

คำถามที่พบบ่อยและแนวทางการตอบปัญหาการใช้งาน
PEA Smart Plus Application
โดย กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)



คำถามที่พบบ่อย

แนวทางตอบปัญหาลูกค้า

1.ชำระเงินแล้ว ยอดเงินถูกหักแต่ทำไมสถานะยังแจ้งว่าค้างชำระ

A: หากลูกค้าเลือกชำระแบบหักบัญชีธนาคารให้ลูกค้าตรวจสอบก่อนว่าเงินได้ถูกหักไปจากบัญชีแล้วหรือไม่ หรือ หากชำระผ่านบัตรเครดิต ให้ตรวจสอบว่าได้มีการหักบัญชีบัตรเครดิตแล้วหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วพบว่ามีการทำการไปจริง อย่าเพิ่งชำระซ้ำเข้ามา (เพราะหากชำระซ้ำลูกค้าจะต้องทำเรื่องขอคืนเงิน ซึ่งอาจจะใช้เวลานาน 7 -15 วัน) ให้รอกองรายได้ตรวจสอบยอดเงินที่ผู้รับชำระโอนเข้ามาในวันทำการถัดไป เมื่อกองรายได้ตรวจสอบรายการ-จำนวนเงิน ตรงกันแล้วจะทำการตัดชำระหนี้ในระบบ SAP และหลังจากปรับสถานะแล้ว ระบบ SAP จะปรับสถานะหนี้ในระบบ BPM และจากนั้นจะส่งข้อมูลไปอัปเดตสถานะข้อมูลหนี้ในระบบ ECS (ซึ่งเป็นฐานข้อมูลหนี้ที่ ถูกแสดงบน PEA Smart Plus) โดยใช้เวลาประมาณ 15 นาที ดังนั้น หากลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus สำเร็จในวันศุกร์ หากมีปัญหาที่ระบบเครือข่ายข้อมูลการชำระจากผู้รับชำระส่งมาไม่ถึงระบบของ กฟผ. ในช่วงเวลาดังกล่าว ก็มีความเป็นไปได้ที่สถานะชำระที่แสดงบน PEA Smart Plus ของลูกค้าจะยังคงแสดงเป็น “ค้างชำระ” อยู่จนถึงวันจันทร์ หรือวันทำการถัดไป จนกว่าที่ กรด. จะทำการกระทบยอด (reconcile) เสร็จ สถานะค่าไฟฟ้าจึงจะเปลี่ยนเป็น “ปกติ”

2. เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์/เบอร์โทรศัพท์ แล้วทำไมเข้า Application ไม่ได้

A: หากลูกค้าเปลี่ยนเครื่องแต่ใช้เบอร์โทรศัพท์เดิมจะไม่ใช่ปัญหา แต่เนื่องจากส่วนใหญ่ลูกค้าจะจำหมายเลขบัตรประชาชนที่ผูกไว้กับเบอร์โทรศัพท์ไม่ได้ จึงทำให้เข้าระบบไม่ได้ วิธีแก้ไขคือ โทรเข้า 1129 PEA Call Center เพื่อทำการลบเบอร์โทรศัพท์ที่เคยผูกไว้ แล้วลงทะเบียนใหม่ ทั้งนี้ ลูกค้าจะต้องทำการลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้า (CA) ที่เคยเพิ่มไว้ใน PEA Smart Plus ใหม่ด้วย

3. โหลดแผนที่ไม่ขึ้น / แจ้งไฟฟ้าดับด้วยสถานที่ใช้ไฟฟ้า (CA) ไม่ได้ หรือแผนที่แสดงตำแหน่งไม่ถูกต้อง

A: ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลสถานที่ใช้ไฟฟ้าของตน แล้วแจ้งปัญหาที่ 1129 PEA Call Center เนื่องจากการเรียก Service ข้อมูลพิกัดแผนที่ GIS จาก กองแผนที่ระบบไฟฟ้า

4. ลูกค้าได้รับสิทธิไฟฟรี แต่ทำไมมีหนี้ค้างชำระอยู่ใน Application และสามารถกดชำระได้ด้วย

A: เนื่องจากสิทธิไฟฟรีเป็นการรับภาระของ กฟผ. ในการจดหน่วยแจ้งหนี้แต่ละเดือนจะมีเงื่อนไขหลายอย่างเช่น ใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยเป็นเวลาติดต่อกัน 3 รอบบิล เป็นต้น ลูกค้ารายดังกล่าวจึงจะได้รับสิทธิไฟฟรีในรอบบิลถัดไป ซึ่งบางเดือนลูกค้ามีปริมาณการใช้ไฟที่เกินเงื่อนไขดังกล่าว ทำให้เสียสิทธิ และต้องเริ่มนับสิทธิใหม่ตั้งแต่รอบบิลที่เข้าเงื่อนไขนั้นอีกครั้งเช่น เดือนที่ ม.ค.-มี.ค. ใช้แต่ละเดือนไม่เกิน 50 หน่วย จะได้รับสิทธิเดือน เม.ย. ซึ่งต้องใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยด้วย แต่ หากเดือน พ.ค. ใช้ไฟ 51 หน่วยจะไม่ได้รับสิทธิแล้วลูกค้าต้องชำระค่าไฟฟ้าเดือน พ.ค. และหากเดือน มิ.ย. ใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วย ก็จะเริ่มนับเป็นเดือนแรก หากใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยไปอีกถึงเดือน ส.ค. ก็จะได้รับสิทธิไฟฟรีในเดือน ก.ย. ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าอาจจะไม่ได้รับสิทธิ และต้องชำระค่าไฟในรอบบิลดังกล่าว

อีกกรณีหนึ่ง อาจเนื่องมาจากมีความผิดพลาดของการส่งข้อมูล เนื่องจากข้อมูลหนี้ค่าไฟฟรีที่ส่งมาที่ฐานข้อมูล ECS จะต้องส่งมาคู่กันกับรายการหักชำระ(รายการไฟฟรีที่ กฟผ. รับภาระ) หากระบบ BPM ส่งข้อมูลไม่สมบูรณ์ เช่น ส่งรายการหนี้มาเพียงอย่างเดียวก็จะเกิดปัญหาดังกล่าว ซึ่งในกรณีเช่นนี้จะต้องแก้ไขเป็นรายกรณีไป (Case by case)

-บางรายการ ไม่ได้ส่งมาเวลาเดียวกัน ทำให้ PEA Smart Plus คิดว่ามียอดชำระแล้วส่ง noti ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

5. ลูกค้ามีสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐจะสามารถใช้สิทธิได้อย่างไร

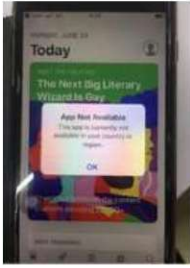
A: ลูกค้าจะต้องทำการผูกหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้ากับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้ที่ได้รับสิทธิ ชำระค่าไฟฟ้าตามช่องทางปกติ หลังจากนั้นกรมบัญชีกลางจะโอนเงินค่าไฟ (ไม่เกิน 230 บาท) ที่ได้ชำระไปแล้วคืนเข้าบัญชีของผู้ถือบัตรสวัสดิการในรอบถัดไป

6. ได้รับบิลแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว แต่ทำไมไม่มีหนี้ให้จ่ายใน Application

A: เมื่อตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้(Spot Bill) ได้ทำการจดหน่วย/วางบิล เรียบร้อยแล้วในแต่ละวัน จะต้องนำข้อมูลหนี้มาโหลดเข้าระบบ ประมวลผล ณ สิ้นวันที่สำนักงานการไฟฟ้า ดังนั้นในขณะที่ลูกค้าได้รับใบแจ้งหนี้ จะยังไม่สามารถเห็นหนี้ในระบบได้ทันที แต่จะเห็นหนี้ในวันถัดไป ดังนั้น หากลูกค้าต้องการชำระทันทีที่ได้รับใบแจ้งหนี้ จะต้องชำระแบบออฟไลน์ โดยการไปชำระล่วงหน้าที่สำนักงาน กฟผ. / PEA Shop (ระบบ BPM ทำเป็นเงินรับฝาก) หรือระบบที่สามารถรับเงินออฟไลน์ได้เช่น Counter Service/ Big C / Lotus หรือหากเป็นลูกค้าประเภทตัวแทนจดหน่วย ก็สามารถชำระเงินกับตัวแทนจดหน่วยได้ทันที

7. ลูกค้าดาวน์โหลด PEA Smart Plus ไม่ได้

A: ตรวจสอบว่า Location ของ Play Store / App Store ตั้งค่าให้เป็นประเทศไทยหรือไม่ เนื่องจาก Application ตั้งค่าให้ Download ได้เฉพาะผู้ใช้ในประเทศไทย



8. ลูกค้าชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus ไม่ได้ / ทำไมไม่เปิดให้ชำระเงินได้ 24 ชั่วโมง

A: เนื่องจากผู้ให้บริการกำหนดช่วงเวลาของการทำธุรกรรมแตกต่างกัน เช่นหลังจาก 23.00 น. (หรือบางแห่งกำหนดเร็วกว่านั้น) จะถือว่าเป็นการทำธุรกรรมของวันทำการถัดไป ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับเวลาชำระเงินของ กฟผ. ยกตัวอย่างเช่นหากลูกค้าชำระเงิน เวลา 23.00-24.00 น. ของวันสุดท้ายที่ยาวเวลาให้ชำระเงินแล้วก่อนถูกตัดจ่ายไฟ แต่ทางธนาคารจะถือว่าเป็นการทำรายการของวันรุ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าที่ทำรายการในเวลาดังกล่าวจะถือว่าชำระเงินเกินกำหนดและมีโอกาสถูกตัดจ่ายไฟได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวทางธนาคารจึง



กำหนดช่วงเวลาของการทำรายการไว้แตกต่างกัน

9. ลูกค้าตรวจสอบเงินในบัญชี พบว่ามีการหักชำระซ้ำ / บัตรเครดิตถูกหักไป 2 รอบ

A: ลูกค้าสามารถทำเรื่องขอรับเงินคืนได้ที่ สำนักงานการไฟฟ้าที่สถานที่ใช้ไฟฟ้านั้นตั้งอยู่

10. ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus แต่ไม่เคยได้รับใบเสร็จรับเงินเลย

A: ในเบื้องต้นการส่งใบเสร็จรับเงิน จะส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้า ไม่ใช่ที่อยู่ที่อยู่ลูกค้ากรอกใน PEA Smart Plus ดังนั้นหากลูกค้าไม่เคยได้รับใบเสร็จที่ส่งไปยังสถานที่ใช้ไฟฟ้าเลย อาจมีปัญหาด้านการจัดส่งเช่นที่อยู่ / รหัสไปรษณีย์ไม่ถูกต้อง อีกทั้งในปัจจุบันการพิมพ์และจัดส่ง มีปัญหาพิมพ์ใบเสร็จไม่ทันรอบบิล เนื่องจากมีปริมาณงานมากขึ้น ซึ่งต่อไปในอนาคตจะพัฒนาเป็นการส่งใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมลแทนกระดาษในปัจจุบัน

11. ลงทะเบียนสถานที่ใช้ไฟฟ้าไปแล้ว แต่แก้ไขชื่อไม่ได้ ลบไม่ได้

A: ในเวอร์ชันนี้ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขชื่อเรียกได้ หากจะแก้ไขต้องลบแล้ว กดเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าใหม่อีกครั้ง วิธีการลบคือ ปิดไปทางซ้ายมือ แล้วกดลบ

12. ลูกค้าประเภทใดบ้างที่สามารถชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus ได้

A: 1. ลูกค้าประเภทที่ 1 บ้านอยู่อาศัย (อัตราปกติ)

1.1 ลูกค้าชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์

1.2. ลูกค้าหักชำระค่าไฟฟ้าผ่านการหักบัญชีธนาคาร Direct Debit เมื่อครบกำหนดชำระแต่หักไม่ผ่าน สามารถชำระผ่าน PEA Smart Plus ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัญหาที่พบบ่อย SYSTEM ERROR

ผชส. กพล.

1. ปัญหาที่เกิดจากตัวระบบไม่สามารถให้บริการได้

ลูกค้าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้

Application แสดง pop up dialog ว่า เชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ไม่สำเร็จ

สาเหตุ อาจเกิดจาก

1. Network ของ กพล. เอง
2. Database Log เต็ม
3. service ที่ให้บริการบางประเภทไม่สามารถให้บริการได้เช่น GIS Map / SCS หรือ service ของ PEA Smart Plus เอง

2. ไม่สามารถเพิ่มสถานที่ใช้ไฟฟ้าได้ – ไม่พบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า

สาเหตุ เนื่องจากข้อมูล

1. ผู้ใช้ไฟไม่อัปเดต
2. เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ในช่วง มิ.ย. – ส.ค. ซึ่งเป็นช่วงที่ กพล. ถูก ransomware โจมตี ทำให้ข้อมูล Interface กับ SAP ไม่สมบูรณ์ ต้องแก้ไขเป็นราย case
3. ข้อมูลผู้ใช้ไฟมีบัตรประชาชนไม่ถูกต้อง/ ไม่ครบถ้วน/ ไม่สมบูรณ์

3. ไม่สามารถ log in เข้าสู่ระบบได้ เนื่องจากการผูกเบอร์โทรศัพท์ ไว้กับหมายเลขบัตรอื่นๆ

สาเหตุ ลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่เคยผูกไว้กับบัตรประชาชน หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่เป็นปัจจุบัน การดำเนินการ แจ้ง 1129 PEA Call Center เพื่อทำการลบข้อมูลลูกค้าแล้วให้ลูกค้าสมัครใหม่ ส่วนในอนาคต ควรจะมีระบบการโอน profile ลูกค้าไปยังหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ ทั้งนี้ จะต้องมีการยืนยันตัวตนของลูกค้าว่าเป็นเจ้าของ profile นั้นจริงก่อน

4. ไม่สามารถส่ง OTP ได้ / กรอก OTP แล้วระบบแจ้งว่าไม่ถูกต้อง

การดำเนินการ ประสานงานผู้ดูแลระบบการส่ง sms หรือถ้าระบบของ กฟผ. ทำงานปกติ อาจต้องสอบถามผู้ให้บริการเครือข่ายของลูกค้า / การตั้งค่าการรับ sms ในเครื่องโทรศัพท์ของลูกค้า

5. ข้อมูลแสดงผลไม่ถูกต้องเช่น

- หน้าแรกแสดงว่าไม่มี/มี หนี้ค้างชำระ พอเข้าไปดูในรายละเอียดแสดงข้อมูลไม่ตรงกัน
- ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง
- ข้อมูลการชำระเงินไม่ถูกต้อง