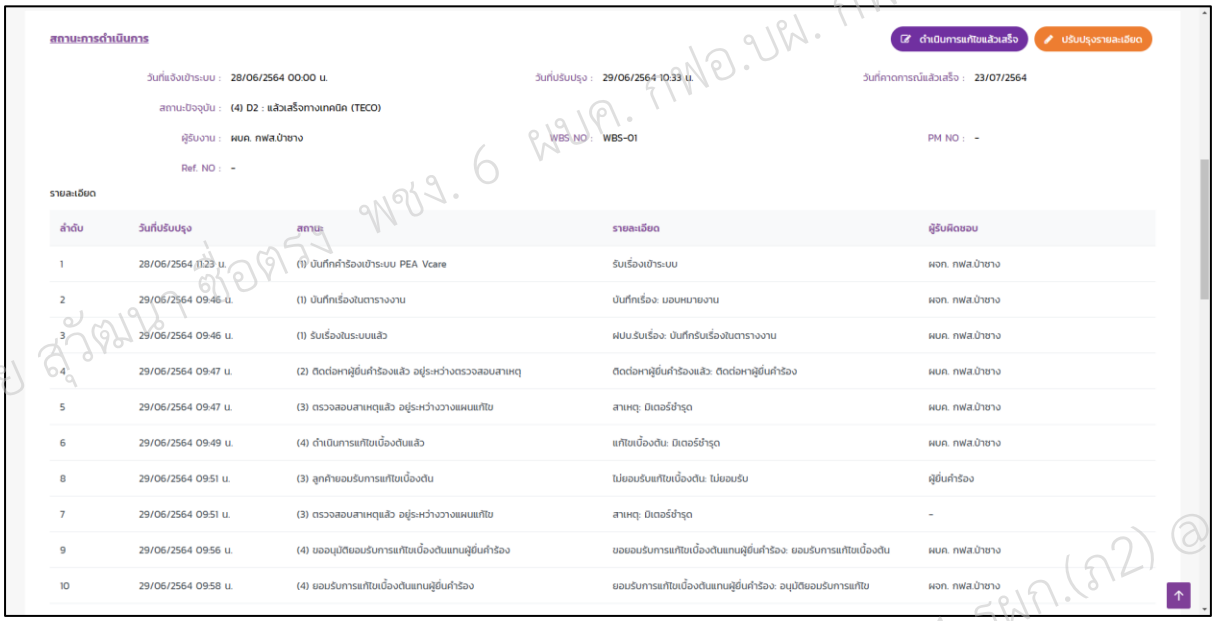
6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) ของรายการคำร้องที่เลือก และส่งรายการคำร้องไปยังการดำเนินในขั้นตอน WBS และส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ระบบจะส่งคำร้องไปให้ผู้ยื่นคำร้องเพื่อรับการอนุมัติเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป



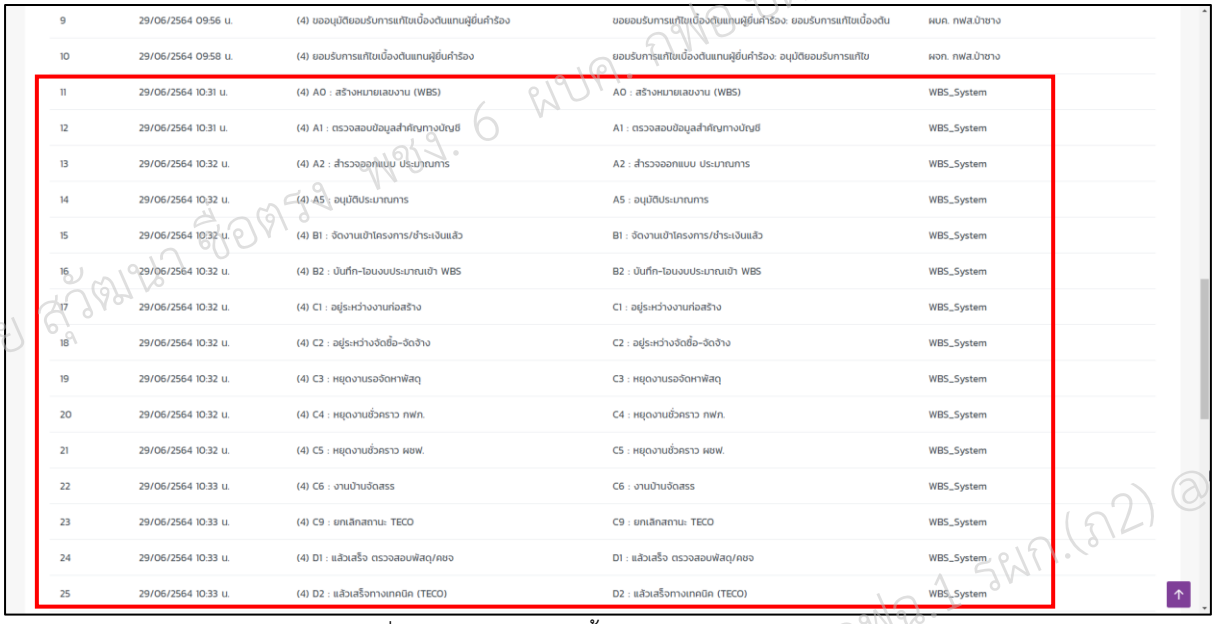
รูปที่ 2-73 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พนง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

7. เมื่อดำเนินการในขั้นตอน WBS เรียบร้อยแล้ว คำร้องจะถูกส่งกลับมายังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการการแก้ไขแล้วเสร็จในลำดับถัดไป




รูปที่ 2-74 แสดงหน้าจอการระบุแผนการแก้ไข (เปิด WBS) เรียบร้อยแล้ว




รูปที่ 2-75 แสดงหน้าจอขั้นตอนการทำงานของ WBS

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

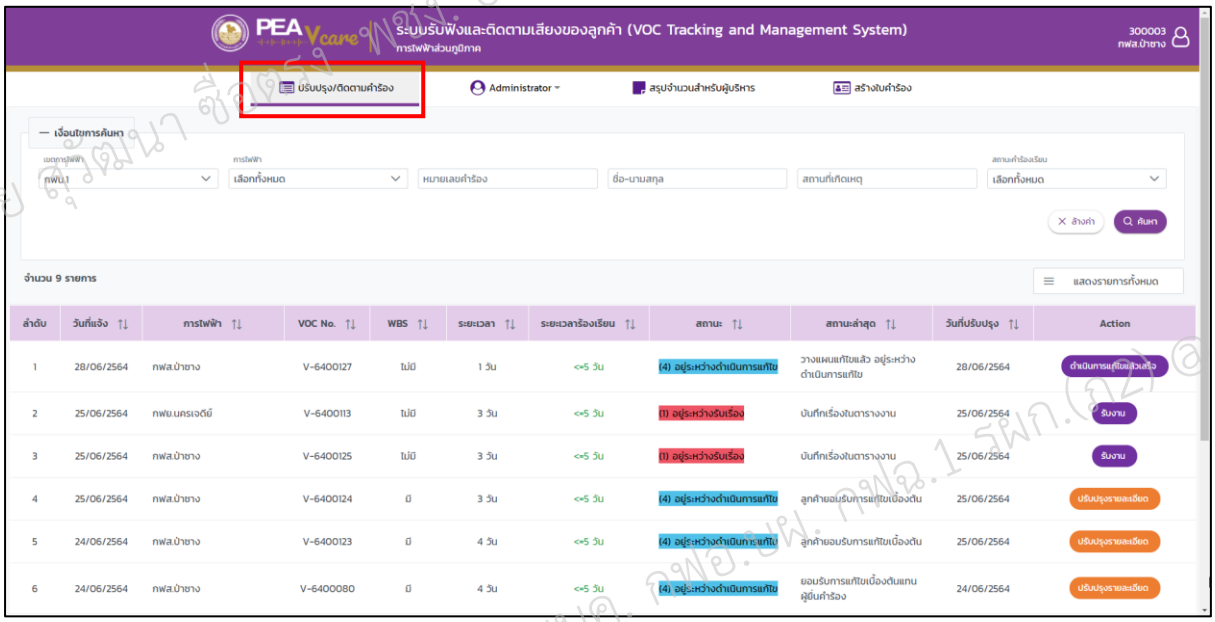
## 2.14 ฟังก์ชันปรับปรุงรายละเอียด

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับปรับปรุงรายละเอียดคำร้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

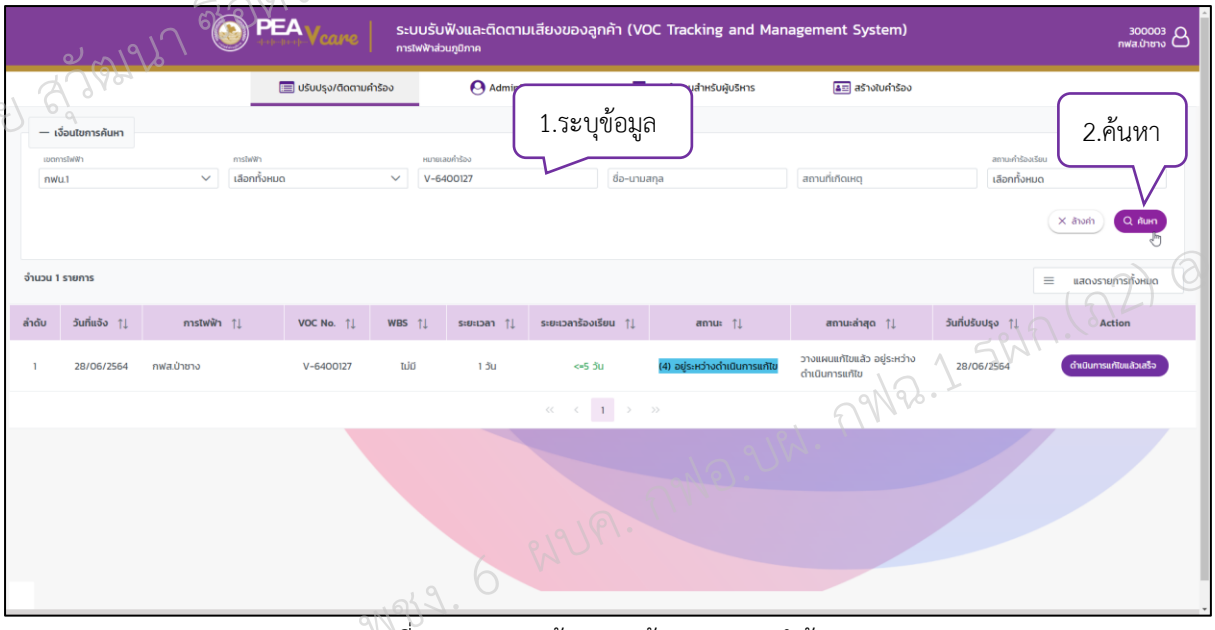
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-76 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

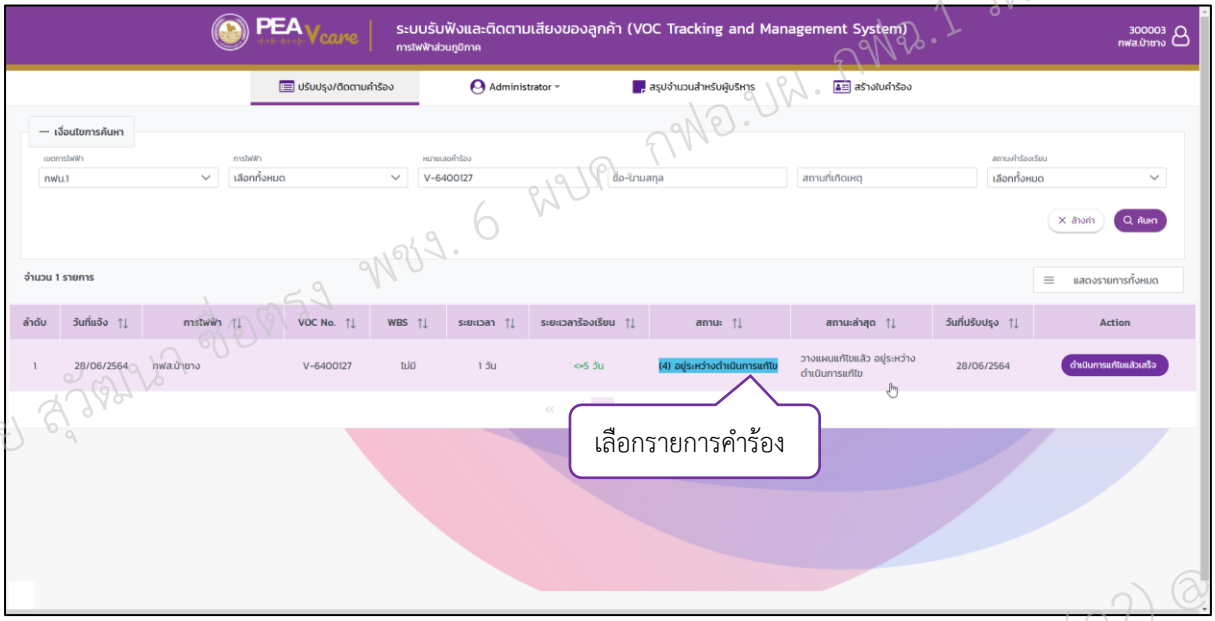
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการปรับปรุงรายละเอียดคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”




รูปที่ 2-77 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

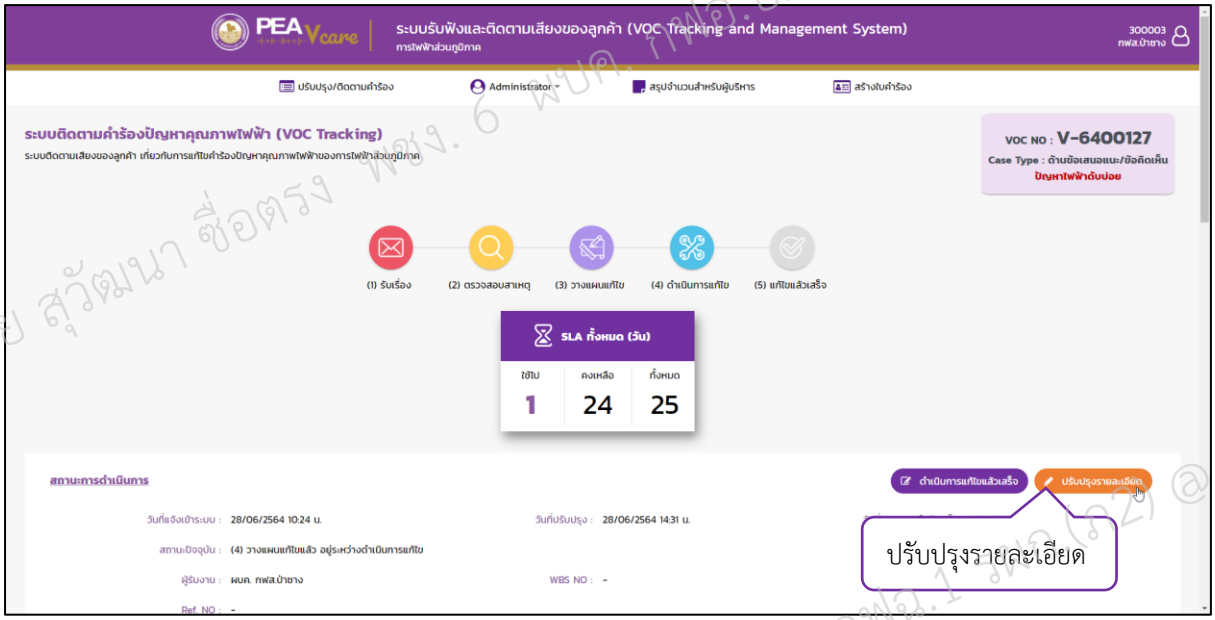
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กพฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการแก้ไขปรับปรุงรายละเอียด




รูปที่ 2-78 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

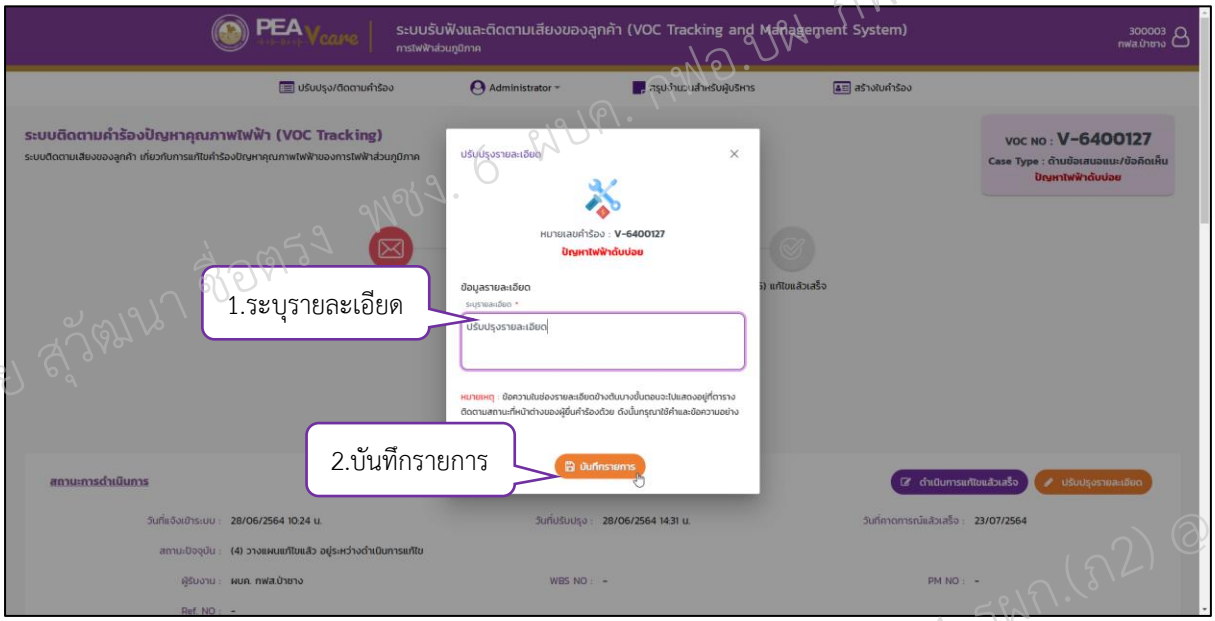
4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “ปรับปรุงรายละเอียด”




รูปที่ 2-79 แสดงหน้าจอการเลือกแก้ไขปรับปรุงรายละเอียด

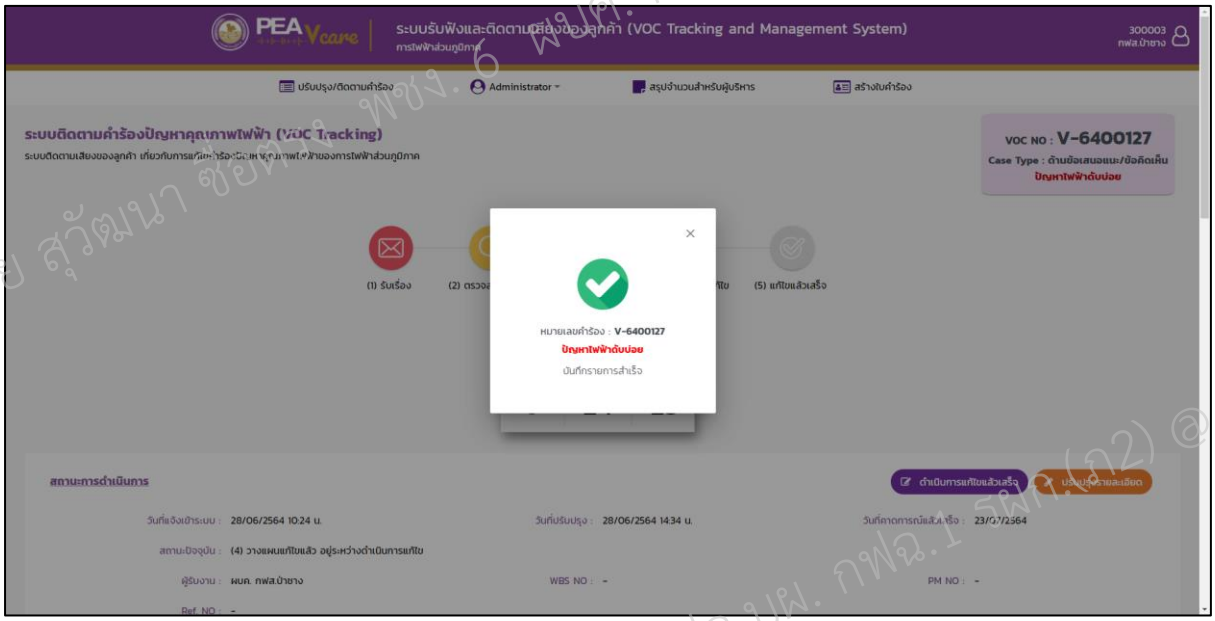
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

5. ระบบแสดงหน้าต่างปรับปรุงรายละเอียด ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการปรับปรุงรายละเอียดคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-80 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการปรับปรุงรายละเอียด

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการปรับปรุงรายละเอียดของรายการคำร้องที่เลือก




รูปที่ 2-81 แสดงหน้าจอการปรับปรุงรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

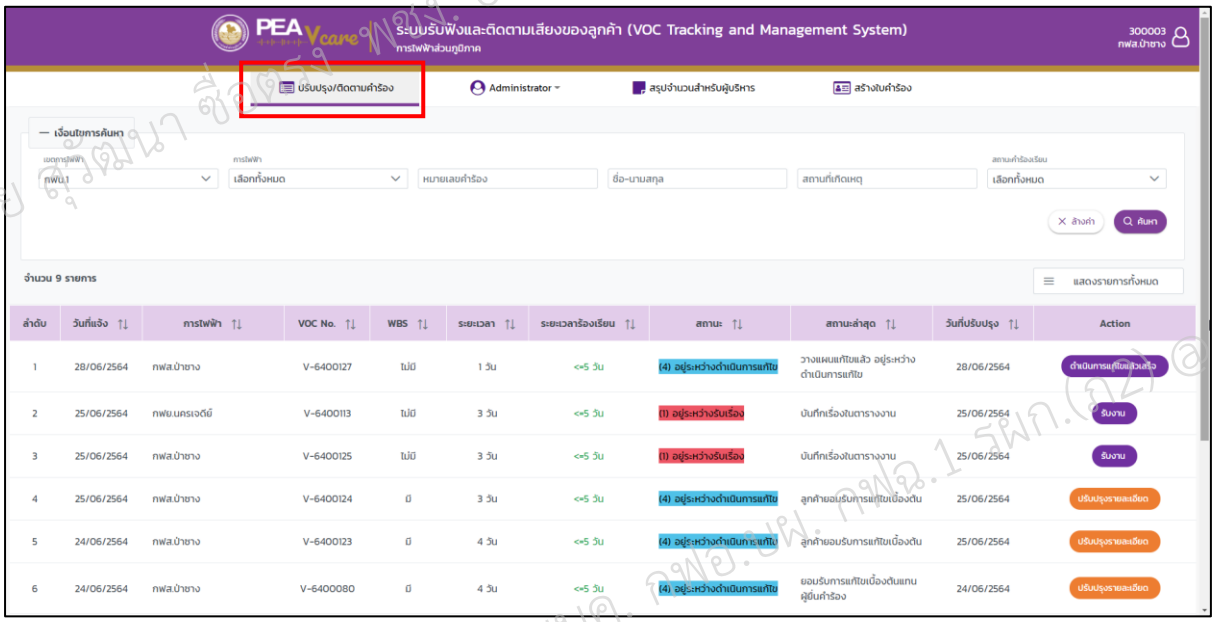
## 2.15 ฟังก์ชันดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับแจ้งการแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้าที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

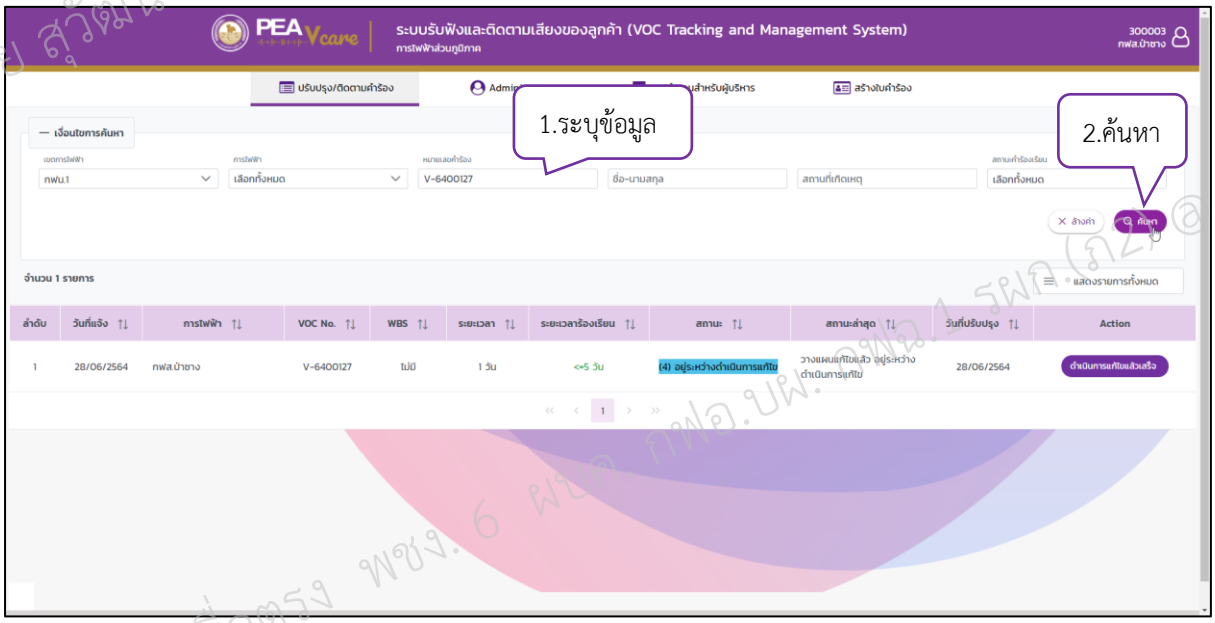
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-82 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

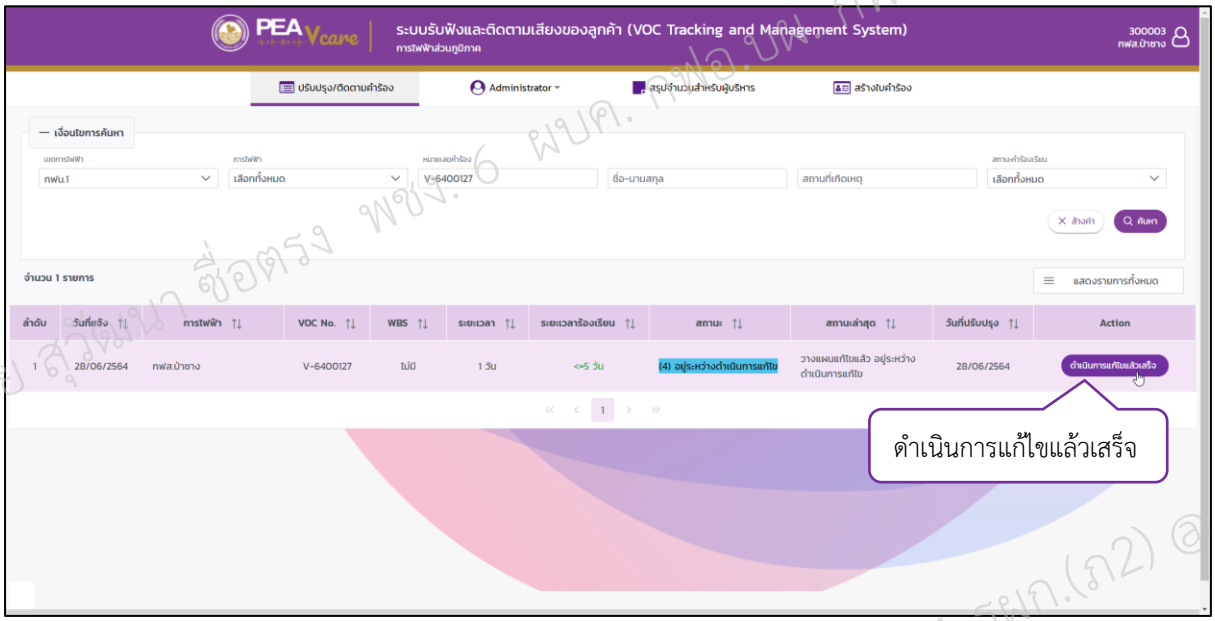
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการแจ้งการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



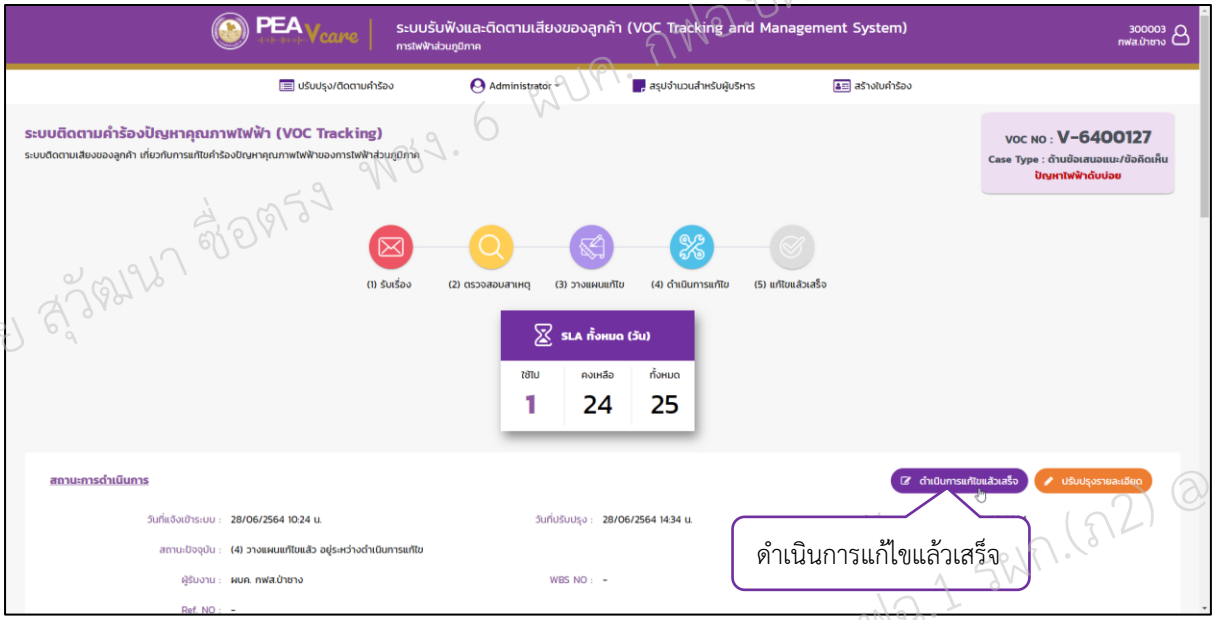

รูปที่ 2-83 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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



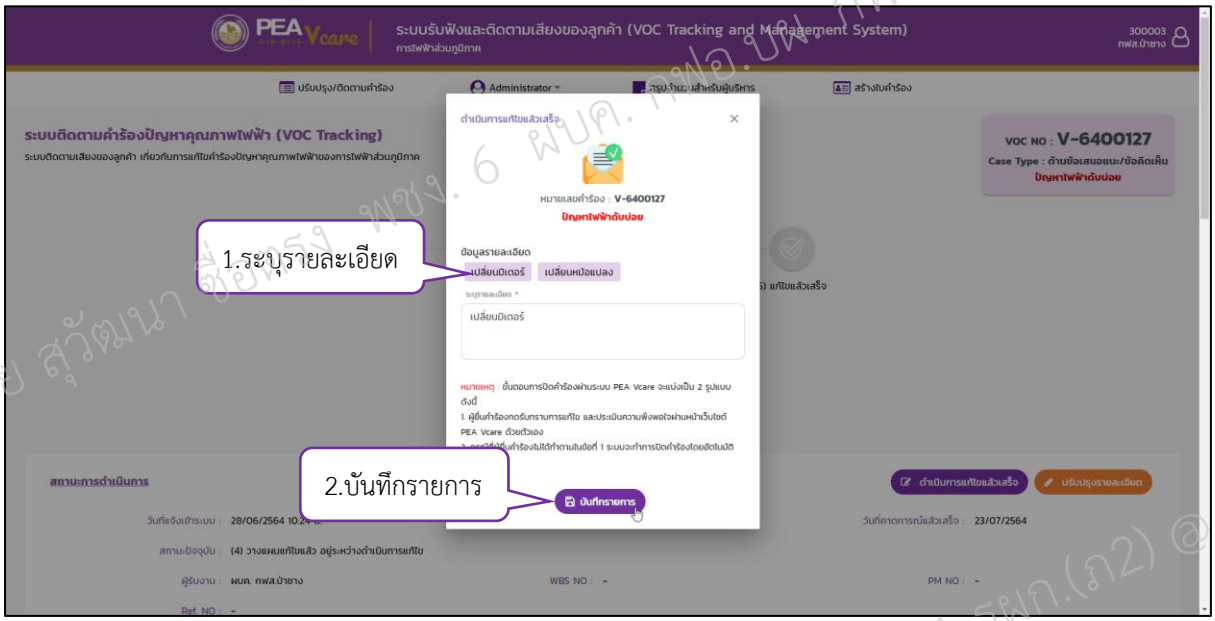

รูปที่ 2-84 แสดงหน้าจอการเลือกดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-85 แสดงหน้าจอการเลือกดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

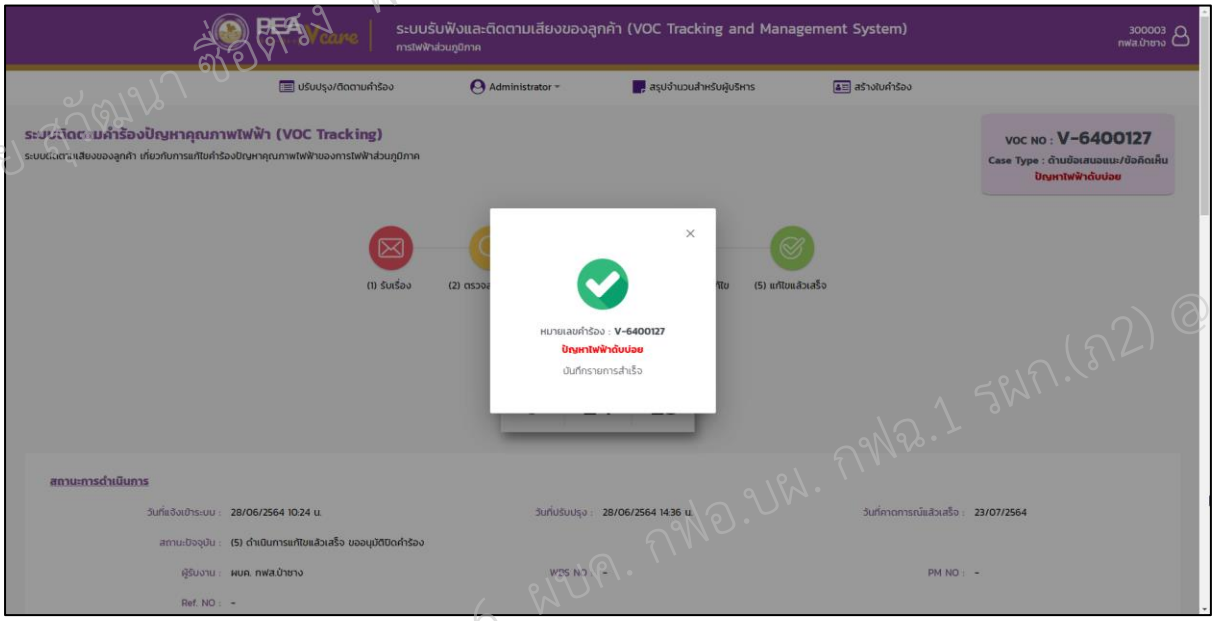
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่างดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-86 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

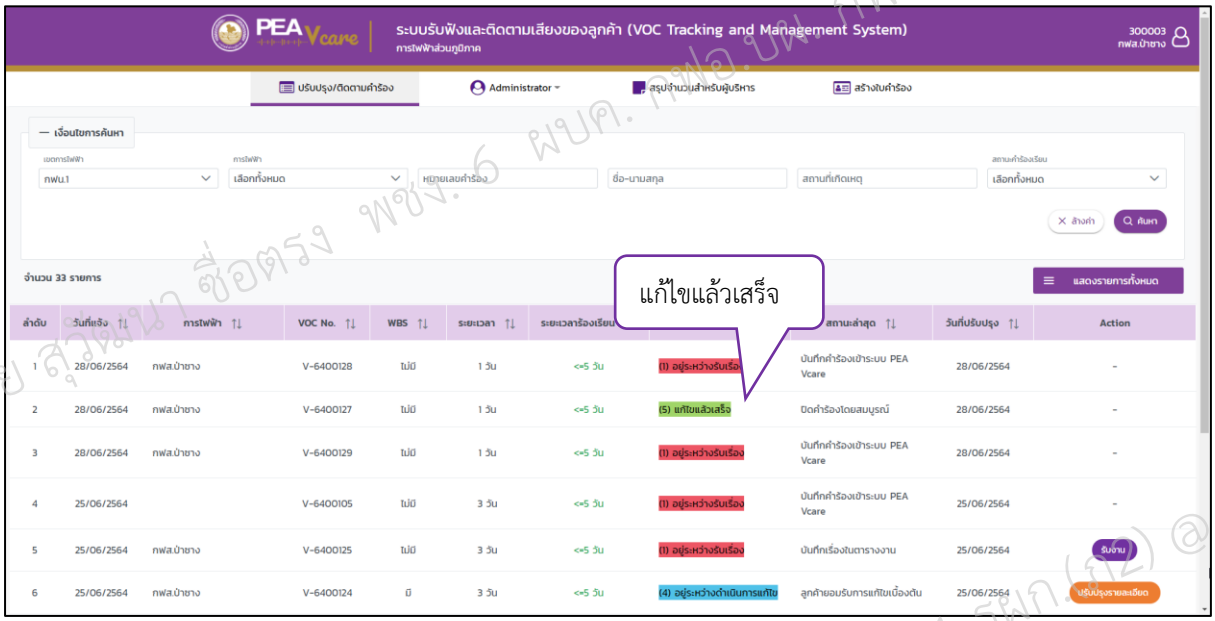
5. ระบบบันทึกการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่ง SMS แจ้งการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จและลิ้งค์เว็บไซต์ ไปยังเบอร์โทรศัพท์ของผู้ยื่นคำร้องที่ระบุ เพื่อให้ผู้ยื่นคำร้องรับทราบการแก้ไข และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



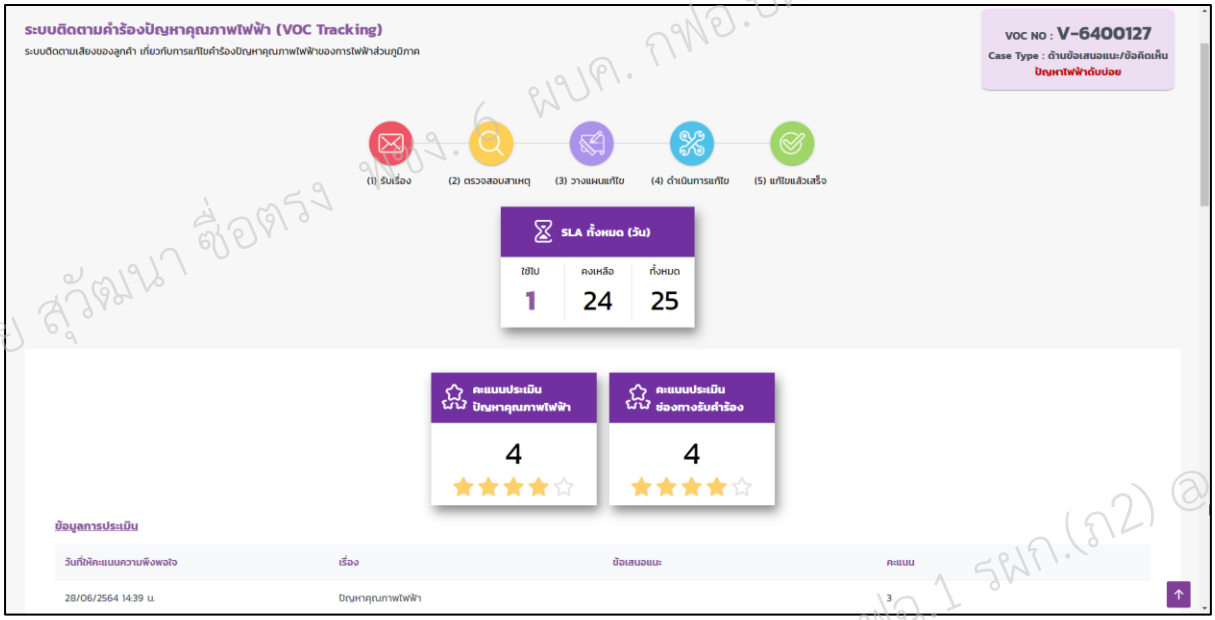

รูปที่ 2-87 แสดงหน้าจอบันทึกการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

6. เมื่อผู้ยื่นคำร้อง รับทราบการแก้ไขและประเมินความพึงพอใจการจัดการแก้ไขคำร้องเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงสถานะ “แก้ไขแล้วเสร็จ” และปิดข้อเรียกร้องโดยสมบูรณ์




รูปที่ 2-88 แสดงหน้าจอรายการการแก้ไขแล้วเสร็จ




รูปที่ 2-89 แสดงหน้าจอรายละเอียดการแก้ไขแล้วเสร็จ

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

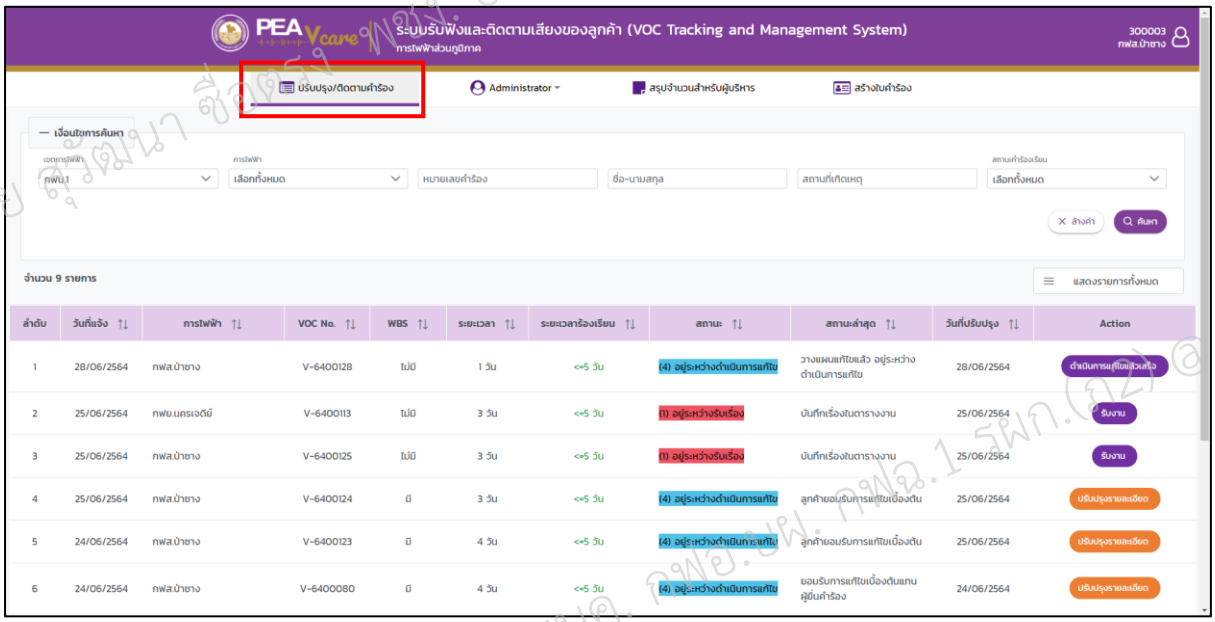
## 2.16 ฟังก์ชันขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง กรณีที่ผู้ยื่นคำร้องไม่ยอมรับการรับทราบการแก้ไข

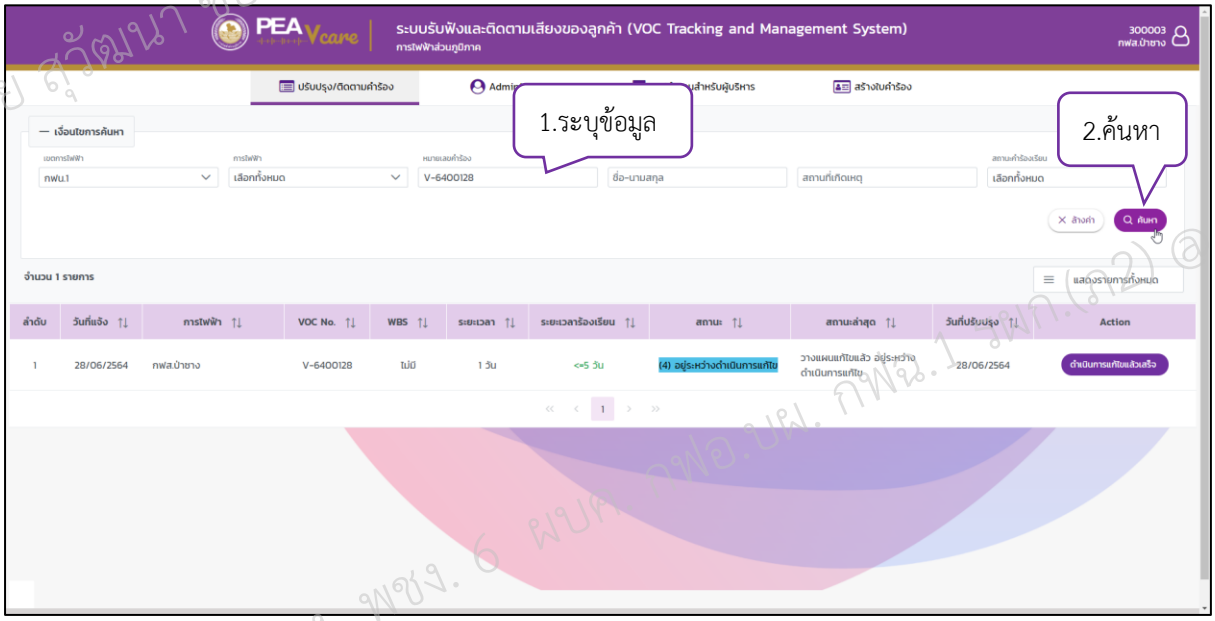
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-90 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

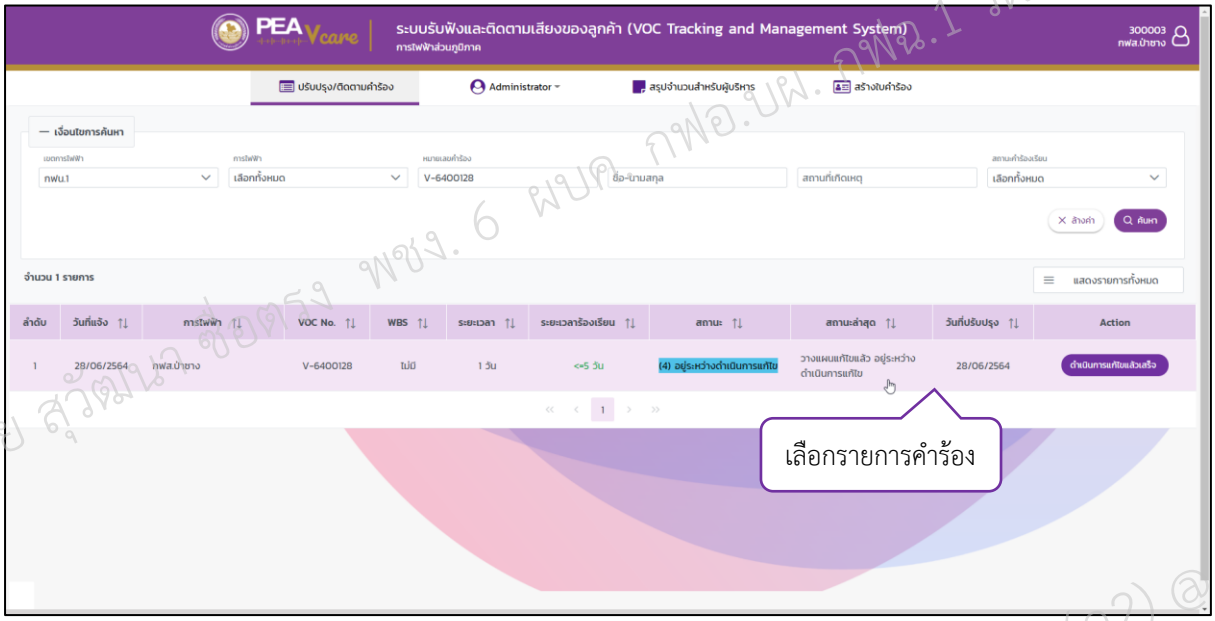
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”




รูปที่ 2-91 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

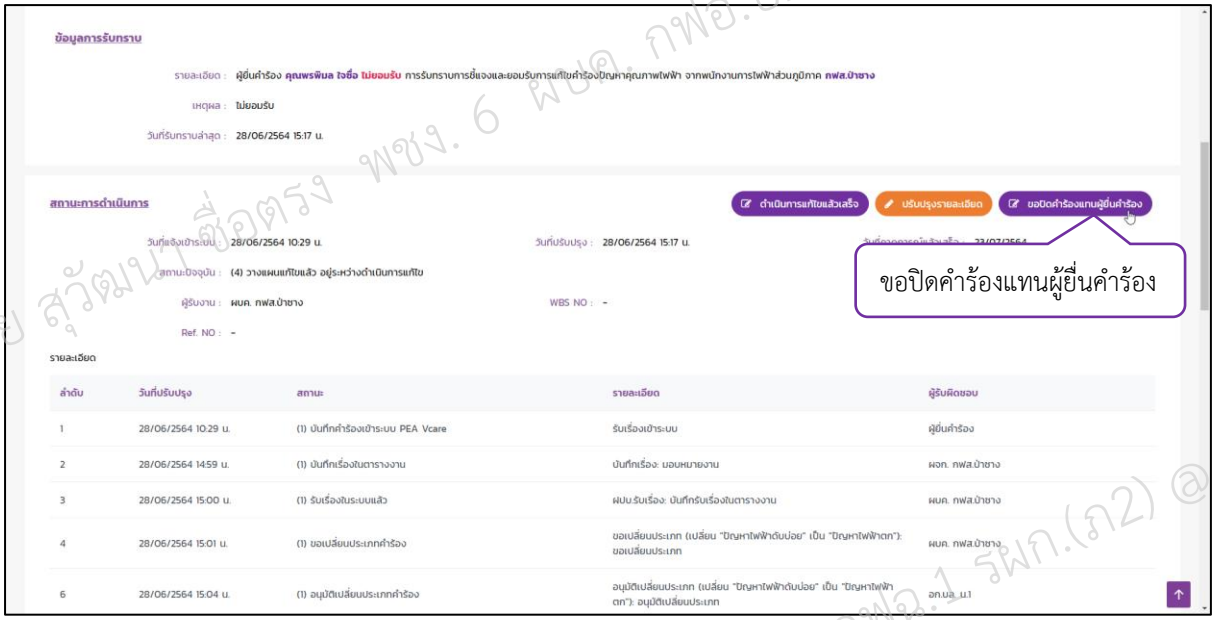
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง




รูปที่ 2-92 แสดงหน้าจอเลือกรายการที่ต้องการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

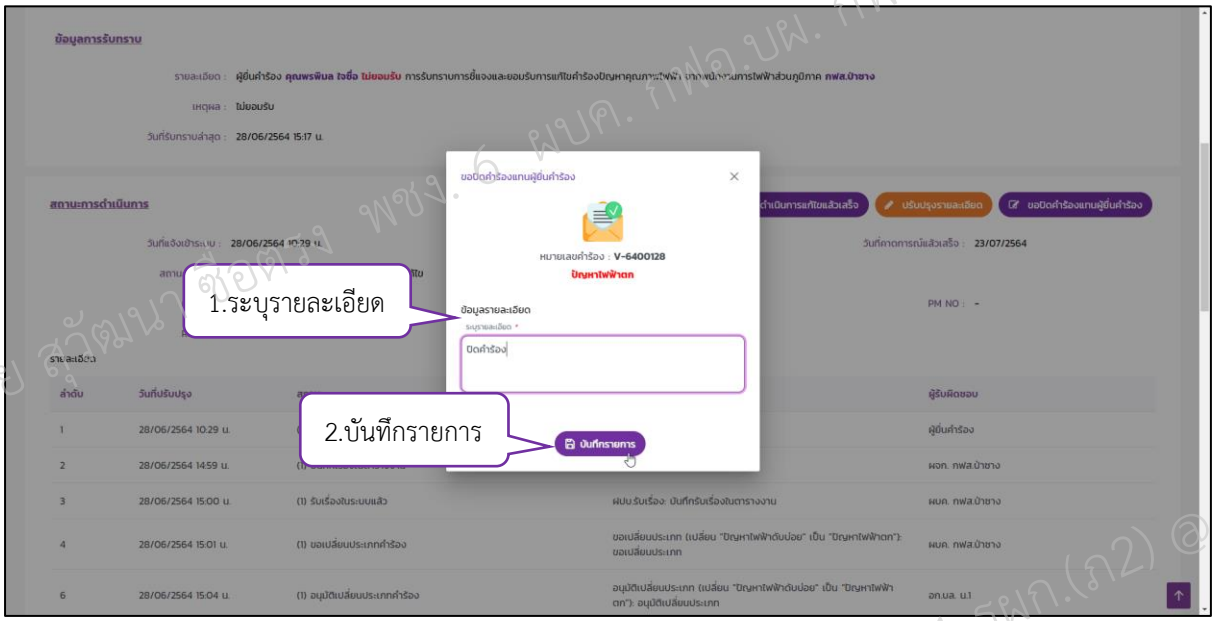
4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “ขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง”




รูปที่ 2-93 แสดงหน้าจอการเลือกขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

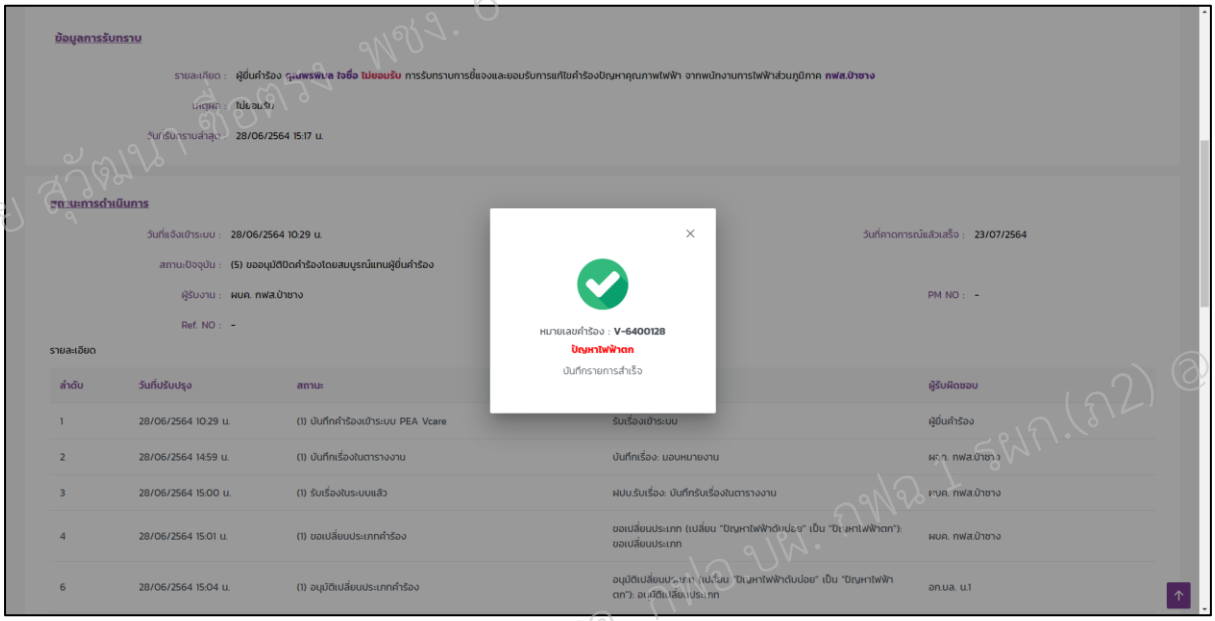
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

5. ระบบแสดงหน้าต่างขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-94 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

6. ระบบบันทึกการขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง พร้อมทั้งส่งคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่ ผจก. เพื่อรับการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-95 แสดงหน้าจอบันทึกขอปิดคำร้องแทนผู้ยื่นคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 พผค. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

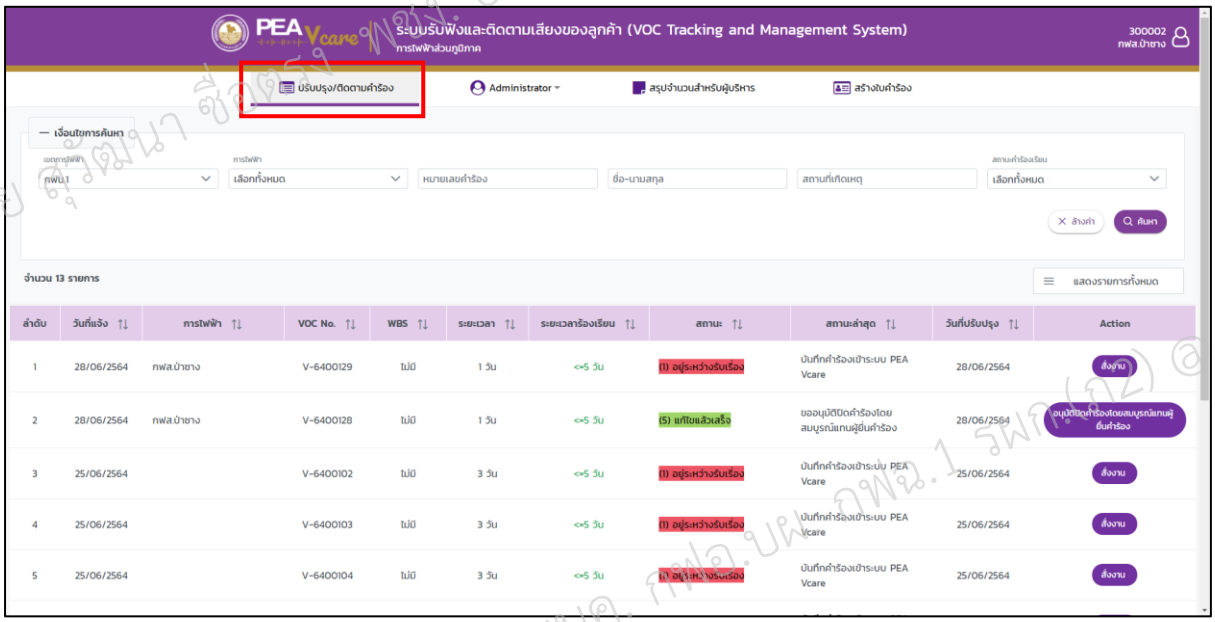
## 2.17 ฟังก์ชันอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง (ผจก.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง

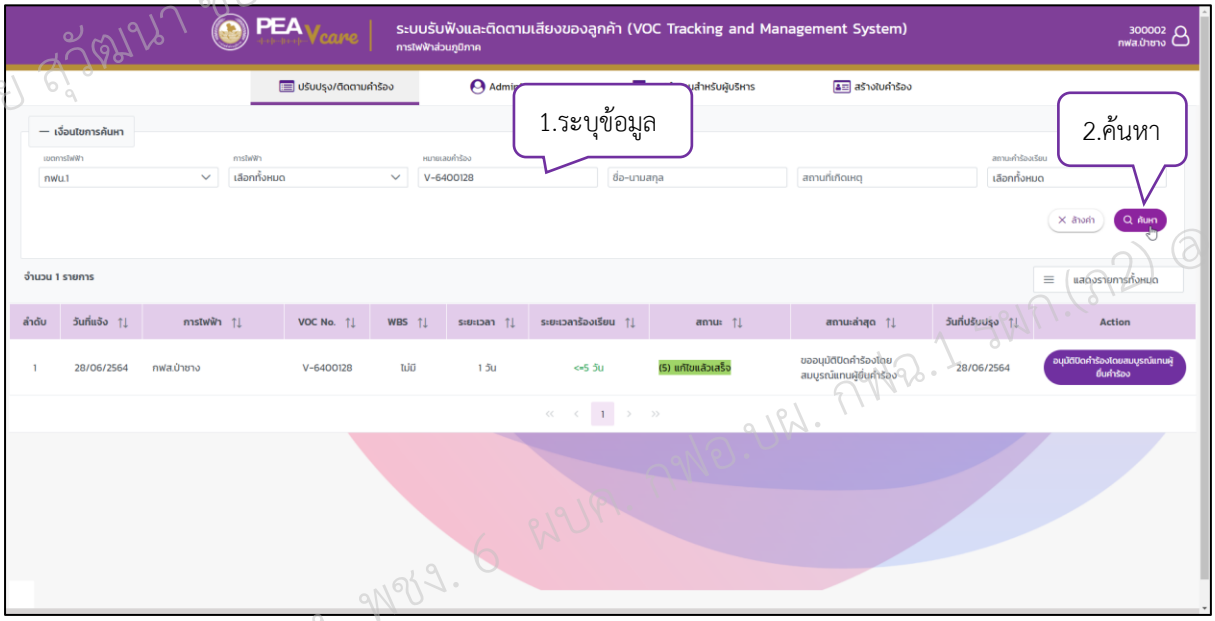
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-96 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

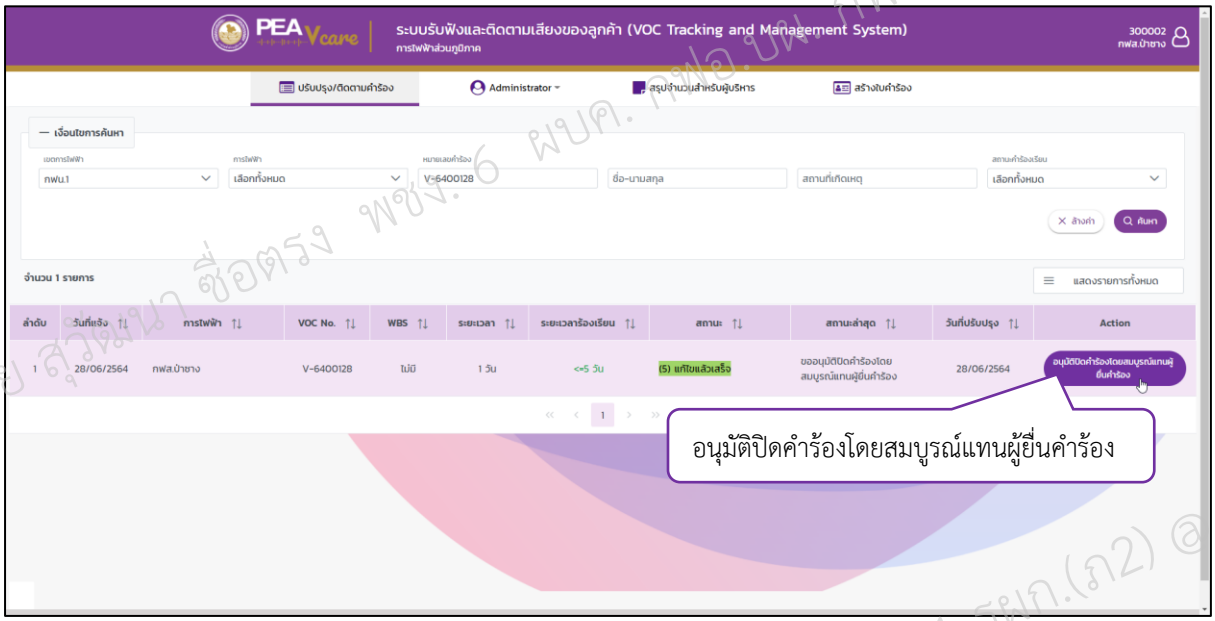
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



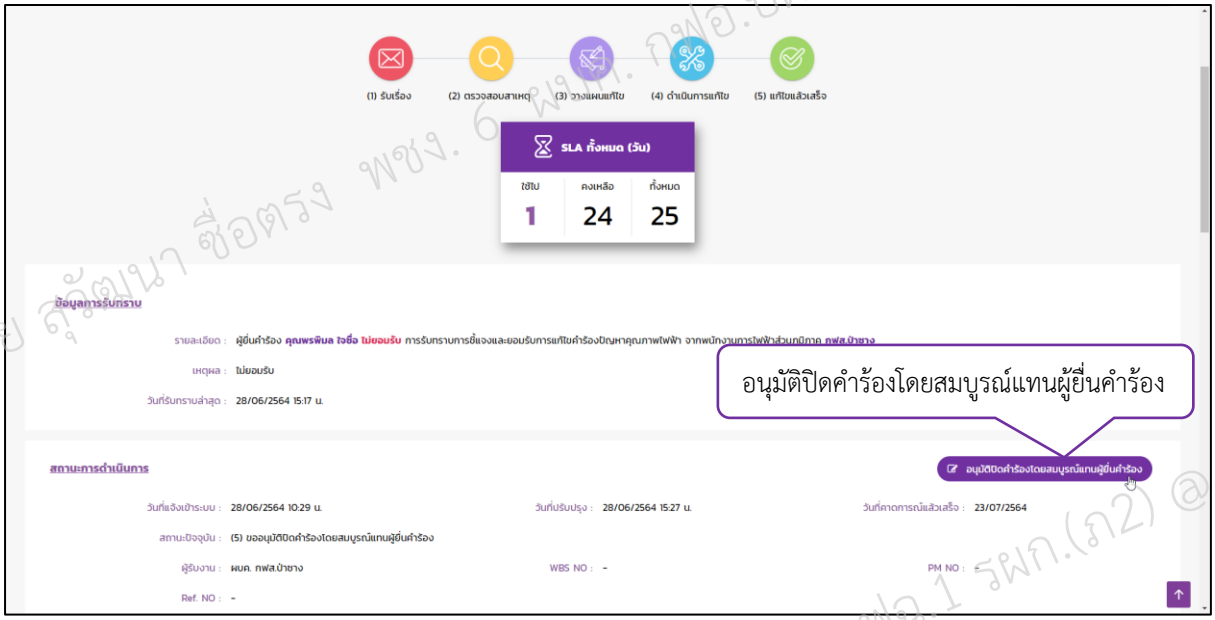

รูปที่ 2-97 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง




รูปที่ 2-98 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง



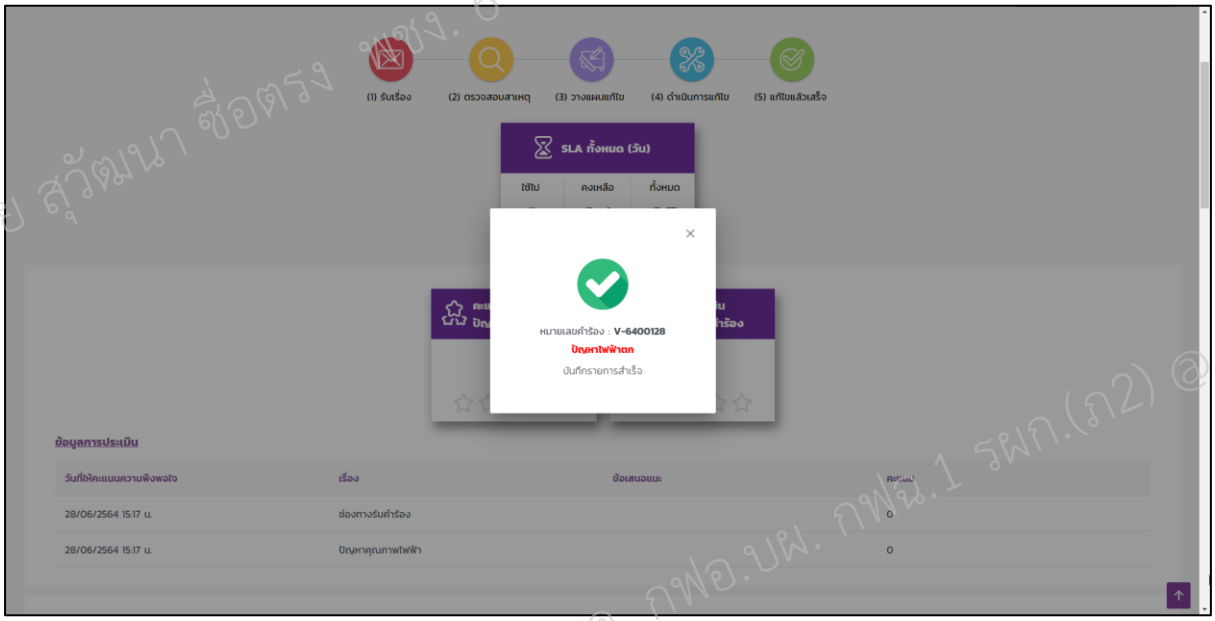

รูปที่ 2-99 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่างอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”

รูปที่ 2-100 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือกและส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-101 แสดงหน้าจอการอนุมัติปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 พผค. กฟอ.บผ. กฟน.1 รผก.(ภ2) @ PEA

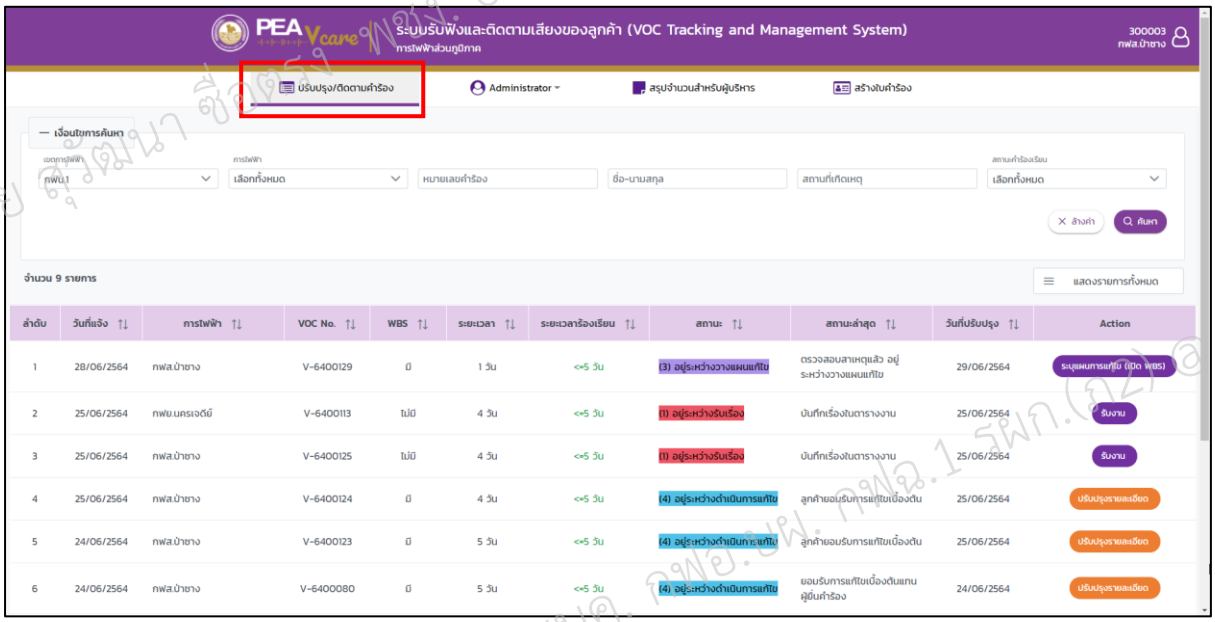
## 2.18 ฟังก์ชันขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง กรณีที่ผู้ยื่นคำร้องไม่ยอมรับการแก้ไขเบื้องต้น

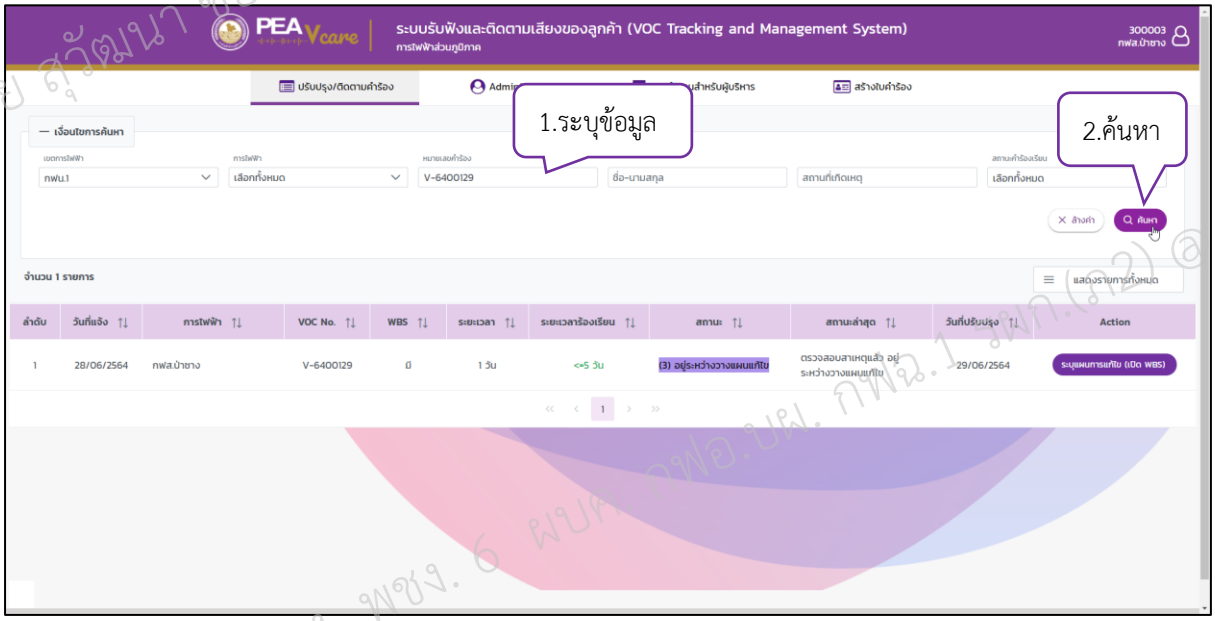
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-102 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

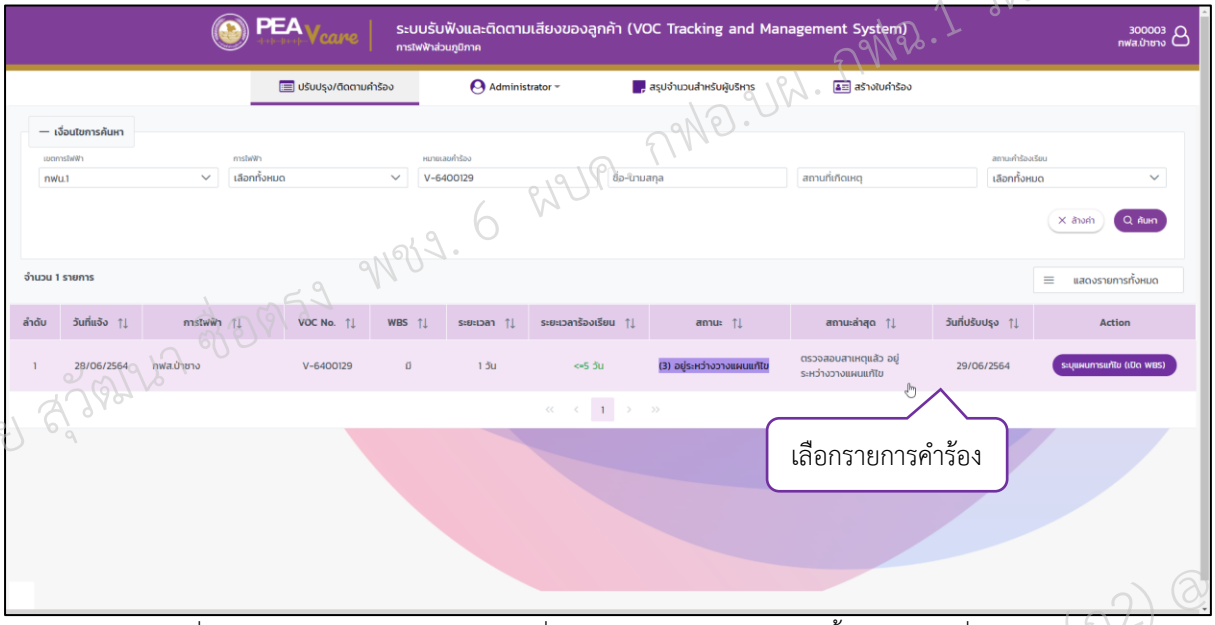
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”




รูปที่ 2-103 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

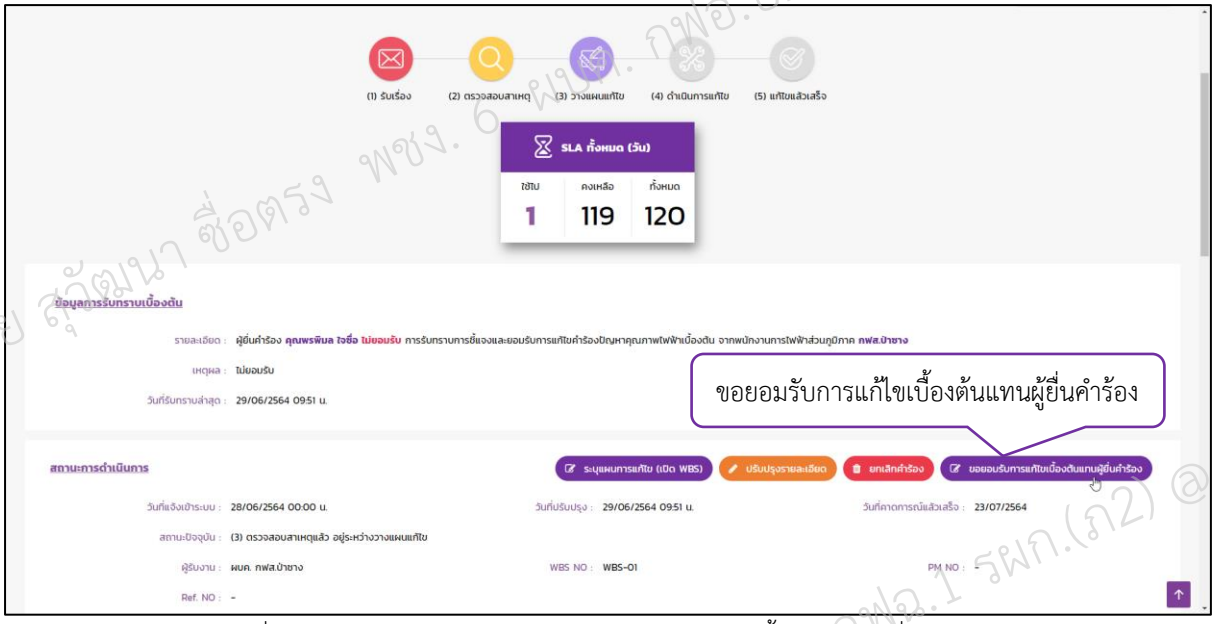
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รฟก.(ภ2) @ PEA

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง




รูปที่ 2-104 แสดงหน้าจอเลือกรายการที่ต้องการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

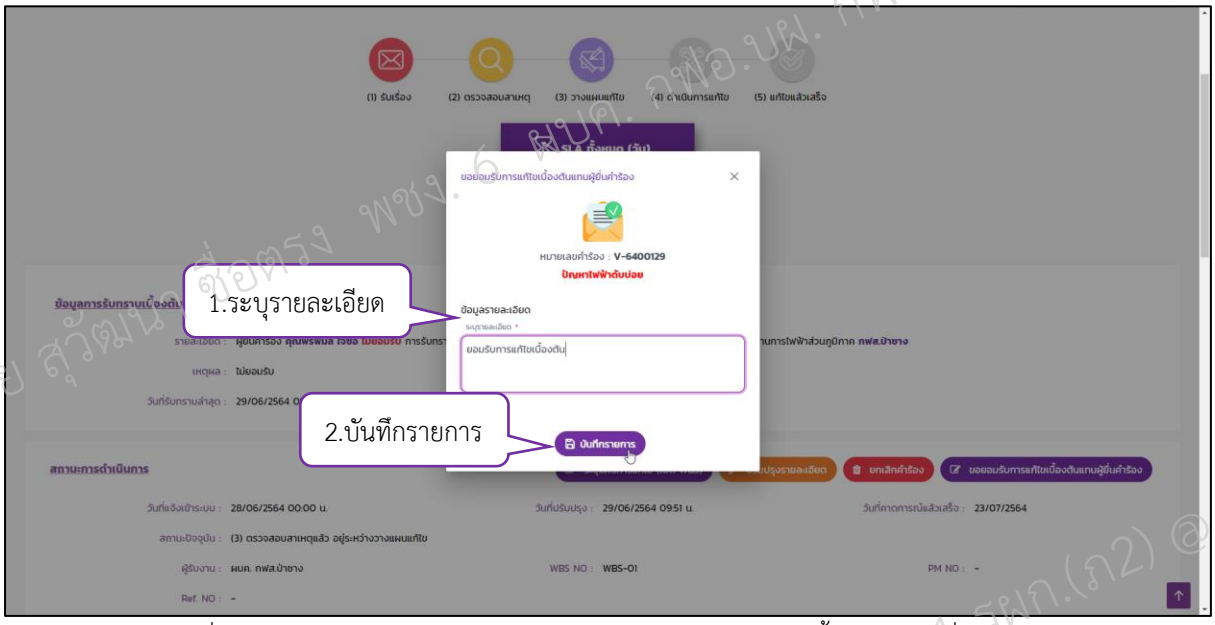
4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “ขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง”




รูปที่ 2-105 แสดงหน้าจอการเลือกขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

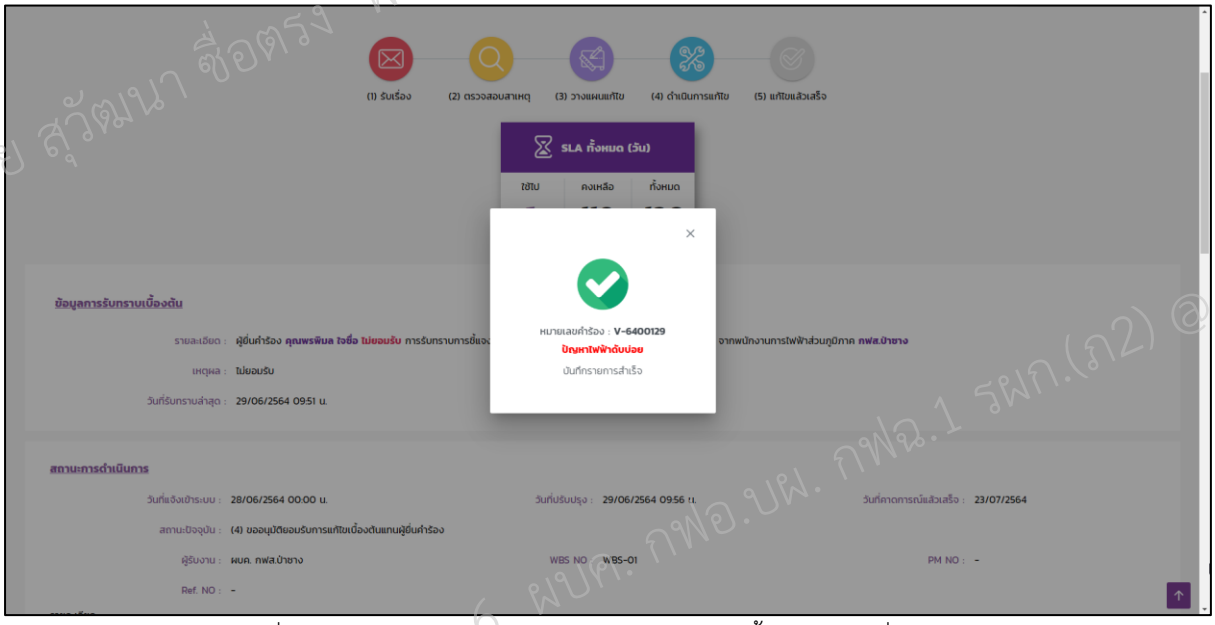
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บพ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

5. ระบบแสดงหน้าต่างขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-106 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

6. ระบบบันทึกการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง พร้อมทั้งส่งคำร้องไปยังเจ้าหน้าที่ ผจก. เพื่อรับการอนุมัติการขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องและส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-107 แสดงหน้าจอบันทึกขอยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

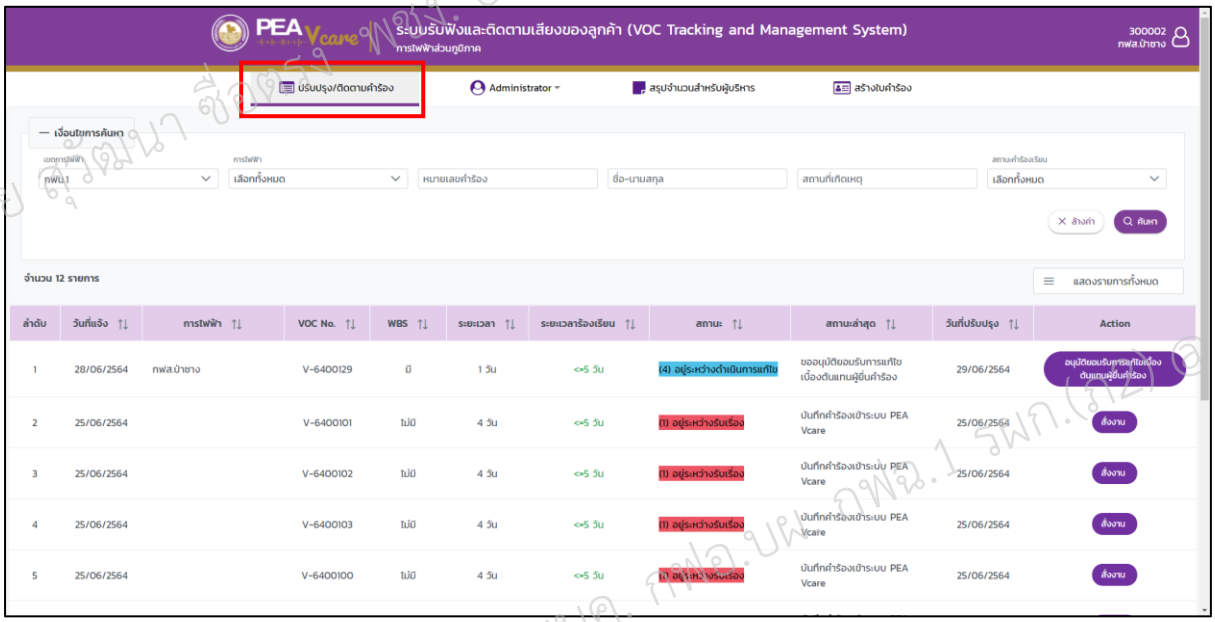
## 2.19 ฟังก์ชันอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง (ผจก.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

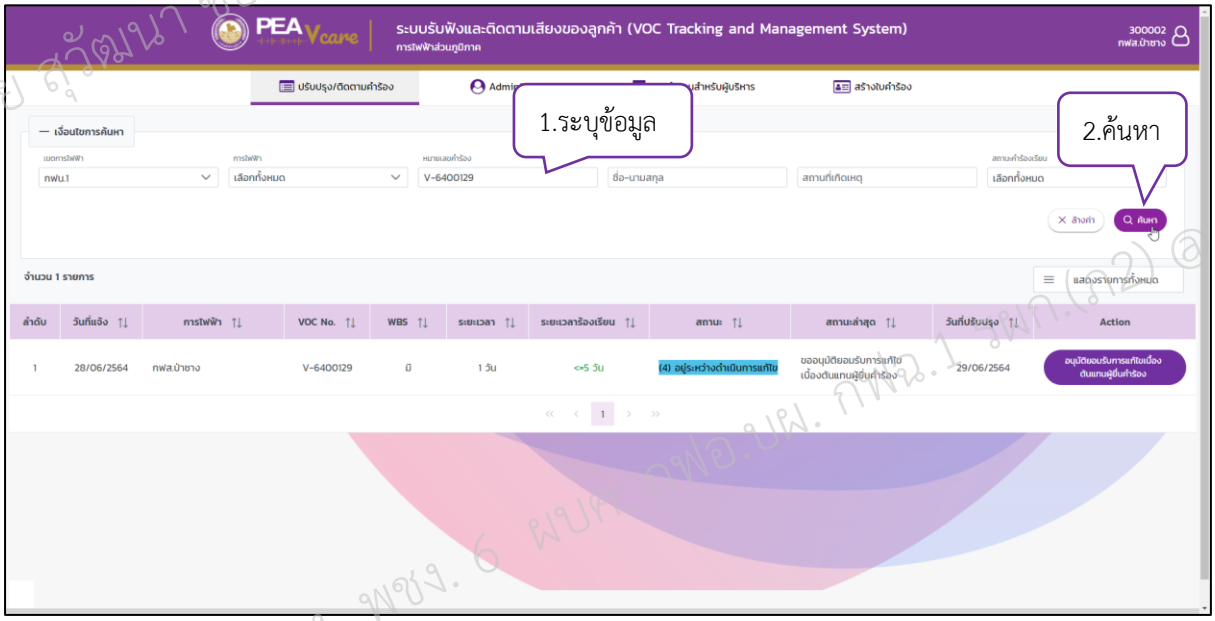
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-108 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

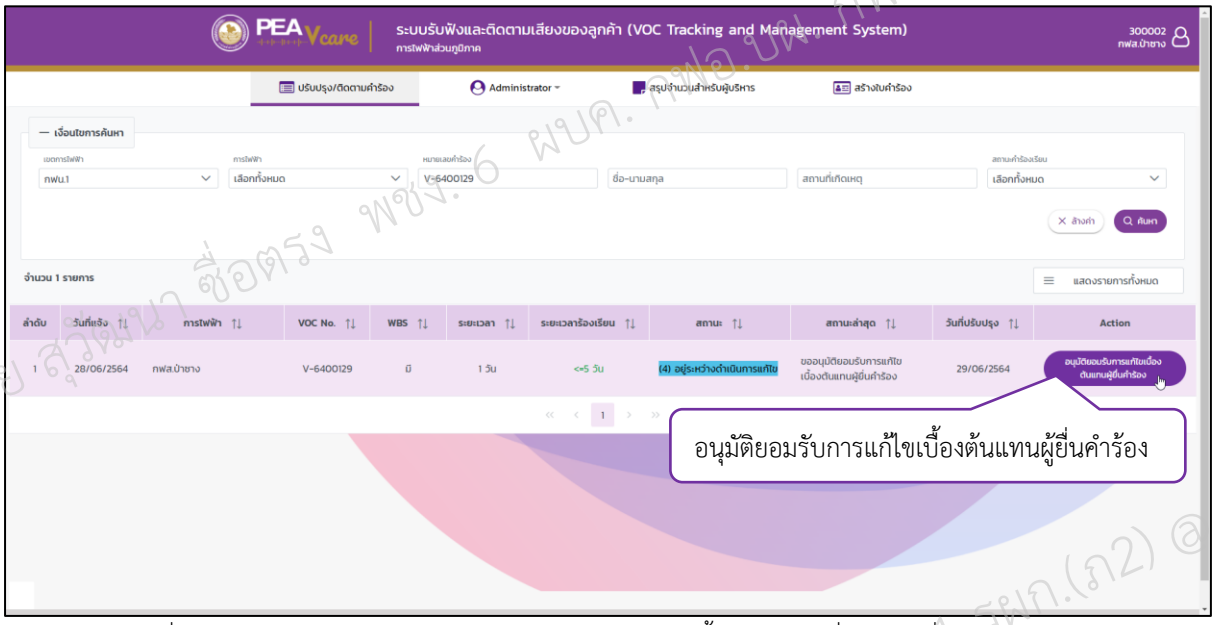
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



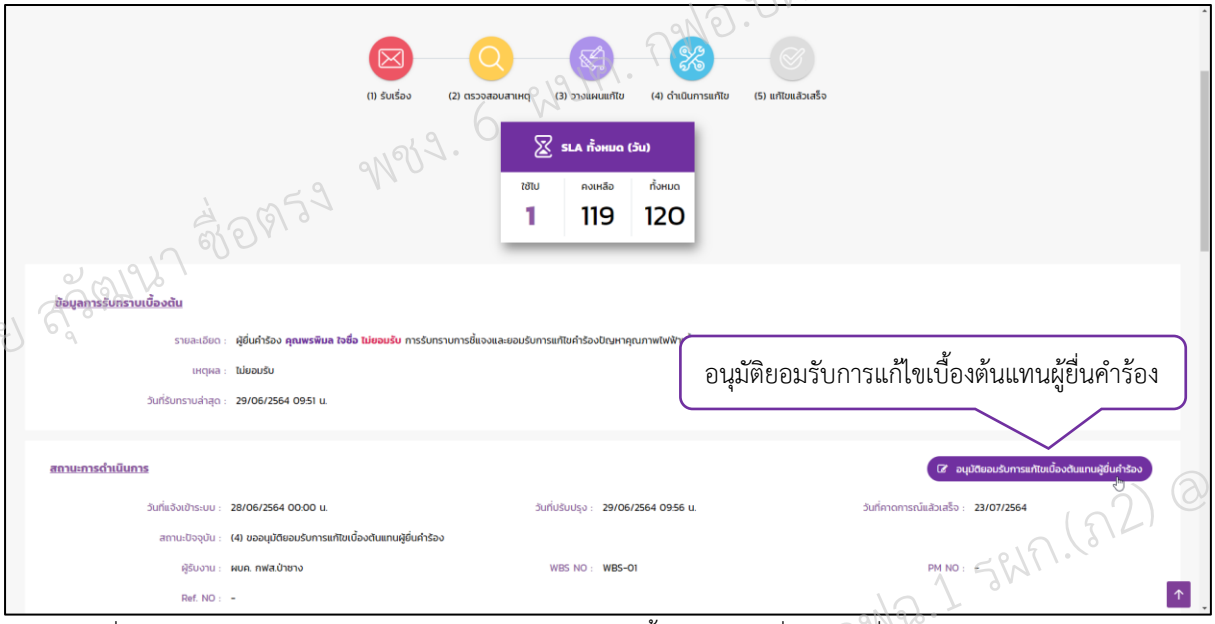

รูปที่ 2-109 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง



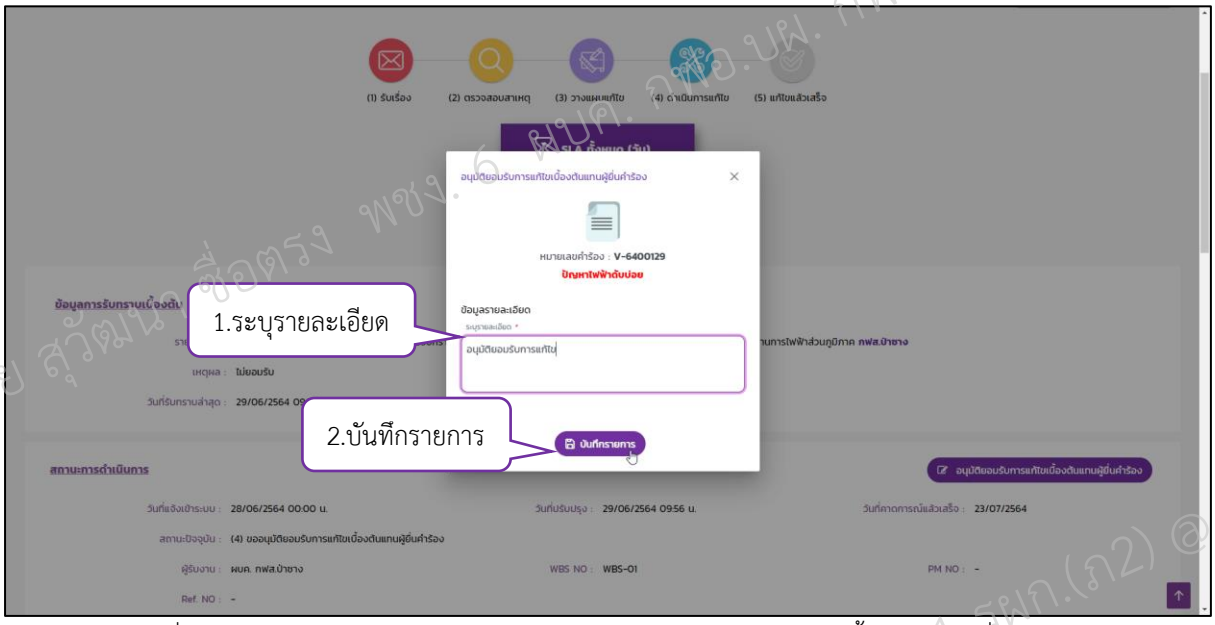

รูปที่ 2-110 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-111 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

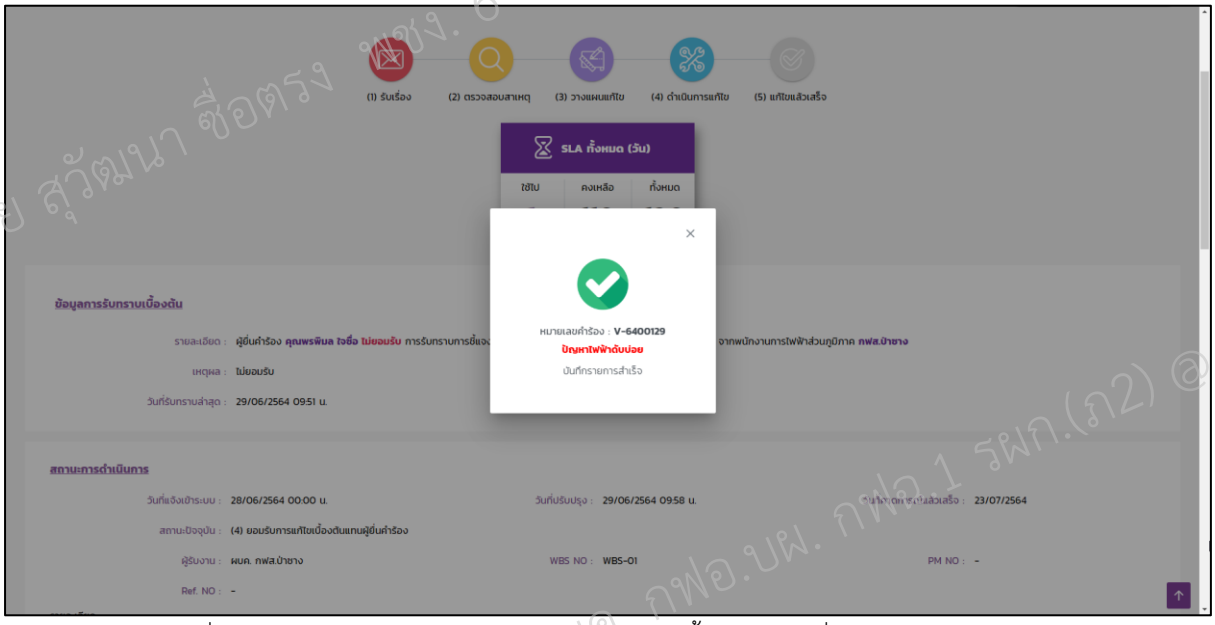
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

4. ระบบแสดงหน้าต่างอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-112 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้อง

5. ระบบจะบันทึกข้อมูลการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องของรายการคำร้องที่เลือกและส่ง LINE Notify ไปยังไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-113 แสดงหน้าจอการอนุมัติยอมรับการแก้ไขเบื้องต้นแทนผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 พผค. กฟอ.บผ. กฟน.1 รผก.(ภ2) @ PEA

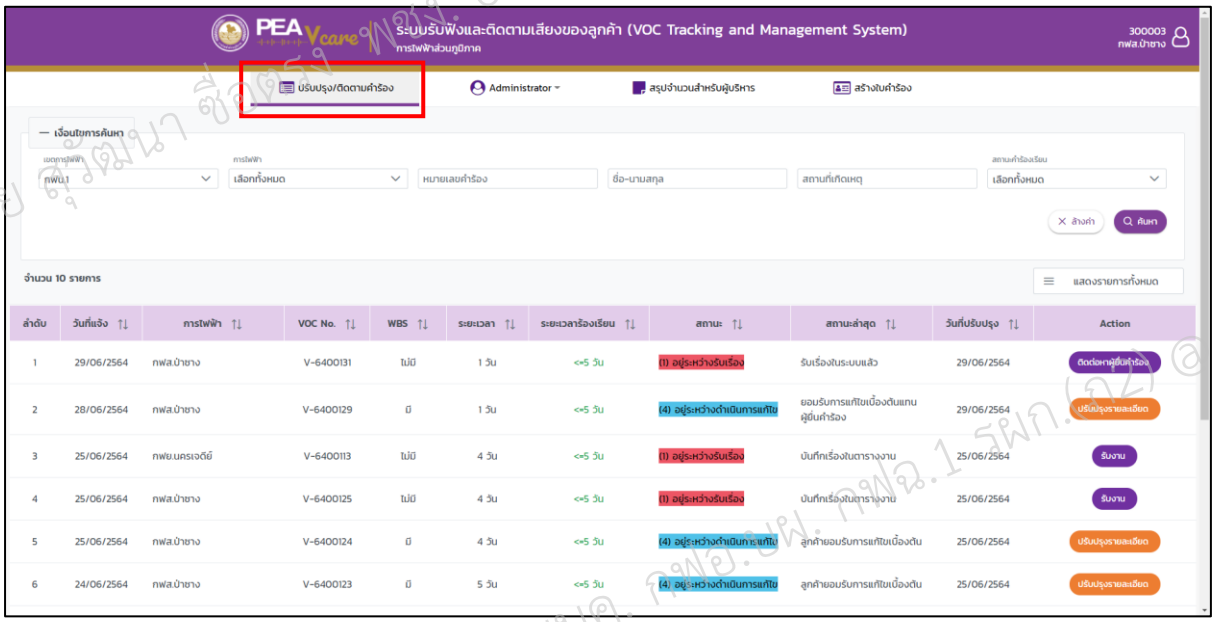
## 2.20 ฟังก์ชันยกเลิกคำร้อง (ผปบ., ผวต./ผบค.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับยกเลิกคำร้องการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

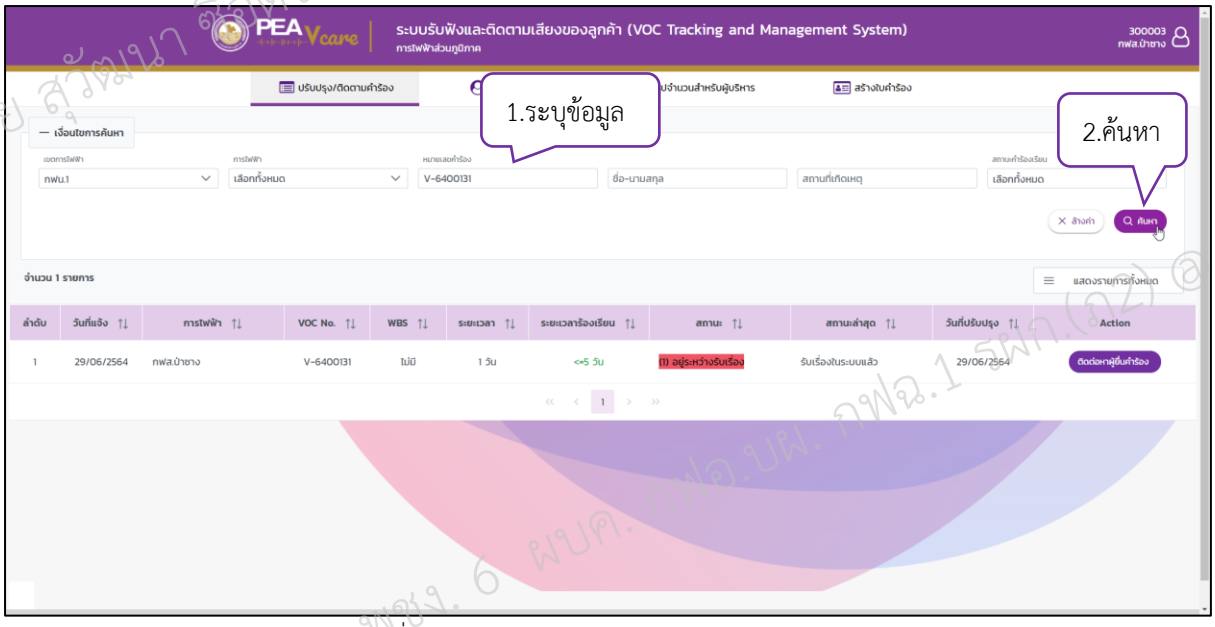
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”



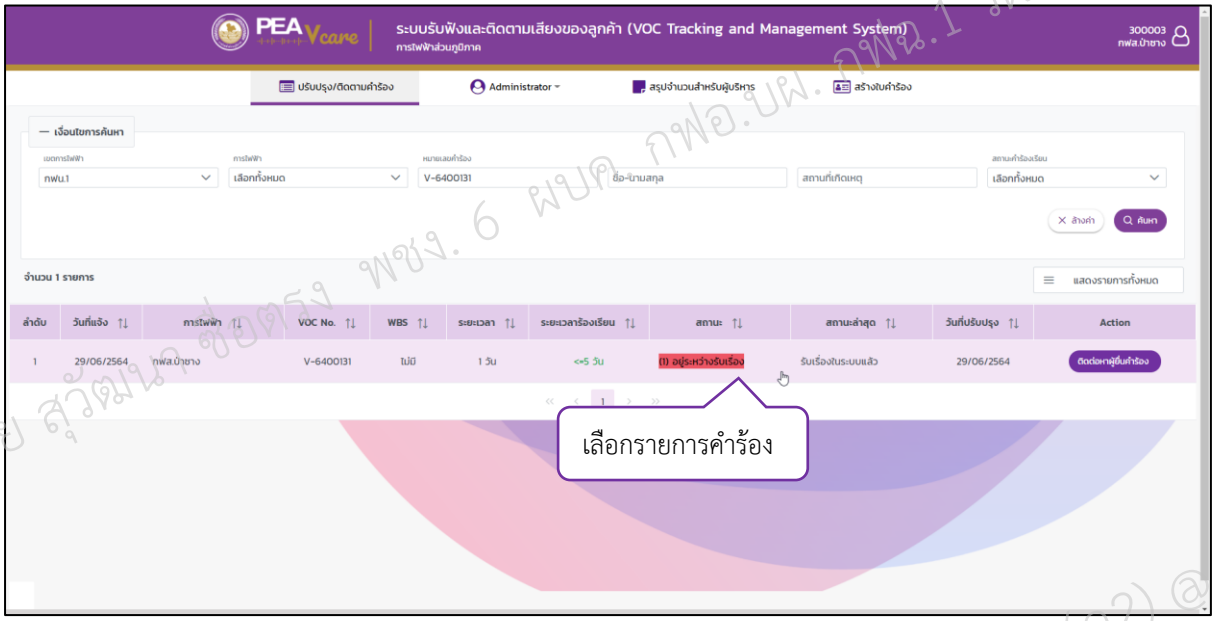

รูปที่ 2-114 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการยกเลิกคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



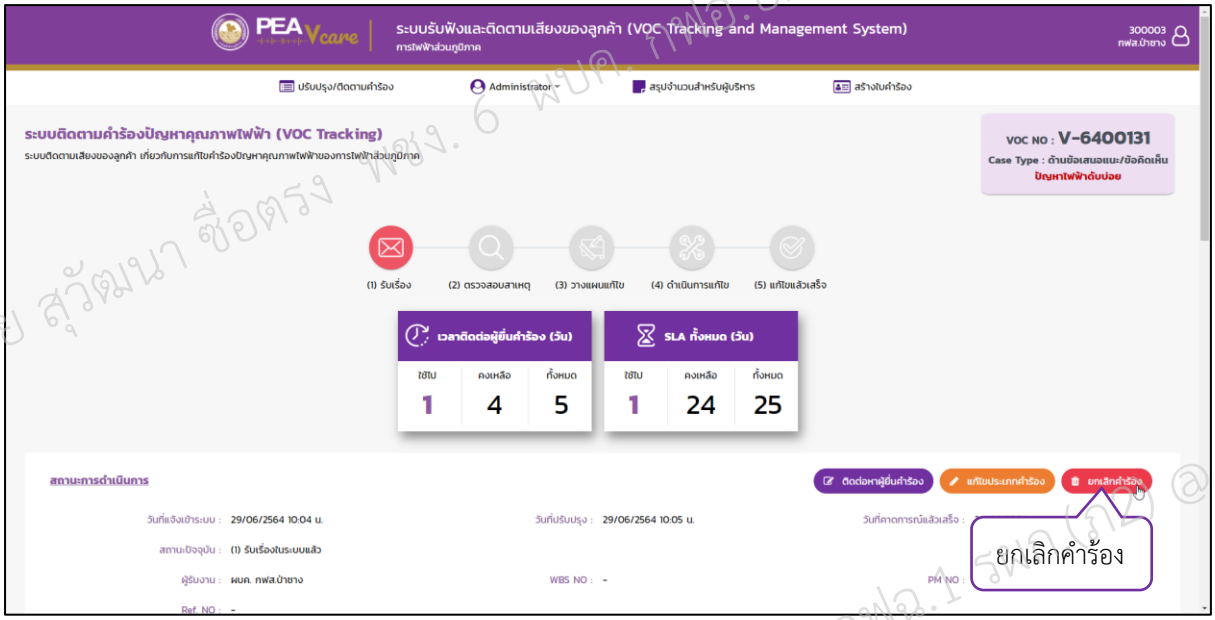

รูปที่ 2-115 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

3. เลือกรายการคำร้อง ที่ต้องการยกเลิกคำร้อง




รูปที่ 2-116 แสดงหน้าจอการเลือกรายการคำร้อง

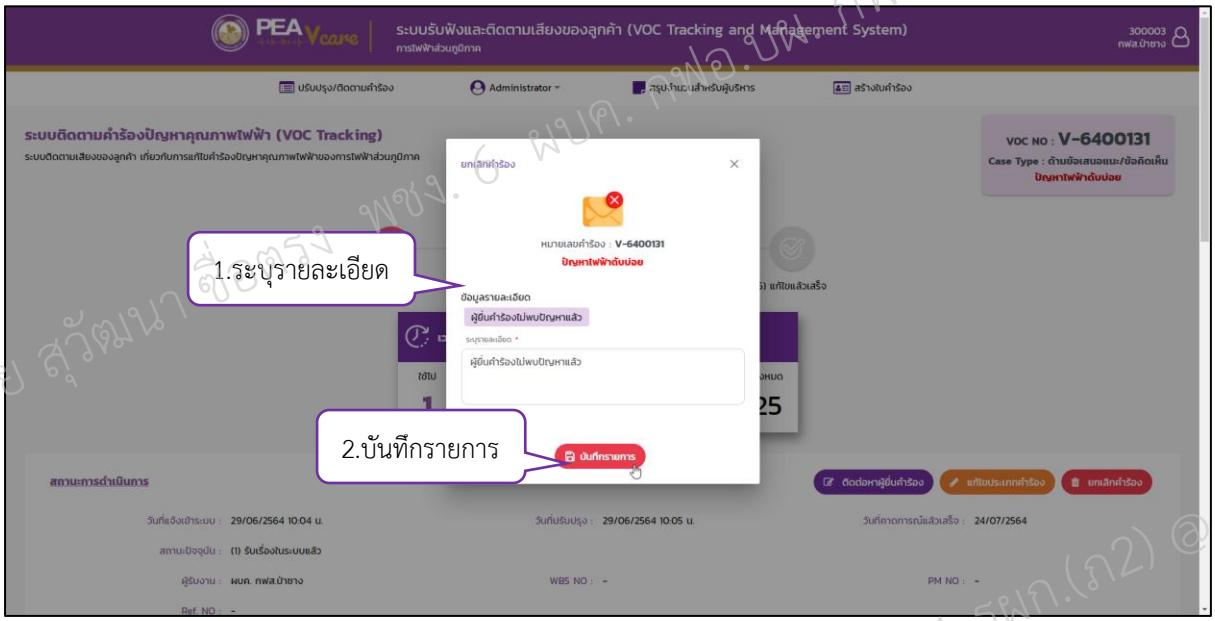
4. ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดคำร้อง คลิกปุ่ม “ยกเลิกคำร้อง”




รูปที่ 2-117 แสดงหน้าจอการเลือกยกเลิกคำร้อง

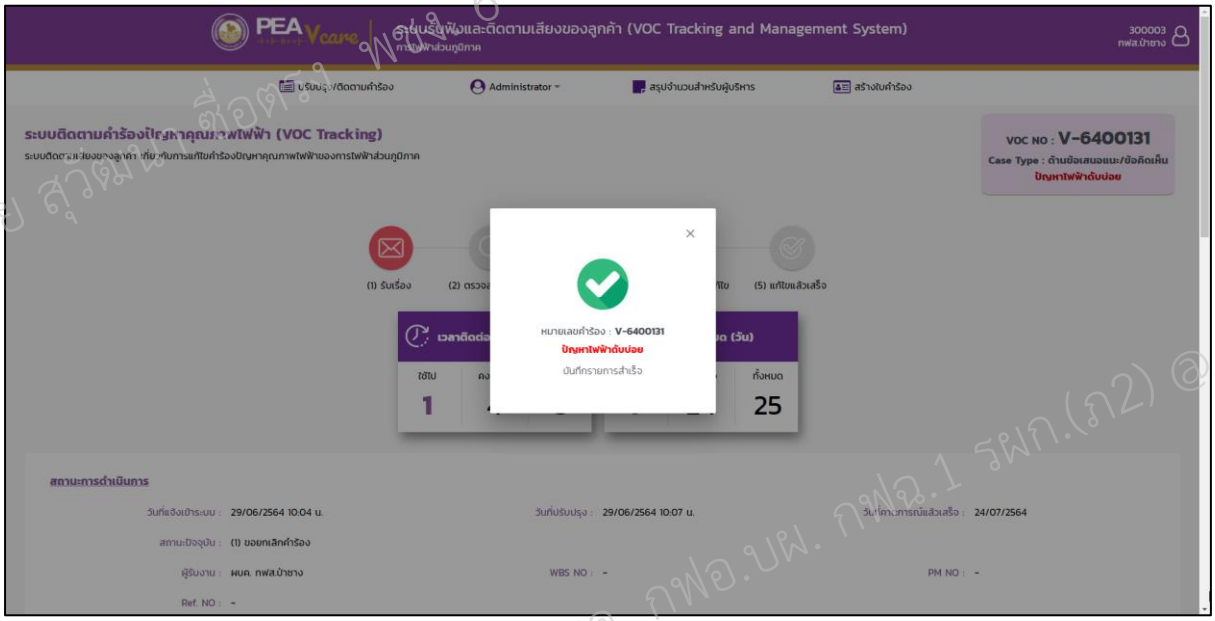
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

5. ระบบแสดงหน้าต่างยกเลิกคำร้อง ให้ระบุข้อมูลรายละเอียดการยกเลิกคำร้องให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม “บันทึกรายการ”




รูปที่ 2-118 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการยกเลิกคำร้อง

6. ระบบจะบันทึกข้อมูลการยกเลิกคำร้องของรายการคำร้องที่เลือก และส่ง LINE Notify ไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 2-119 แสดงหน้าจอการยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

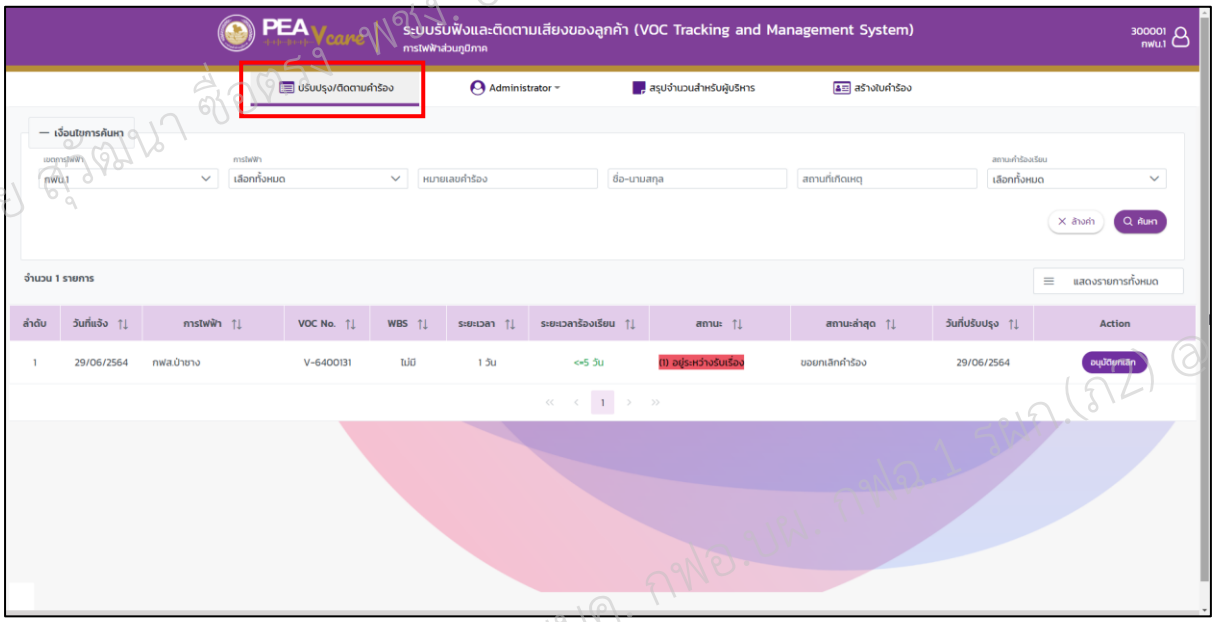
## 2.21 ฟังก์ชันอนุมัติยกเลิก (อก.บล.)

<u>คำอธิบาย</u>

สำหรับการอนุมัติยกเลิกคำร้องการแก้ไขปัญหาการใช้งานปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

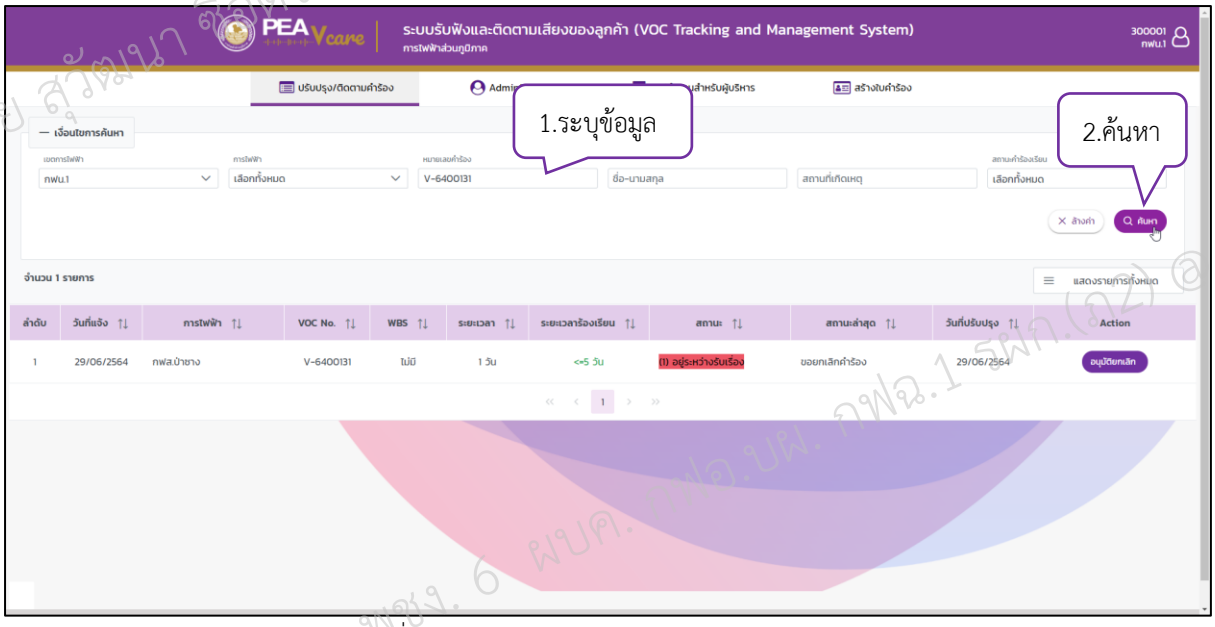
<u>ขั้นตอนการทำงาน</u>

1. หลังจากเข้าสู่ระบบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเมนู “ปรับปรุง/ติดตามคำร้อง”




รูปที่ 2-120 แสดงหน้าจอการเลือกเมนูปรับปรุง/ติดตามคำร้อง

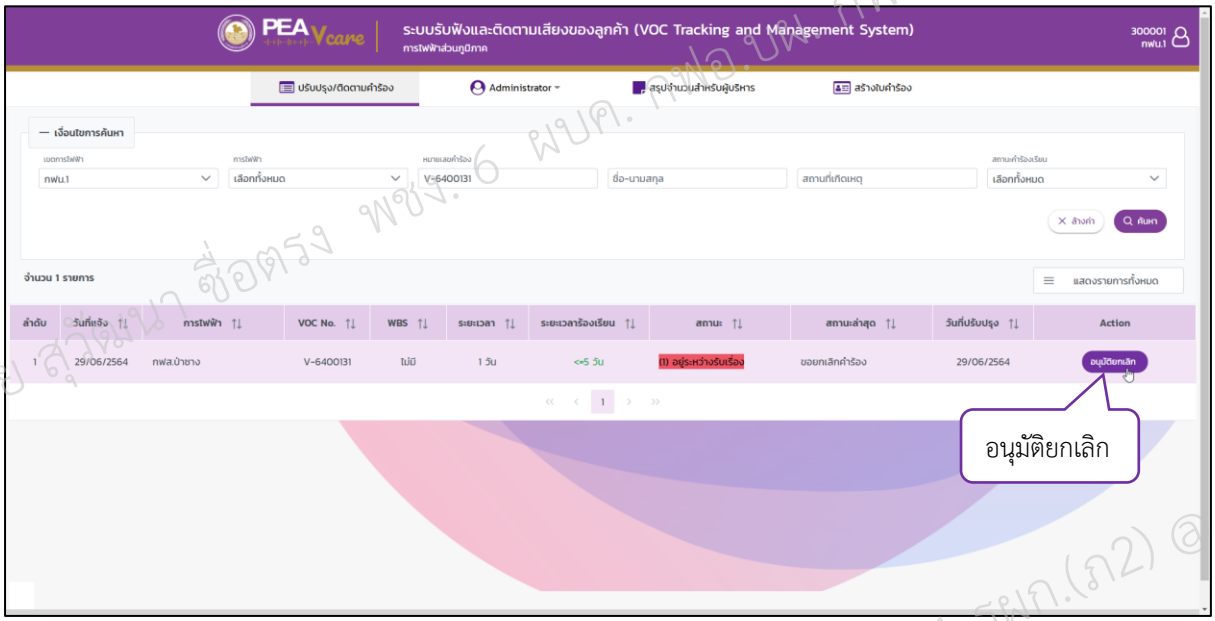
2. ระบุเงื่อนไขการค้นหารายการคำร้องที่ต้องการอนุมัติยกเลิกคำร้อง จากนั้นคลิกปุ่ม “ค้นหา”



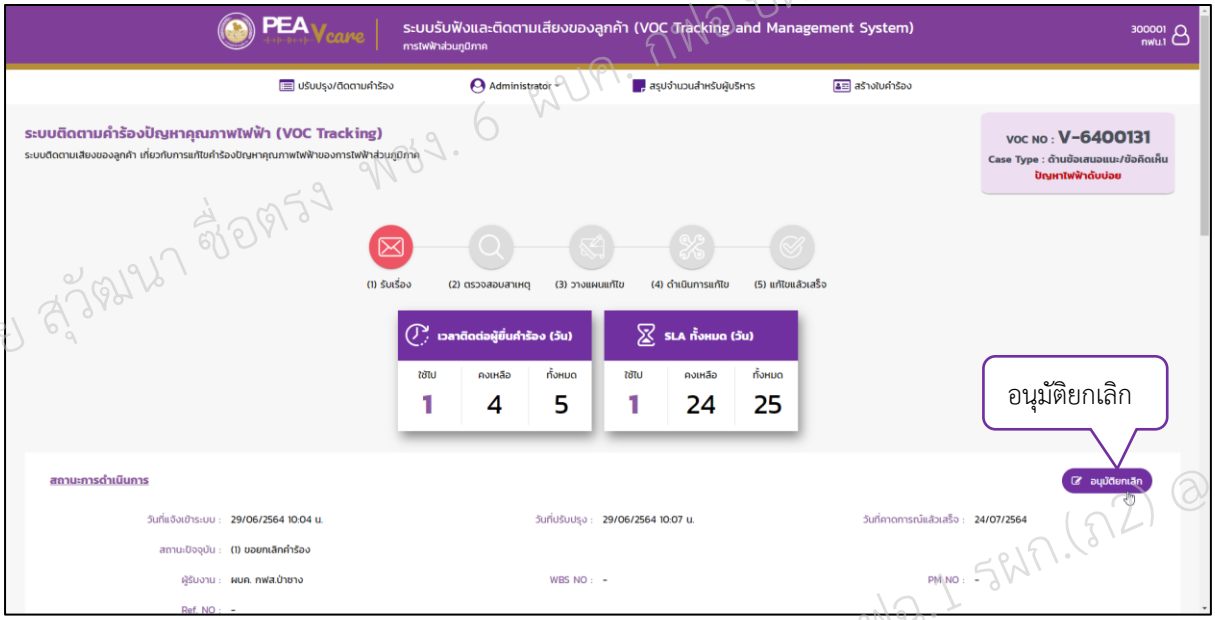

รูปที่ 2-121 แสดงหน้าจอการค้นหารายการคำร้อง

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กพอ.บม. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA

3. ระบบแสดงรายการคำร้องตามเงื่อนไขระบุ ให้คลิกปุ่ม “อนุมัติยกเลิก” ที่รายการคำร้อง หรือ ที่หน้ารายละเอียดคำร้อง



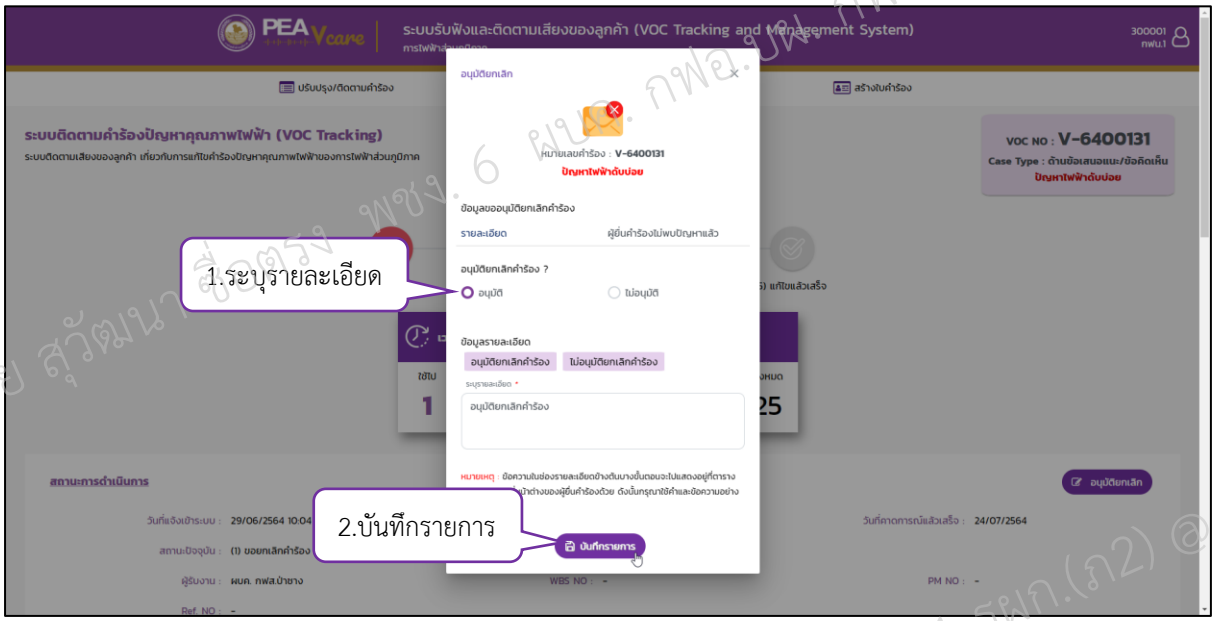

รูปที่ 2-122 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยกเลิกที่รายการคำร้อง




รูปที่ 2-123 แสดงหน้าจอการเลือกอนุมัติยกเลิกที่หน้าจอรายละเอียดคำร้อง

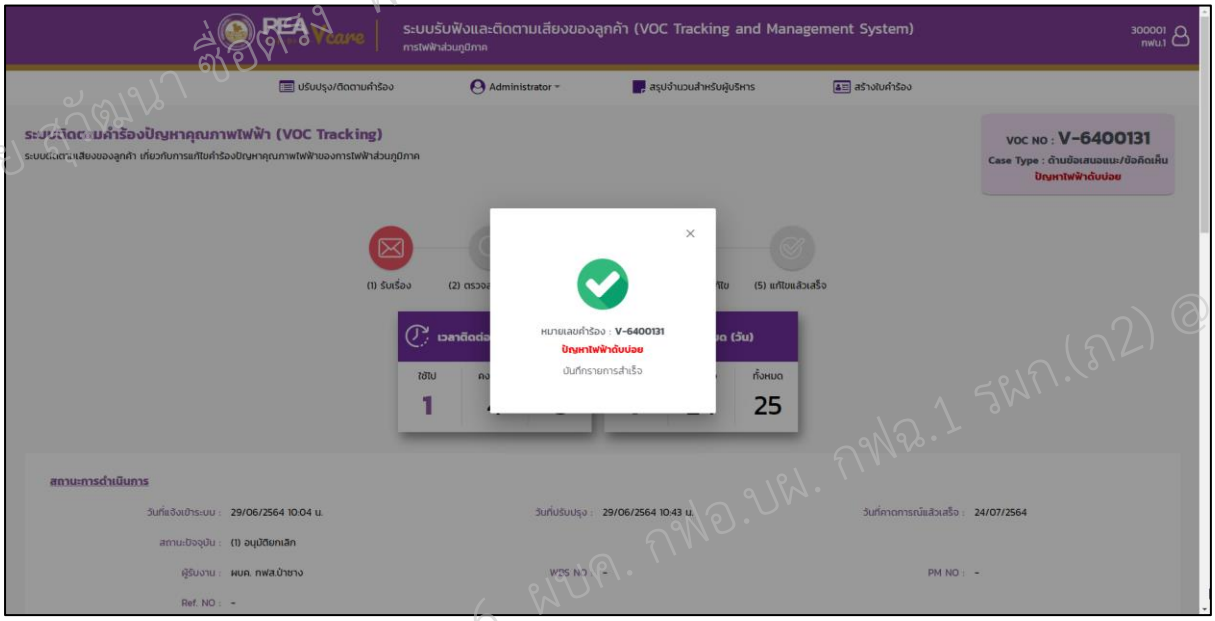
นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง. 6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟน.1 รผก.(ภ2) @ PEA

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




รูปที่ 2-124 แสดงหน้าจอการระบุรายละเอียดการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้อง

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




รูปที่ 2-125 แสดงหน้าจอการ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ ยกเลิกคำร้องเรียบร้อยแล้ว

นาย สุวัฒนา ซื่อตรง พชง.6 ผบค. กฟอ.บผ. กฟฉ.1 รผก.(ภ2) @ PEA