



คู่มือการใช้งาน
ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(PEA-VOC System)

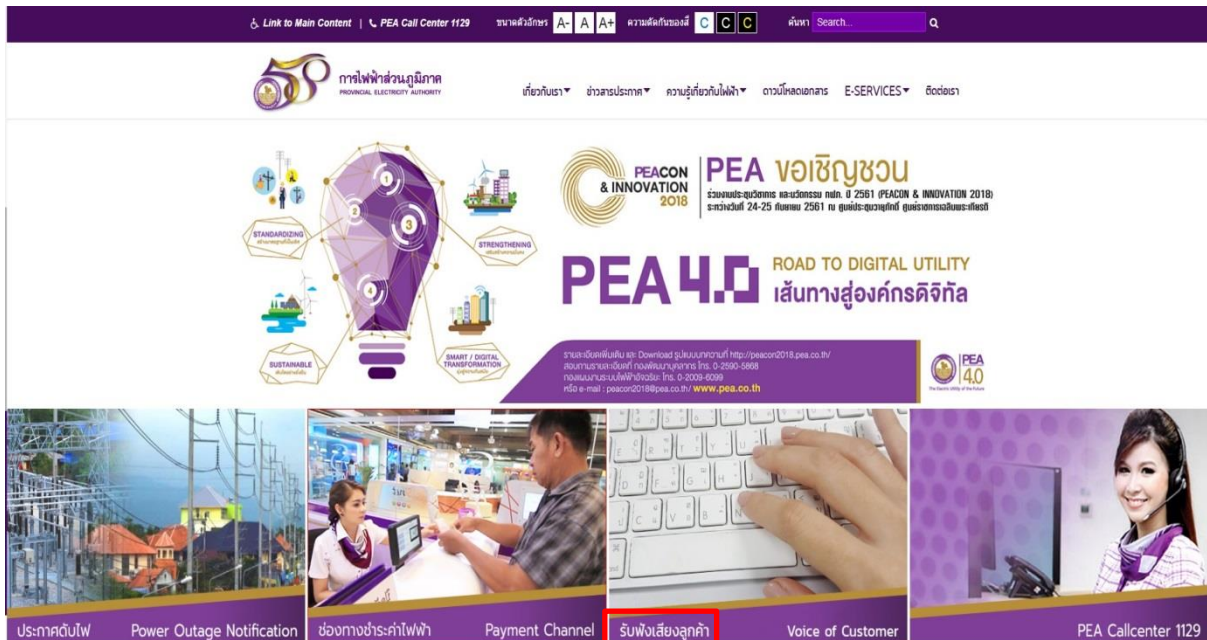
กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 สำหรับบุคคลภายนอก.....	2
ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟผ.....	17
1. การล็อกอินเข้าใช้งาน.....	17
2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์สำหรับรับข้อความ SMS.....	19
การจัดการข้อร้องเรียน	20
1. การสร้างข้อร้องเรียน.....	20
2. การเรียกดูรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	23
3. การรับเรื่อง	25
4. การส่งต่อข้อร้องเรียน.....	26
5. การ Tracking.....	28
6. การแนบเอกสาร.....	29
7. การปิดข้อร้องเรียน.....	31
8. การยกเลิกข้อร้องเรียน	33
รายงาน.....	35
1. รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	35
2. รายงานแบ่งตามประเภทหลัก	37
3. รายงานแบ่งตามประเภทย่อย.....	38
4. รายงานภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค	39
5. รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง	40
6. รายงานภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส.....	41
7. รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	42
ส่วนที่ 3 สำหรับพนักงานดูแลระบบ (Admin เขต).....	43
ภาคผนวก	50

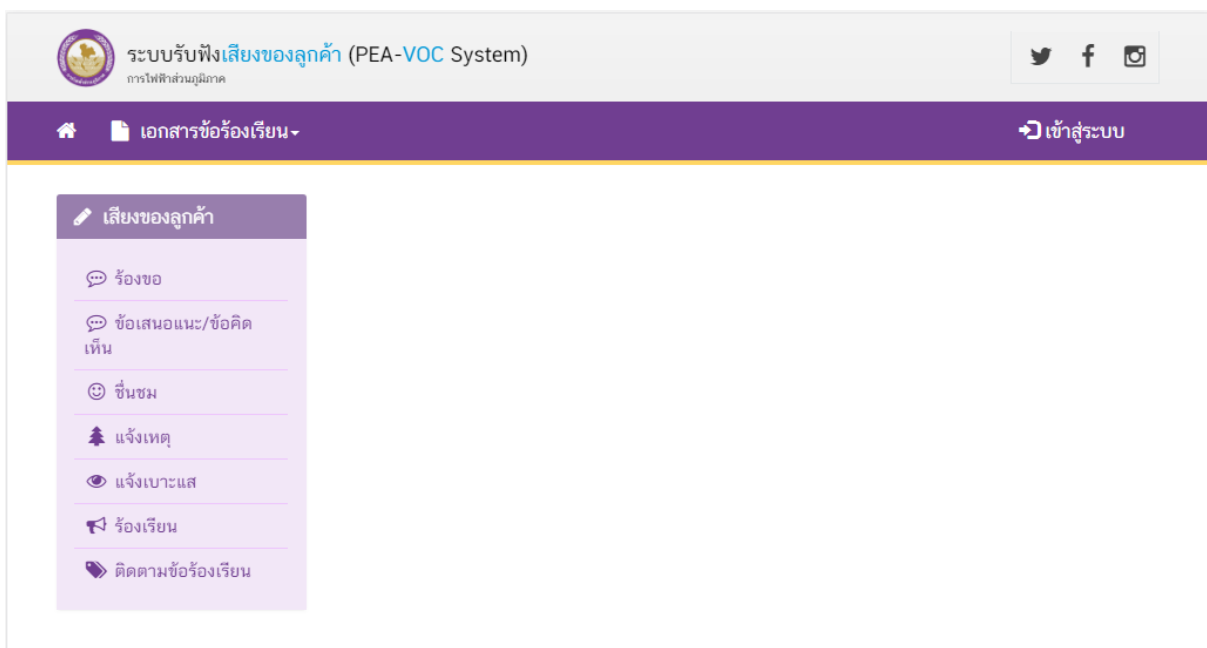
ส่วนที่ 1 สำหรับบุคคลภายนอก

การเข้าใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ในหัวข้อร้องขอ, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม, แจ้งเบาะแสและร้องเรียน สำหรับผู้ใช้ไฟหรือบุคคลภายนอกทั่วไป สามารถเข้าใช้งานได้ที่ URL ดังต่อไปนี้ www.pea.co.th แล้วคลิกเลือกที่รูปภาพ “รับฟังเสียงลูกค้า” ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1

เมื่อเลือก “รับฟังเสียงลูกค้า” เข้าสู่ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2

ผู้ใช้ไฟสามารถเลือกการทำงานต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- | | | |
|------------------------------|---------|---|
| 1. ร้องขอ | หมายถึง | ต้องการร้องขอ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต, อื่นๆ |
| 2. ข้อเสนอแนะ/
ข้อคิดเห็น | หมายถึง | ต้องการเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น กฟภ. เช่น แนะนำเจ้าหน้าที่ กฟภ., แนะนำช่องทางการรับชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น |
| 3. ชื่นชม | หมายถึง | ต้องการชื่นชม เช่น ชื่นชมสำนักงานการไฟฟ้า, ชื่นชมเจ้าหน้าที่ กฟภ. เป็นต้น |
| 4. แจ้งเบาะแส | หมายถึง | ต้องการแจ้งเหตุ หรือแจ้งเบาะแส เช่น ละเมิดการใช้ไฟ |
| 5. ร้องเรียน | หมายถึง | ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนงานบริการ, ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า, ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน ฯลฯ |
| 6. ติดตามร้องเรียน | หมายถึง | ต้องการติดตามสถานะเรื่องที่ตนเองร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม หรือแจ้งเบาะแส (โดยใช้หมายเลขร้องเรียน และ Keycode ที่ได้รับทาง SMS เป็นข้อมูลอ้างอิง) |

1. กรณีผู้ใช้ไฟเลือกจุดประสงค์ “ร้องขอ” ระบบจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 3

เสียงของลูกค้า

ร้องขอ

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ชื่นชม

แจ้งเหตุ

แจ้งเบาะแส

ร้องเรียน

ติดตามข้อร้องเรียน

ร้องขอ

ย้อนกลับ

ชื่อผู้ร้องขอ *

เลขที่บัตรประชาชน *

เบอร์โทรศัพท์ *

E-mail *

สถานที่ติดต่อกลับ *

กรณาระบบไฟฟ้าที่ทันต้องการร้องขอ

จังหวัด *

== กรุณาเลือกรายการ ==

การไฟฟ้า *

(กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

หมายเลขผู้ใช้ไฟ *

ประเภทการร้องขอ *

หัวข้อ *

รายละเอียด *

เอกสารแนบ :

ลำดับ

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

ข้อความภาพ :

H8FK

รูปที่ 3

คำอธิบายการป้อนข้อมูลการร้องขอ ดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้ร้องขอ * ระบุชื่อผู้ร้องขอ
- เลขที่บัตรประชาชน * ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
- เบอร์โทรศัพท์ * ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อกลับได้
- E-mail ระบุ E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้
- สถานที่ติดต่อกลับ * ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับได้
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการร้องขอ
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการร้องขอ (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ประเภทการร้องขอ * ระบุประเภทข้อร้องขอหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
 - ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้)
 - ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า
 - ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ
 - ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน
 - อื่นๆ
- หัวข้อ ระบุประเภทหัวข้อร้องขอย่อย (ถ้ามีหัวข้อตรงตามต้องการ)
- รายละเอียด * ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการร้องขอ
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบไม่เกิน 3 รูป
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

2. กรณีผู้ใช้ไฟเลือกจุดประสงค์ “ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น” ระบบจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 4

เสียงของลูกค้า

ร้องขอ

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ชื่นชม

แจ้งเหตุ

แจ้งเบาะแส

ร้องเรียน

ติดตามข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ย้อนกลับ

ชื่อผู้ให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น *

เลขที่บัตรประชาชน *

เบอร์โทรศัพท์ *

E-mail *

สถานที่ติดต่อกลับ *

กรุณาระบุการไฟฟ้าที่ท่านต้องการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

จังหวัด *

== กรุณาเลือกการ ==

การไฟฟ้า *

(กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

สถานที่เกิดเหตุ *

หมายเลขผู้ใช้ไฟ *

ประเภทข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น *

== กรุณาเลือกการ ==

หัวข้อ *

== กรุณาเลือกประเภทก่อน ==

รายละเอียด *

เอกสารแนบ :

ลำดับ

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

ข้อความภาพ :

รูปที่ 4

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

หน้า 6

คำอธิบายการป้อนข้อมูลข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้ให้ข้อเสนอแนะ ระบุชื่อผู้ให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
/ข้อคิดเห็น *
- เลขที่บัตรประชาชน * ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
- เบอร์โทรศัพท์ * ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อกลับได้
- E-mail E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้
- สถานที่ติดต่อกลับ * ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับได้
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (การไฟฟ้า
ที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- สถานที่เกิดเหตุ * ระบุสถานที่เกิดเหตุในการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้ง
ค่าไฟฟ้า
- ประเภทข้อเสนอแนะ
/ข้อคิดเห็น * ระบุประเภทข้อแนะนำหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
 - คุณภาพไฟฟ้า
 - การให้บริการ
 - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
 - พฤติกรรมพนักงาน
 - การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
 - ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
 - การทุจริต ประพฤติมิชอบ
 - อื่นๆ
- หัวข้อ ระบุประเภทหัวข้อข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นย่อย
- รายละเอียด * ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ/
ข้อคิดเห็น
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบ
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

3. กรณีผู้ใช้ไฟเลือกจุดประสงค์ “ขึ้นชม” ระบบจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 5

เลือกจุดประสงค์

- ร้องขอ
- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
- ขึ้นชม**
- แจ้งเหตุ
- แจ้งเบาะแส
- ร้องเรียน
- ติดตามข้อร้องเรียน

ขึ้นชม ย้อนกลับ

ชื่อผู้ขึ้นชม* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

สถานที่ติดต่อกลับ :

กรุณาระบุการไฟฟ้าที่ท่านต้องการขึ้นชม

จังหวัด* : == กรุณาเลือกรายการ == ▼

การไฟฟ้า* : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการขึ้นชม* : == กรุณาเลือกรายการ == ▼

หัวข้อ* : == กรุณาเลือกประเภทก่อน == ▼

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ : ลำดับ ชื่อไฟล์ รายละเอียด 📎

ข้อความภาพ :

รูปที่ 5

คำอธิบายการป้อนข้อมูลขึ้นชม ดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้ขึ้นชม * ระบุชื่อผู้ขึ้นชม
- เลขที่บัตรประชาชน * ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
- เบอร์โทรศัพท์ ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อกลับได้
- E-mail E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้
- สถานที่ติดต่อกลับ ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับได้
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการขึ้นชม
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการขึ้นชม (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ประเภทการขึ้นชม * ระบุประเภทข้อขึ้นชมหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
 - เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
 - เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า
 - พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
 - ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
 - สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - อื่น ๆ
- หัวข้อ ระบุประเภทหัวข้อขึ้นชมย่อย
- รายละเอียด * ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการขึ้นชม
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบ
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

4. กรณีผู้ใช้ไฟเลือกจุดประสงค์ “แจ้งเหตุ” ระบบจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 6

แจ้งเหตุ

ชื่อผู้แจ้งเหตุ* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์* :

E-mail :

สถานที่ติดต่อกลับ* :

กรณารับการไฟฟ้าที่ท่านต้องการแจ้งเหตุ

จังหวัด* : == กรุณาเลือกรายการ == ▼

การไฟฟ้า* : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

สถานที่เกิดเหตุ* :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการแจ้งเหตุ* : == กรุณาเลือกรายการ == ▼

หัวข้อ* : == กรุณาเลือกประเภทก่อน == ▼

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ :

ลำดับ	ชื่อไฟล์	รายละเอียด	
	U4Y8		

ข้อความภาพ :

รูปที่ 6

คำอธิบายการป้อนข้อมูลแจ้งเหตุ ดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้แจ้งเหตุ * ระบุชื่อผู้แจ้งเหตุ
- เลขที่บัตรประชาชน * ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
- เบอร์โทรศัพท์ ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อกลับได้
- E-mail E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้
- สถานที่ติดต่อกลับ ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับได้
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการแจ้งเหตุ
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการแจ้งเหตุ (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ประเภทการแจ้งเหตุ * ระบุประเภทข้อขึ้นชมหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
 - เสไฟฟ้าเอน
 - เสไฟฟ้าติดต้นไม้
 - ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย
 - มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด
 - อื่นๆ
- หัวข้อ ระบุประเภทหัวข้อขึ้นชมย่อย
- รายละเอียด * ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการแจ้งเหตุ
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบ
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

5. กรณีผู้ใช้ไฟเลือกจุดประสงค์ “แจ้งเบาะแส” ระบบจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 7

เสียงของลูกค้า

ร้องขอ
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
ชื่นชม
แจ้งเหตุ
แจ้งเบาะแส
ร้องเรียน
ติดตามข้อร้องเรียน

แจ้งเบาะแส

ย้อนกลับ

ชื่อผู้แจ้งเบาะแส :
เลขที่บัตรประชาชน:
เบอร์โทรศัพท์ :
E-mail :
สถานที่ติดต่อกลับ :

กรณารับการไฟฟ้าที่ทันต้องการแจ้งเบาะแส
จังหวัด * : == กรุณาเลือกรายการ ==
การไฟฟ้า * : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)
สถานที่เกิดเหตุ * :
ประเภทการแจ้งเบาะแส * : == กรุณาเลือกรายการ ==
หัวข้อ * : == กรุณาเลือกประเภทก่อน ==
รายละเอียด * :
เอกสารแนบ : ลำดับ ชื่อไฟล์ รายละเอียด

ข้อความภาพ : ER10

รูปที่ 7

คำอธิบายการป้อนข้อมูลแจ้งเบาะแส ดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------------------|---|
| ● ชื่อผู้แจ้งเบาะแส | ระบุชื่อผู้แจ้งเบาะแส |
| ● เลขที่บัตรประชาชน | ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก |
| ● เบอร์โทรศัพท์ | ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อกลับได้ |
| ● E-mail | E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้ |
| ● สถานที่ติดต่อกลับ | ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับได้ |
| ● จังหวัด * | ระบุจังหวัดที่ต้องการแจ้งเบาะแส |
| ● การไฟฟ้า * | ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการแจ้งเบาะแส (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก) |
| ● สถานที่เกิดเหตุ * | ระบุสถานที่เกิดเหตุในการแจ้งเบาะแส |
| ● ประเภทการแจ้งเบาะแส * | ระบุประเภทการแจ้งเบาะแสหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ➤ พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า ➤ พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. ➤ ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ. ➤ แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ. ➤ อื่นๆ |
| ● หัวข้อ | ระบุประเภทหัวข้อการแจ้งเบาะแস্য่อย โดยรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก |
| ● รายละเอียด * | ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการแจ้งเบาะแส |
| ● เอกสารแนบ | สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบไม่เกิน 3 รูป |
| ● ข้อความภาพ | การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ |

6. กรณีผู้ใช้ไฟเลือกจุดประสงค์ “ร้องเรียน” ระบบจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 8

เสียงของลูกค้า

ร้องขอ
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น
ชื่นชม
แจ้งเหตุ
แจ้งเบาะแส
ร้องเรียน
ติดตามข้อร้องเรียน

สร้างข้อร้องเรียน
ย้อนกลับ

ชื่อผู้ร้องเรียน* :
เลขที่บัตรประชาชน* :
เบอร์โทรศัพท์* :
E-mail :
สถานที่ติดต่อกลับ* :

กรมการไฟฟ้าที่ท่านต้องการร้องเรียน
จังหวัด* : == กรุณาเลือกรายการ ==
การไฟฟ้า* : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

สถานที่เกิดเหตุ* :
หมายเลขผู้ใช้ไฟ :
ประเภทการร้องเรียน* : == กรุณาเลือกรายการ ==
หัวข้อ* : == กรุณาเลือกประเภทก่อน ==
รายละเอียด* :

เอกสารแนบ : ลำดับ ชื่อไฟล์ รายละเอียด

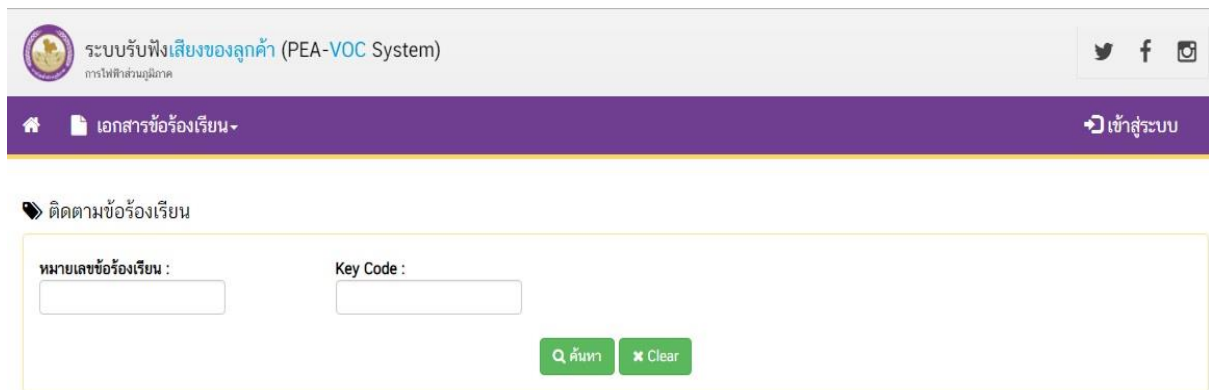
ข้อความภาพ : Captcha Image

รูปที่ 8

คำอธิบายการป้อนข้อมูลร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้ร้องเรียน * ระบุชื่อผู้ร้องเรียน
- เลขที่บัตรประชาชน * ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
- เบอร์โทรศัพท์ ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อกลับได้
- E-mail E-mail ที่สามารถติดต่อกลับได้
- สถานที่ติดต่อกลับ ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับได้
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการร้องเรียน
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ประเภทการร้องเรียน * ระบุประเภทข้อร้องเรียนหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
 - คุณภาพไฟฟ้า
 - การให้บริการ
 - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
 - พฤติกรรมพนักงาน
 - การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
 - ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
 - การทุจริต ประพฤติมิชอบ
 - อื่นๆ
- หัวข้อ ระบุประเภทหัวข้อร้องเรียนย่อย
- รายละเอียด * ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบ
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

7. กรณีผู้ใช้ไฟเลือกจุดประสงค์ “ติดตามข้อร้องเรียน” ระบบจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 9



The screenshot shows the PEA-VOC System interface. At the top, there is a header with the PEA logo and the text "ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)" and "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค". Below the header is a navigation bar with a home icon, a document icon, and the text "เอกสารข้อร้องเรียน". On the right side of the navigation bar is a button labeled "เข้าสู่ระบบ". Below the navigation bar is a section titled "ติดตามข้อร้องเรียน". Inside this section, there are two input fields: "หมายเลขข้อร้องเรียน :" and "Key Code :". Below these fields are two buttons: "ค้นหา" (Search) and "Clear".

รูปที่ 9

ในการติดตามข้อร้องเรียน ผู้ใช้ไฟสามารถนำหมายเลขข้อร้องเรียน และรหัส Key Code ที่ได้รับ SMS จากระบบ มากรอกในหน้าจอติดตามข้อร้องเรียน เพื่อติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนเองได้ โดยเมื่อกดปุ่ม “ค้นหา” จะปรากฏหน้าจอการติดตามสถานะได้

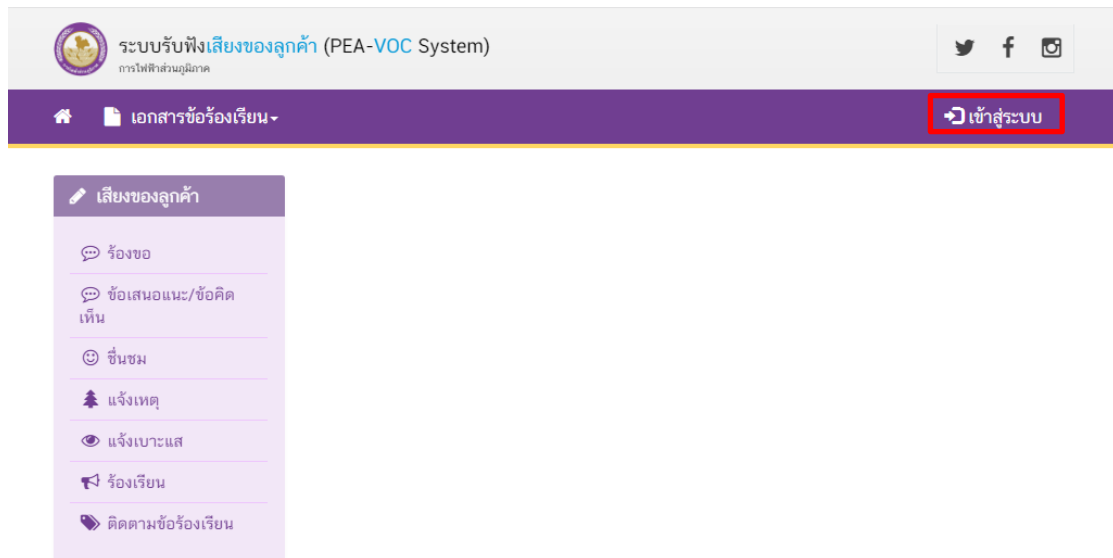
ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อสร้างและบันทึกเรื่องร้องเรียน จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

“PEA ต้องขอขอบคุณสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ No.I-59000005 / Keycode:772919”

ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟผ.

1. การล็อกอินเข้าใช้งาน

การเข้าใช้งานสำหรับพนักงาน กฟผ. หรือผู้ดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต หรือการไฟฟ้าหน้างาน สามารถเข้าใช้โดยป้อนรหัสพนักงานและรหัสผ่าน สามารถเข้าใช้งานได้ที่ Intranet ของ กฟผ. หัวข้อ “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)” จากนั้นจะปรากฏหน้าจอ ดังรูปที่ 10



รูปที่ 10

เมื่อคลิกที่ “เข้าสู่ระบบ” จะปรากฏหน้าจอให้ป้อนรหัสพนักงาน และรหัสผ่าน ดังรูปที่ 11

รูปที่ 11

เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าจอการทำงานหลักของระบบ ดังแสดงในรูปที่ 12

เสียงของลูกค้า

ร้องขอ

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ชื่นชม

แจ้งเหตุ

แจ้งเบาะแส

ร้องเรียน

ติดตามข้อร้องเรียน

สร้างความต้องการ/คาดหวัง

ค้นหาความต้องการ/คาดหวัง

รายงาน

รายละเอียดข้อร้องเรียน

แบ่งตามประเภทหลัก

แบ่งตามประเภทย่อย

ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง

ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค

ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงาน VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ (ตามกลุ่มลูกค้า)

รายงาน VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ (ตามพื้นที่จ่ายไฟ)

รายงานแยกตามกลุ่มลูกค้า (รายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

รายงานแยกตามพื้นที่จ่ายไฟ (รายงานที่ต้องนำ VOC ไปดำเนินการ)

ตั้งค่า

พื้นฐานข้อมูล

คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

นำเข้าความต้องการ/คาดหวัง

!

การไฟฟ้าของท่านมีข้อร้องเรียนที่ใกล้ถึงกำหนด 1 ข้อร้องเรียน

มีข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด 2 ข้อร้องเรียน

มีข้อร้องเรียนที่ถูกส่งต่อมา 3 ข้อร้องเรียน

รายการข้อร้องเรียนใหม่

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่

เกิน 5 วัน

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่

เกิน 30 วัน

ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30

วัน ขึ้นไป

เลือกการแสดงผลตามเขตพื้นที่การไฟฟ้า

== ทั้งหมด ==

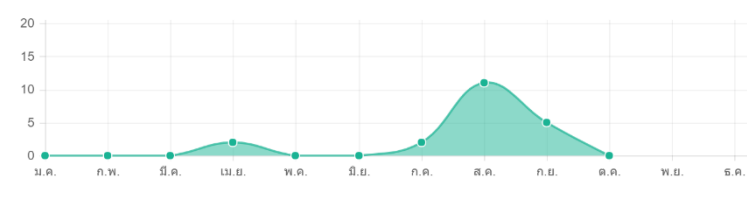
ค้นหา

Clear

No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	I-61000021	เสาไฟฟ้าเอน	ส่งต่อ	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ	24/09/2561 14:51:01
2	I-61000020	เสาไฟฟ้าติดต้นไม้	ส่งต่อ	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	12/09/2561 14:52:07
3	I-61000019	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	รอดำเนินการ	กฟผ.สำนักงานใหญ่	12/09/2561 14:07:11
4	I-61000018	เสาไฟฟ้าเอน	รอดำเนินการ	สมง.เขต น1 เชียงใหม่	11/09/2561 09:46:42
5	I-61000017	ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟผ.	ส่งต่อ	กฟผ.บ้านโฮ้ง	31/08/2561 15:59:32
6	I-61000008	เสาไฟฟ้าเอน	รอดำเนินการ	สมง.เขต น1 เชียงใหม่	31/08/2561 13:39:03
7	I-61000002	เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า	รอดำเนินการ	กฟผ.แม่ออน	19/04/2561 15:59:45
8	I-61000001	พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	รอดำเนินการ	สมง.เขต น1 เชียงใหม่	09/04/2561 14:42:14

ทั้งหมด 8 รายการ , { หน้า 1/1 }

สรุปข้อร้องเรียนประจำปี 2561



รูปที่ 12

จากรูปที่ 12 หมายเลขข้อร้องเรียนจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ประเภทที่เริ่มต้นด้วยตัว C หมายถึง ผ่านช่องทาง Call Center (PEA 1129)
- ประเภทที่เริ่มต้นด้วยตัว I หมายถึง ผ่านช่องทางอื่น ๆ

หมายเหตุ การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA 1129 ข้อมูลจะเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงของ
ลูกค้าโดยอัตโนมัติ

2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์สำหรับรับข้อความ SMS

1. คลิกที่ “ข้อมูลผู้ใช้” แล้วเลือก “แก้ไขข้อมูลผู้ใช้”

รูปที่ 13

2. แก้ไขข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์/อีเมล แล้วกดบันทึก

รูปที่ 14

การจัดการข้อร้องเรียน

1. การสร้างข้อร้องเรียน

การสร้างข้อร้องเรียน, ร้องขอ, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส จะมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันกับร้องเรียนจากบุคคลภายนอก แต่จะมีส่วนที่แตกต่างกัน ตรงที่จะให้เลือกหน่วยงาน แทนเลือกจังหวัด และการไฟฟ้า ดังรูปที่ 15

รูปที่ 15

สามารถเลือกช่องทางการรับข้อร้องเรียนได้จากหลายช่องทาง ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการรับคำร้อง
1	Call Center
2	ผวก./สำนักงาน ภ1-ภ4
3	ส่งผ่านหน่วยงานอื่น ๆ
4	www.pea.co.th
5	ตู้ ปณ. 150
6	สื่อมวลชน/สื่อสังคมออนไลน์
7	สปน./สดง./ปปช./ปปท.
8	ศูนย์ดำรงธรรม
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต
10	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
11	PEA Mobile
12	โทรศัพท์สำนักงาน
13	ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล
14	การสานเสวนา
15	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน
16	IA/IR Chat

การเลือกหน่วยงาน หรือเลือกการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน จากรูปที่ 16 มีขั้นตอนดังนี้

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ * :  

รูปที่ 16

คลิกเลือกสัญลักษณ์  (แว่นขยายสีเขียว) จะปรากฏหน้าจอการค้นหาหน่วยงาน ดังรูปที่ 17

ค้นหาการไฟฟ้า

1. ป้อนชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา

2. คลิกปุ่มค้นหา

คำค้นหา : บ้านตาขุน

#	รหัสการไฟฟ้า	ชื่อการไฟฟ้า / หน่วยงาน	จังหวัด	เลือก
1	K09301	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน	สุราษฎร์ธานี	☒

ทั้งหมด 1 รายการ , { หน้า 1/1 }

3. ระบบแสดงผลชื่อการไฟฟ้าที่ค้นหา

4. คลิกปุ่ม ☒ เพื่อเลือก

1

รูปที่ 17

จากรูปที่ 17 พิมพ์ชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา คลิกปุ่ม “ค้นหา” โปรแกรมจะแสดงชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นเลือกโดยคลิกที่เครื่องหมาย ☒ และกดปุ่ม “ปิด” จะแสดงชื่อหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ * :

รูปที่ 18

2. การเรียกดูรายละเอียดข้อร้องเรียน

สามารถทำได้โดยคลิกที่ หมายเลขข้อร้องเรียน เพื่อดูรายละเอียดหรือดำเนินการข้อร้องเรียน โปรแกรมจะแสดงรายละเอียดดังนี้



ระบบร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน

รายงาน

ตั้งค่า

ข้อมูลผู้ใช้

รายละเอียดข้อร้องเรียน

ร้องเรียน : รอคำเนินการ

ย้อนกลับ

แบบเอกสาร

Tracking

รับเรื่อง

ส่งต่อ

ยกเลิก

พิมพ์

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-59005614

หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > การให้บริการ > พนักงานให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน

เปลี่ยนประเภท

สถานะ : รอคำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : www.pea.co.th

วันที่ร้องเรียน : 21/10/2559 14:33:46

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟภ.มุกดาหาร

จังหวัด : มุกดาหาร

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ : == กรุณาเลือกรายการ ==

ชื่อผู้ร้องเรียน : คานต์วราจชัยสิทธิ์ เข้มเพชร

เลขที่บัตรประชาชน : 3-3499-00107-82-1

เบอร์โทรศัพท์ : 0867200432

E-mail : ya_2825@hotmail.com

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 20011422231

สถานที่ติดต่อกลับ : หน่วยบริการประชาชนดำรงทางหลวงนิคมคำสร้อย ส.ทล. 5 กก.6 บก.ทล ถนนชยางกูร ตำบลโคกชัย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร 49130

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : หน่วยบริการประชาชนดำรงทางหลวงนิคมคำสร้อย ส.ทล. 5 กก.6 บก.ทล ถนนชยางกูร ตำบลโคกชัย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร 49130

รายละเอียด : ได้ตกลงพูดคุยไกลเกลี่ยเรียบร้อยแล้ว เรื่องเงินหาย แต่อีกประมาณปีได้มีเอกสารส่งมา(ลำดับที่1)ได้เปลี่ยน ผจก. คนใหม่ ได้ติดต่อไปแจ้ง ผจก.คนเก่าเรื่องเงินไม่ดำเนินการ เอกสารลำดับที่2 เป็นการชี้แจงเหตุผลที่เกิดขึ้น เอกสารลำดับที่3 ไม่ชี้แจงการดำเนินการกับพนักงานของไฟฟ้าว่าเป็นอย่างถูกต้องตามระเบียบหรือไม่ มีแต่หนังสือแจ้งค้างชำระ หรือว่าจะได้รับการดำเนินการที่ถูกต้องชัดเจน ทางหน่วยไฟฟ้า ผลจากการที่ได้ดำเนินการของไฟฟ้าที่ได้ตกลงกันไว้ได้ดำเนินการตามที่ร้องขอ แต่ทางไฟฟ้ายังไม่ดำเนินการ จึงขอเป็นปี สิ่งซึ่งยังไม่ได้ดำเนินการใหม่มาเป็น ผจก.คนใหม่ ไม่รู้ เป็นเรื่องของคนเก่า

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย	#
1	21/10/2559 14:33:46	รอดำเนินการ		ลำดับที่ 1	
2	21/10/2559 14:33:46	รอดำเนินการ		ลำดับที่3	
3	21/10/2559 14:33:46	รอดำเนินการ		ลำดับที่2	

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
-----	-----------------	-------	--------------	-------------	------------

© 2016 Provincial Electricity Authority , All rights reserved. Call Center. 1129

รูปที่ 19

จากรูปที่ 19 จะแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน พร้อมทั้งมีสถานะให้เลือกการทำงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	สถานะการทำงาน	รายละเอียด
1	แนบเอกสาร	สามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมเข้าไปในระบบ โดยรายละเอียดเอกสารที่แนบจะแสดงที่ “เอกสารแนบ” ด้านล่างโดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการแนบเอกสาร
2	Tracking	สามารถพิมพ์รายละเอียด ขั้นตอนกระบวนการติดตามงานของเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และรายละเอียดจะไปแสดงที่ “การดำเนินการ” ด้านล่าง โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการพิมพ์ Tracking
3	รับเรื่อง	เป็นการรับเรื่องเพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
4	ส่งต่อ	เป็นการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้การไฟฟ้าอื่น โดยจะต้องเลือกหน่วยงานการไฟฟ้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง เช่น ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาไม่ถูกการไฟฟ้า เป็นต้น
5	ปิด	เป็นการยุติเรื่องร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ ซึ่งจำนวนวันของข้อร้องเรียนเรื่องนั้น ๆ จะหยุดนับ ณ วันที่ทำการปิดเรื่อง
6	ยกเลิก	เป็นการยกเลิกเรื่องร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ
7	พิมพ์	สามารถพิมพ์รายละเอียดข้อร้องเรียนนั้น ๆ เป็นเอกสาร

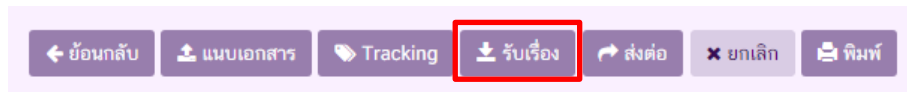
การทำงานในทุกสถานะระบบจะแสดง Dialog box มาให้กรอกรายละเอียด เพื่อแสดงข้อความในส่วนขอรายละเอียดการดำเนินการด้านล่างของแบบฟอร์ม

หมายเหตุ :

- การปิดเรื่องร้องเรียน จะต้องเลือก “รับเรื่อง” ก่อน จึงจะสามารถปิดได้ และโปรแกรมจะให้เลือกประเภทผู้ใช้ไฟก่อนการปิดเรื่อง

3. การรับเรื่อง

1. ในหน้าดูรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้คลิกที่ปุ่ม “รับเรื่อง”



รูปที่ 20

2. ในหน้าต่าง ให้ระบุคำอธิบายประกอบการรับเรื่อง แล้วคลิกที่ปุ่ม “บันทึกรับเรื่อง”

รูปที่ 21

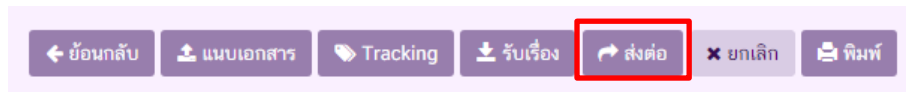
3. เมื่อเสร็จสิ้น ในรายการการดำเนินการจะมีประวัติแสดงขึ้นมา พร้อมสถานะจะเปลี่ยนเป็น “กำลังรอดำเนินการ”

การดำเนินการ :					
No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	16/7/2561 12:32:30	กำลังดำเนินการ	ปิยนุช ชีระแนว		กฟอ. จะนะ รับเรื่องนำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะเพื่อนำดำเนินการพบผู้ร้องขอ และดำเนินการแก้ไขต่อไป

รูปที่ 22

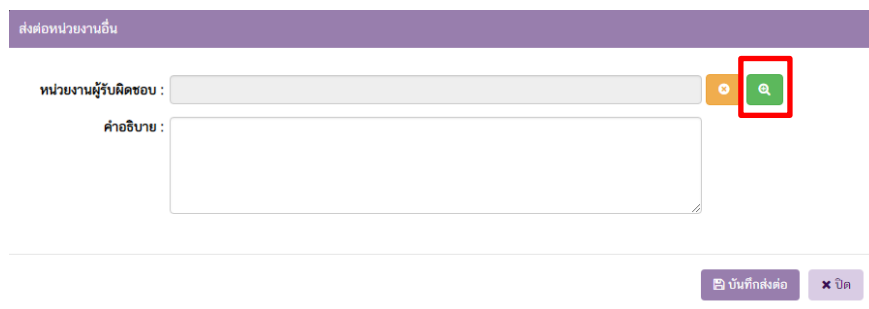
4. การส่งต่อข้อร้องเรียน

1. ในหน้าดูรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้คลิกที่ปุ่ม “ส่งต่อ”



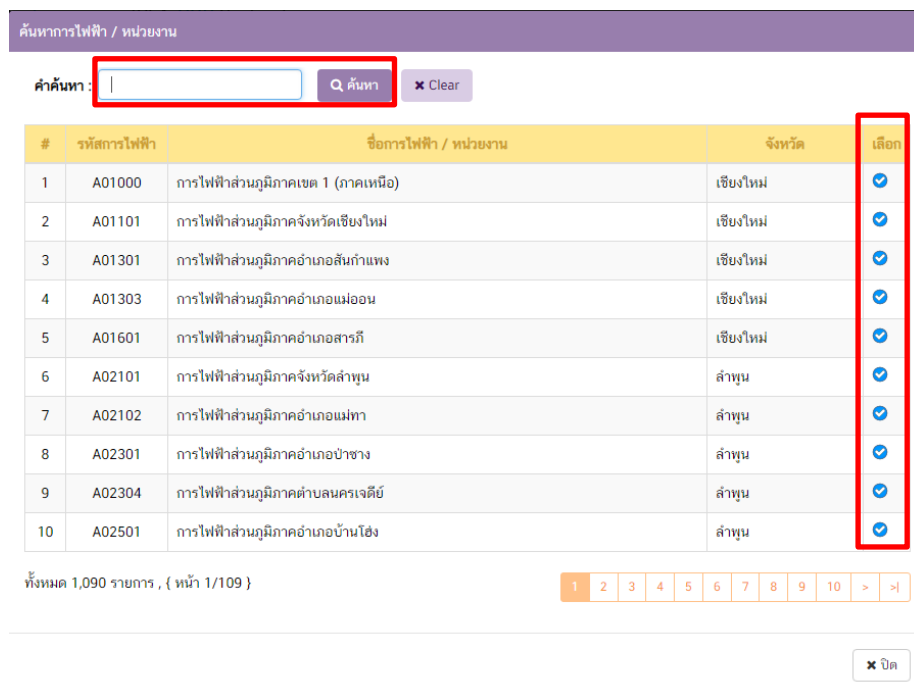
รูปที่ 23

2. ในหน้าต่าง ให้คลิกที่ปุ่ม แวนขยายสีเขียวเพื่อเลือกหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ต้องการส่งต่อข้อร้องเรียนถึง

A form titled 'ส่งต่อหน่วยงานอื่น' (Forward to other agency). It has a text input field for 'หน่วยงานผู้รับผิดชอบ' (Responsible Agency) and a text area for 'คำอธิบาย' (Description). To the right of the input field is a green search button with a magnifying glass icon, highlighted with a red box. At the bottom right are buttons for 'บันทึกส่งต่อ' (Save Forward) and 'ปิด' (Close).

รูปที่ 24

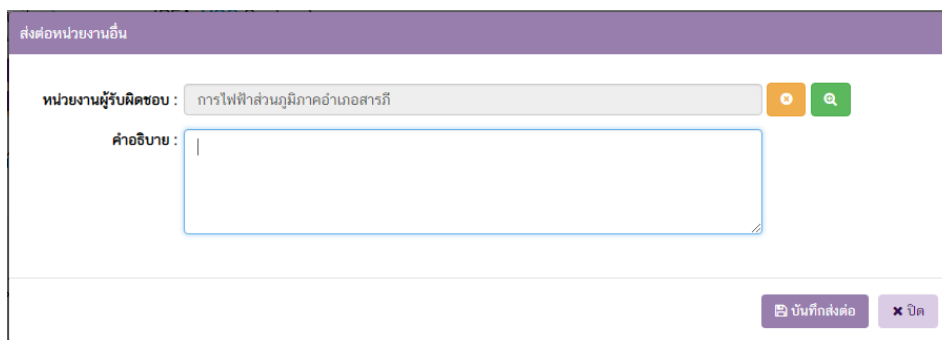
3. ระบุคำค้นหาในช่อง แล้วกดค้นหา แล้วให้กดที่ปุ่มเครื่องหมายถูกสีน้ำเงินด้านหลังเพื่อเลือกหน่วยงานที่ต้องการส่งต่อ

A search results page titled 'ค้นหาการไฟฟ้า / หน่วยงาน' (Search electricity / agency). It has a search bar with the text 'คำค้นหา:' and a 'ค้นหา' (Search) button. Below is a table with 5 columns: '#', 'รหัสการไฟฟ้า' (Electricity Code), 'ชื่อการไฟฟ้า / หน่วยงาน' (Name of electricity / agency), 'จังหวัด' (Province), and 'เลือก' (Select). The 'เลือก' column contains blue checkmarks and is highlighted with a red box. The table lists 10 agencies. At the bottom, there is a pagination bar showing 'ทั้งหมด 1,090 รายการ, { หน้า 1/109 }' and a 'ปิด' (Close) button.

#	รหัสการไฟฟ้า	ชื่อการไฟฟ้า / หน่วยงาน	จังหวัด	เลือก
1	A01000	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ)	เชียงใหม่	☒
2	A01101	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	เชียงใหม่	☒
3	A01301	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันกำแพง	เชียงใหม่	☒
4	A01303	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ออน	เชียงใหม่	☒
5	A01601	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสารภี	เชียงใหม่	☒
6	A02101	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	ลำพูน	☒
7	A02102	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ฟ้าหลวง	ลำพูน	☒
8	A02301	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซาง	ลำพูน	☒
9	A02304	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลนครเจริญ	ลำพูน	☒
10	A02501	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ่ง	ลำพูน	☒

รูปที่ 25

4. ระบุคำอธิบายประกอบการส่งต่อ เสร็จแล้วให้คลิกที่ปุ่ม “บันทึกส่งต่อ” ด้านล่าง



รูปที่ 26

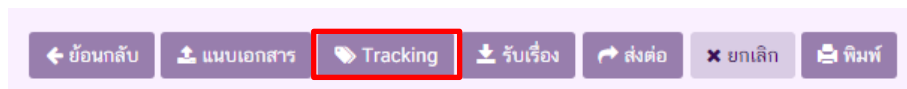
5. เมื่อเสร็จสิ้น ในรายการการดำเนินการจะมีประวัติแสดงขึ้นมา พร้อมสถานะจะเปลี่ยนเป็น “ส่งต่อ”

การดำเนินการ :	No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
	1	16/7/2561 12:32:30	กำลังดำเนินการ	ปิยนุช ชีระแนว		กฟอ.จะนะ รับเรื่องนำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะเพื่อนำเนิการพบผู้ร้องขอ และดำเนินการแก้ไขต่อไป
	2	16/10/2561 10:07:24	ส่งต่อ	นัฐพร ประภักดี	กฟอ.สารภี	เรื่องร้องเรียนอยู่ในพื้นที่กฟพ.สารภี

รูปที่ 27

5. การ Tracking

1. ในหน้าดูรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้คลิกที่ปุ่ม “Tracking”



รูปที่ 28

2. ระบุคำอธิบายต่างๆที่ต้องการ เสร็จแล้วให้คลิกที่ปุ่ม “บันทึก Tracking” ด้านล่าง

รูปที่ 29

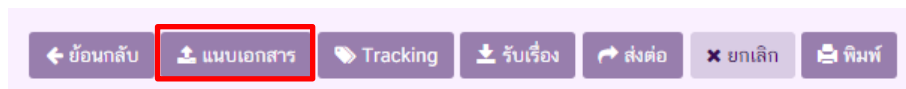
3. เมื่อเสร็จสิ้น ในรายการการดำเนินการจะมีประวัติแสดงขึ้นมา

การดำเนินการ :	ประวัติการดำเนินการ				
	No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	รายละเอียด
	1	16/10/2561 10:13:02	Tracking	นัฐพร ประภักดี	คำอธิบายต่างๆประกอบการ Tracking

รูปที่ 30

6. การแนบเอกสาร

1. ในหน้าดูรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้คลิกที่ปุ่ม “แนบเอกสาร”



รูปที่ 31

2. กดปุ่มเลือกไฟล์ แล้วเลือกไฟล์ โดยไฟล์ต้องเป็นไปตามรายละเอียด

A form titled 'แนบไฟล์เอกสาร' (Attach Document) with a purple header. It contains a 'Choose Files' button, the text 'No file chosen', and a file size limit of 'ไฟล์ขนาดไม่เกิน 20 MB'. Below this, it lists supported file formats: 'นามสกุล : jpeg , jpg , png , gif , bmp , tiff , pdf , xls , xlsx , doc , docx'. There is a large text input field labeled 'คำอธิบาย :'. At the bottom right, there are 'Upload' and 'ปิด' (Close) buttons.

รูปที่ 32

3. ระบุคำอธิบาย เมื่อเลือกเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม Upload ด้านล่าง

The same 'แนบไฟล์เอกสาร' (Attach Document) form as in Figure 32, but now the 'Choose Files' button shows '00001791.TIF' as the selected file. The rest of the form, including the file size limit, supported formats, description field, and 'Upload'/'ปิด' buttons, remains the same.

รูปที่ 33

4. ในรายการไฟล์แนบจะมีไฟล์ที่แนบเพิ่มเติมขึ้นมา โดยสามารถคลิกที่รูปโซ่เพื่อเปิดไฟล์ หรือคลิกที่รูปถังขยะเพื่อลบไฟล์

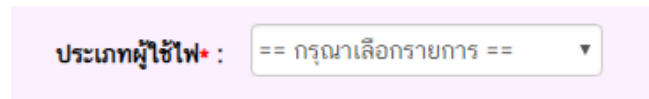
เอกสารแนบ :	No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย	#
	1	16/10/2561 10:21:06	รอดำเนินการ	นัฐพร ประภักดี	ไฟล์แนบประกอบการดำเนินการ	 

รูปที่ 34

7. การปิดข้อร้องเรียน

หมายเหตุ เมื่อข้อร้องเรียนถูกปิดแล้ว ผู้ใช้งานจะไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้อีก

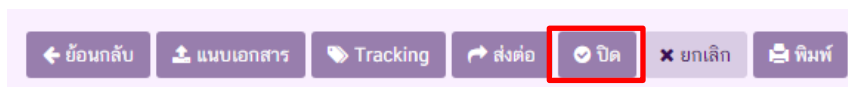
1. ในหน้าดูรายละเอียดข้อร้องเรียน หากยังไม่ระบุประเภทผู้ใช้ไฟ ให้ระบุประเภทผู้ใช้ไฟ



ประเภทผู้ใช้ไฟ* : == กรุณาเลือกรายการ ==

รูปที่ 35

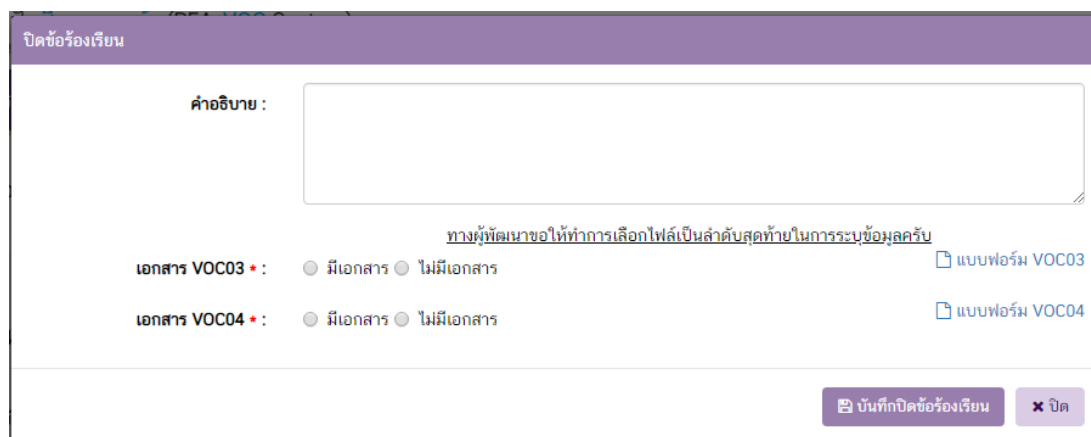
2. ให้คลิกที่ปุ่ม “ปิด”



← ย้อนกลับ 📄 แนบเอกสาร 📍 Tracking ➡ ส่งต่อ **🔒 ปิด** ✕ ยกเลิก 🖨️ พิมพ์

รูปที่ 36

3. ระบุคำอธิบายประกอบการปิดข้อร้องเรียน พร้อมทั้งระบุไฟล์เอกสาร VOC03 และ VOC04



ปิดข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

ทางผู้พัฒนาขอให้ทำการเลือกไฟล์เป็นลำดับสุดท้ายในการระบุข้อมูลครับ

เอกสาร VOC03 * : ☐ มีเอกสาร ☐ ไม่มีเอกสาร [📄 แบบฟอร์ม VOC03](#)

เอกสาร VOC04 * : ☐ มีเอกสาร ☐ ไม่มีเอกสาร [📄 แบบฟอร์ม VOC04](#)

รูปที่ 37

4. เมื่อระบุรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม “บันทึกปิดข้อร้องเรียน” ด้านล่าง

ปิดข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

ทางผู้พัฒนาขอให้ทำการเลือกไฟล์เป็นลำดับสุดท้ายในการระบุข้อมูลครับ

เอกสาร VOC03 * : ☒ มีเอกสาร ☐ ไม่มีเอกสาร [แบบฟอร์ม VOC03](#)

ไฟล์เอกสาร VOC03 * : No file chosen

เอกสาร VOC04 * : ☐ มีเอกสาร ☒ ไม่มีเอกสาร [แบบฟอร์ม VOC04](#)

เหตุผลที่ไม่มีเอกสาร VOC04 * :

[บันทึกปิดข้อร้องเรียน](#) [ปิด](#)

รูปที่ 38

5. ในรายการเอกสารแนบจะมีไฟล์ VOC03 / VOC04 (หากระบุเอกสาร) และในรายการการดำเนินการจะมีประวัติแสดงขึ้นมา พร้อมสถานะจะเปลี่ยนเป็น “ปิด”

เอกสารแนบ :	No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย	#
	1	16/10/2561 10:34:59	ปิด	นัฐพร ประภักดี	เอกสาร VOC03	🔗

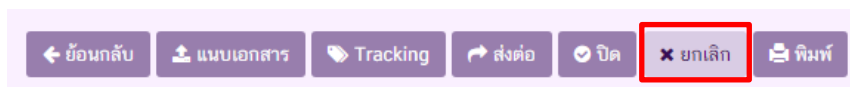
การดำเนินการ :	No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
	1	24/9/2561 14:53:44	กำลังดำเนินการ	นัฐพร ประภักดี		test
	2	25/9/2561 10:30:27	ส่งต่อ	นัฐพร ประภักดี	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ	
	3	16/10/2561 9:57:12	กำลังดำเนินการ	นัฐพร ประภักดี		รายละเอียดประกอบการรับเรื่อง
	4	16/10/2561 10:34:59	ปิด	นัฐพร ประภักดี		ดำเนินการตรวจสอบตามที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรียบร้อยแล้ว เหตุผลที่ไม่มีเอกสาร VOC04 : รายละเอียดผู้ร้องไม่ชัดเจน / ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้

รูปที่ 39

8. การยกเลิกข้อร้องเรียน

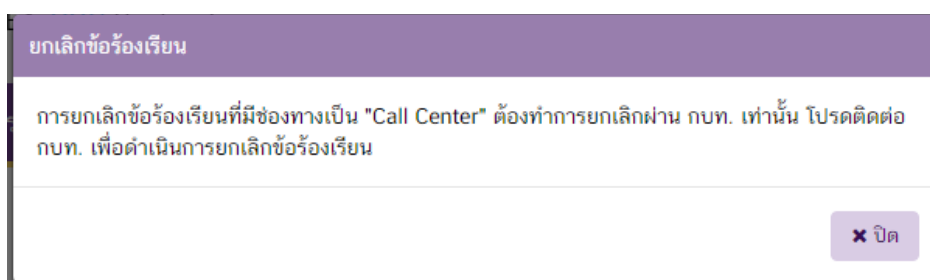
หมายเหตุ เมื่อข้อร้องเรียนถูกปิดแล้ว ผู้ใช้งานจะไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้อีก

1. ในหน้าดูรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้คลิกที่ปุ่ม “ยกเลิก”



รูปที่ 40

2. หากข้อร้องเรียนเป็นข้อร้องเรียนจาก CallCenter ระบบจะแสดงข้อความให้ติดต่อ กบท. เพื่อทำการยกเลิกข้อร้องเรียน



รูปที่ 41

3. หากข้อร้องเรียนไม่ใช่ข้อร้องเรียนที่มาจาก CallCenter ให้ระบุคำอธิบาย พร้อมทั้งให้ระบุเอกสารประกอบการยกเลิกข้อร้องเรียน

รูปที่ 42

4. เมื่อระบุรายละเอียดเสร็จสิ้น ให้คลิกที่ปุ่ม “บันทึกยกเลิกข้อร้องเรียน” ด้านล่าง

ยกเลิกข้อร้องเรียน

คำอธิบาย :

ยกเลิกข้อร้องเรียนเนื่องจากซ้ำกับข้อร้องเรียนอื่น

เอกสารยกเลิก :

☒ มีเอกสาร

☐ ไม่มีเอกสาร

ไฟล์เอกสาร :

Choose File

00001791.TIF

บันทึกยกเลิกข้อร้องเรียน

ปิด

รูปที่ 43

5. ในรายการเอกสารแนบจะมีไฟล์เอกสารยกเลิก (หากระบุเอกสาร) และในรายการการดำเนินการจะมีประวัติแสดงขึ้นมา พร้อมสถานะจะเปลี่ยนเป็น “ยกเลิก”

เอกสารแนบ :	No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย	#
	1	12/09/2561 14:52:07	รอดำเนินการ	** ผู้ร้องเรียน **	tst	
	2	16/10/2561 10:48:55	ยกเลิก	นัฐพร ประภักดี	เอกสารยกเลิก	
การดำเนินการ :	No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
	1	25/9/2561 10:09:04	ส่งต่อ	นัฐพร ประภักดี	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	test ทพท
	2	16/10/2561 10:48:55	ยกเลิก	นัฐพร ประภักดี		ยกเลิกข้อร้องเรียนเนื่องจากซ้ำกับข้อร้องเรียนอื่น

รายงาน

ในส่วนของการรายงาน ในระบบจะมีรายงานแสดงรายละเอียด และรายงานสรุป ดังต่อไปนี้

1. รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

เขต: == ทั้งหมด ==

การไฟฟ้า: == กรุณาเลือกรายการ ==

☒ รวมการไฟฟ้าในสังกัด

หมายเลขข้อร้องเรียน:

สถานะ: == ทั้งหมด ==

กลุ่ม / ประเภท / หัวข้อย่อย: == ทั้งหมด == == ทั้งหมด == == ทั้งหมด ==

ช่องทาง: == ทั้งหมด ==

กลุ่มลูกค้า: == ทั้งหมด ==

ชื่อผู้ร้องเรียน:

วันที่ร้องเรียน: 01/01/2018 ถึง 31/12/2018

พื้นที่จ่ายไฟ: == ทั้งหมด ==

ค้นหา
Export

จำนวนวัน No. ดำเนิน การ	กลุ่ม	ประเภท	หัวข้อย่อย	ช่องทาง	กลุ่มลูกค้า	การไฟฟ้า	วันที่ร้องเรียน	วันที่
1	1	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	อัตราค่าไฟฟ้า	www.pea.co.th		กฟภ.สำนักงานใหญ่	26/09/2561 14:41:21

รูปที่ 44

จากการติดตามข้อร้องเรียน รายละเอียดแต่ละเรื่องจะแสดงแถบสีตามจำนวนวัน โดยมีความหมายดังนี้

ลำดับที่	สัญลักษณ์สี	ความหมาย
1	 สีขาว	ข้อร้องเรียนใหม่ที่มีระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
2	 สีขาว	ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
3	 สีเขียว	ข้อร้องเรียนที่มีสถานะปิดเรื่องแล้ว
4	 สีส้ม	ข้อร้องเรียนใหม่ มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
5	 สีเหลือง	ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
6	 สีเทา	ข้อร้องเรียนที่ถูกยกเลิก
7	 สีแดง	ข้อร้องเรียนใหม่ มีระยะเวลา 30 วันขึ้นไป
8	 สีแดง	ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

หมายเหตุ การนับวันของเรื่องร้องเรียน จะเริ่มนับวันถัดไปจากผู้ร้องเรียนสร้างข้อร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสเข้ามาในระบบ

สามารถ Export File ในรูปแบบไฟล์ Excel ได้ โดยจะแสดงรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	การโพส	เลขที่คำร้องถึง กกป.	วันที่คำร้องถึง กกป.	วันที่รับเรื่องร้องเรียน	วันที่ปิดเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้	ช่องทาง กกป.รับเรื่อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	สาเหตุของข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล
1	A01301	กกป.สืบค้น	C-8332476	13/02/2559 11:27:28		N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
2	A11101	กกป.สืบค้น	C-8328690	11/02/2559 16:38:03		วันทิดดา อาภาโศภน		Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน				
3	A06101	กกป.โฆษณา	C-8313483	05/02/2559 19:56:33		อินท ปะนุชของ		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
4	A08201	กกป.แม่บ้าน	C-8305586	02/02/2559 15:37:38		สุวิมล ชื่นมาอยู่		Call Center	ร้องเรียน	การยกย่อง/แจ้งคำโศก				
5	A04101	กกป.เสียงรบกวน	C-8294457	29/01/2559 12:17:21		คุณวิมล มาทิมศิริ		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ				
6	A01101	กกป.เสียงรบกวน	J-5900015	27/01/2559 21:09:10		นายสมคิด รอดบุญ		www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	แถววัดพระ		085-115-5678	pornepong@hotmail
7	A08101	กกป.แม่บ้าน	C-8271535	21/01/2559 22:12:25		พญ.อริสตา คิมแพง		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
8	A11101	กกป.สืบค้น	C-8262843	19/01/2559 09:30:42		เจ้าทิพย์ อิมแพค		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
9	A03101	กกป.สืบค้น	C-8261073	18/01/2559 15:49:53		สุภาวณีย์ นนทิ		Call Center	ร้องเรียน	การยกย่อง/แจ้งคำโศก				
10	A15101	กกป.เสียงรบกวน 2	C-8260100	18/01/2559 09:52:50		ภาวิณี จุฑาพันธ์		Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า				
11	A01301	กกป.สืบค้น	C-8250593	14/01/2559 14:38:30		ไมเคิลดาเลซโซ ไมเคิลดาเลซโซ		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ				
12	A13301	กกป.แม่บ้าน	C-8230513	04/01/2559 22:36:53		N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า				

รูปที่ 45

2. รายงานแบ่งตามประเภทหลัก เป็นรายงานสรุปข้อร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามประเภทข้อร้องเรียนหลัก และสถานะของข้อร้องเรียน เป็นต้น

รายงานการร้องเรียน / แนะนำ / ชื่นชม / แจ้งเบาะแส จำแนกตามประเภทหลัก

ประเภทรายงาน: ร้องเรียน ▼

เขต: == ทั้งหมด == ▼

การไฟฟ้า: == ทั้งหมด == ▼

☒ รวมการไฟฟ้าในสังกัด

ช่วงเวลา: 01/01/2018 ถึง 31/12/2018

เลือกการแสดงผลตามจำนวนวันที่ดำเนินการ: ==ทั้งหมด== ▼

ค้นหา
Reset
Export

ลำดับ	การไฟฟ้า	ประเภทที่ 1 รายงานการร้องเรียน (สาเหตุย่อย 2 กฟฟ.)												
		ประเภท								สถานะ				
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมการพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	ส่งต่อ	ปิดเรื่อง
1	L13101 : กฟอ.จะนะ	1								1		1		
2	Z00000 : กฟภ.สำนักงานใหญ่							1		1	1			

รูปที่ 46

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

หน้า 37

3. รายงานแบ่งตามประเภทย่อย เป็นรายงานสรุปข้อร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามประเภทข้อร้องเรียนย่อย ซึ่งรายละเอียดจะแสดงออกไปตามแนวนอน สามารถเลื่อน Scrollbar ได้ด้านขวา และ Export ข้อมูลเป็นไฟล์ Excel ได้

รายงานการร้องเรียน / แนะนำ / ชื่นชม / แจ้งเบาะแส จำแนกตามประเภทย่อย

ประเภทรายงาน: ร้องเรียน

เขต: == ทั้งหมด ==

การไฟฟ้า: == ทั้งหมด ==

☒ รวมการไฟฟ้าในสังกัด

ช่วงเวลา: 01/01/2018 ถึง 31/12/2018

ค้นหา Reset

Export

ลำดับ	การไฟฟ้า	1.คุณภาพไฟฟ้า								2.การให้บริการ									
		ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้าดับบ่อย	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเร็ว	ไฟฟ้าลัดวงจร	อื่น ๆ	ไม่ระบุ	การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว	งานก่อสร้างล่าช้า	แก้ไขเหตุการณ์แสบไฟฟ้าดับล่าช้า	ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	การติดต่อกลับล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก	ติดต่อธุรกรรมใช้เวลานาน	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ปิดทำการก่อนเวลา
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10
1	L13101 : กฟอ.จะนะ			1															
2	Z00000 : กฟภ.สำนักงานใหญ่																		

รูปที่ 47

4. รายงานภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค เป็นรายงานสรุปรายละเอียดภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามภูมิภาค


รายงานภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน จำแนกตามภูมิภาค ประจำปี พ.ศ.2561

ภาค: == ทั้งหมด ==

เขต: == ทั้งหมด ==

วันที่ร้องเรียน: 01/01/2018 ถึง 31/12/2018

ออกรายงาน
Export

ภาค	จำนวนข้อร้องเรียน					% (รวม)
	ใหม่	ระหว่างดำเนินการ	ปิดเรื่องเรียน	ยกเลิก	รวม	
ภาคเหนือ	4	1	1		6	30
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					0	
ภาคกลาง					0	
ภาคใต้		2			2	10
ส่วนกลาง	1	2	3	6	12	60
รวม	5	5	4	6	20	

รูปที่ 48

5. รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง เป็นรายงานแสดงช่องทางการรับข้อร้องเรียนแยกตามไตรมาส, ภาค และ เขต

รายงานภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับคำร้องประจำปี พ.ศ.2561

ภาค: == ทั้งหมด ==

เขต: == ทั้งหมด ==

ไตรมาสที่: == ทั้งหมด ==

🔍 ค้นหา

✕ Clear

📄 Export

No.	ช่องทาง	ส่วนกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	รวม	% (รวม)
1	Call Center		2				2	10
2	ผวก./สำนักงาน ก1-ก4						0	
3	ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ		1				1	5
4	www.pea.co.th	11	1				12	60
5	ตู้ ปณ. 150	1	1				2	10
6	สื่อมวลชน						0	
7	สปน./สดง.						0	
8	ศูนย์ดำรงธรรม						0	
9	สำนักงานพนักงาน / การไฟฟ้าเขต					2	2	10
10	สื่อสังคมออนไลน์						0	
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต						0	
12	PEA Mobile		1				1	5
13	โทรศัพท์สำนักงาน						0	
14	ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล						0	
15	การสานเสวนา						0	
16	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ 15 วัน						0	
17	IA/IR Chat						0	
รวม		12	0	6	0	2	20	

รูปที่ 49

ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

หน้า 40

6. รายงานภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส เป็นรายงานสรุปการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามไตรมาส

รายงานภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาสประจำปี พ.ศ.2561

ภาค == ทั้งหมด ==

เขต == ทั้งหมด ==

วันที่ร้องเรียน: 01/01/2018 ถึง 31/12/2018

ค้นหา Clear Export

ไตรมาส	จำนวนข้อร้องเรียน				
	ใหม่	ระหว่างดำเนินการ	ปิดเรื่อง	ยกเลิก	รวม
ไตรมาสที่ 1					0
ไตรมาสที่ 2	2				2
ไตรมาสที่ 3	3	5	4	6	18
ไตรมาสที่ 4					0

รูปที่ 50

7. รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน เป็นรายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามภูมิภาค


ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค






 เอกสารข้อร้องเรียน
  รายงาน
  ตั้งค่า
  ข้อมูลผู้ใช้


รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ภาค:

== ทั้งหมด ==

เขต:

== ทั้งหมด ==

วันที่ร้องเรียน:

01/01/2018

ถึง

31/12/2018

ออกรายงาน

Export

No.	กลุ่ม	ประเภท	ส่วนกลาง	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	รวม	% (รวม)
1	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า					1	1	5
2	ร้องเรียน	การให้บริการ						0	
3	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า						0	
4	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน						0	

รูปที่ 51

ส่วนที่ 3 สำหรับพนักงานดูแลระบบ (Admin เขต)

เมื่อพนักงานดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต ล็อกอินเข้าสู่ระบบ จะปรากฏหน้าจอการทำงานดังนี้

ข้อมูลผู้ใช้งาน

ชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน: สังกัด: รหัสผู้ใช้งาน:

ชื่อ - นามสกุล: -

No.	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	โทรศัพท์	E-Mail	#
1	000	โกศล ศรีเรือง				
2	0000	อรนุช เอกพงษ์เผ่า				
3	00000	นุชนารถ คำมุงคุณ				
4	000000	พงษ์เพชร มณีฉาย				
5	000001	อชิพงศ์ คงสุวรรณ				
6	0001	ไพโรจน์ เชื้อห่ม				
7	000100	คชาทัช เดชินพัฒนา				
8	000101	พรวิดิ คงเพชรวิเศษ				
9	079198	จักรกฤษณ์ ตูลสุข	กฟผ.ศรีสะเกษ ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต2(อุบลราชธานี) ภาค 2/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 2	0819773082	chackkrit.too@pea.co.th	
10	079203	ขวสิติ พันสุวรรณ	กฟผ.อ่างทอง ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต1(อยุธยา) ภาค 3/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 3	0899273434	chavalit.pho@pea.co.th	

ทั้งหมด 1,778 รายการ , { หน้า 1/178 }

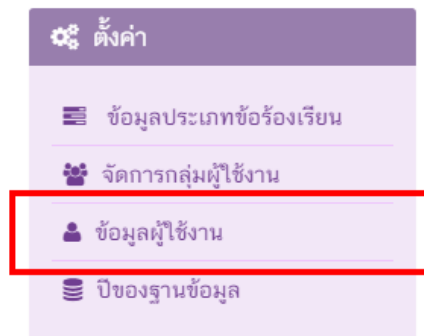
>

© 2016 Provincial Electricity Authority , All rights reserved. Call Center. 1129

รูปที่ 52

สามารถเลือกเมนูการตั้งค่าผู้ใช้ระบบ เพื่อสร้าง/ลบรหัสพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบระบบร้องเรียนที่
การไฟฟ้าหน้างานได้ โดยจะมีการทำงานดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างผู้ใช้งาน



รูปที่ 53

ที่เมนู “ตั้งค่า” เลือกการทำงาน “ข้อมูลผู้ใช้งาน” จะปรากฏหน้าจอการสร้างผู้ใช้งาน ดังนี้

ข้อมูลผู้ใช้งาน

ค้นหาโดยระบุชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน

ค้นหาโดยระบุสังกัด

ค้นหาโดยรหัสผู้ใช้งาน

ชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน

สังกัด

รหัสผู้ใช้งาน

ชื่อ - นามสกุล

-

ค้นหาโดยระบุชื่อ-นามสกุล

ค้นหา

Clear

เพิ่ม

Export

No.	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	โทรศัพท์	E-Mail	#
1	000	โกศล ศรีเรือง				  
2	0000	อรนุช เอกพงษ์เผ่า				  
3	00000	นุชนารถ คำมุงคุณ				  
4	000000	พงษ์เพชร มณีฉาย				  
5	000001	อธิพงศ์ คงสุวรรณ				  
6	0001	ไพรวลัย เชื้อหล่ม				  
7	000100	คชาทัช เดชินพัฒน์				  
8	000101	พรวิทย์ คงเพชรวิเศษ				  
9	079198	จักรกฤษณ์ ตูลสุข	กฟจ.ศรีสะเกษ ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต2(อุบลราชธานี) ภาค 2/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 2	0819773082	chackkrit.too@pea.co.th	  
10	079203	ชาลิศ พันสุวรรณ	กฟจ.อ่างทอง ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต1(อยุธยา) ภาค 3/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 3	0899273434	chavalit.pho@pea.co.th	  

ทั้งหมด 1,778 รายการ , { หน้า 1/178 }

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

>

<

รูปที่ 54

หมายเหตุ ในการ Export ข้อมูลออกมาเป็น File Excel แนะนำให้ระบุชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อจะได้แสดงเฉพาะกลุ่มที่ต้องการ

ชื่อ : นามสกุล :
 รหัสพนักงาน : ค้นหา ✕ Clear

No.	รหัสพนักงาน	ชื่อ - นามสกุล	สังกัด	#
1	000102	นิตยา พิมพ์เดช		✔
2	0001020014984378	พรพรรณ อภิวิมลลักษณ์		✔
3	000103	อรชลี แสนสุข		✔
4	0008	สุวัฒน์ อดมลาก		✔
5	001102009824517	กันติพจน์ บานช้าง		✔

ทั้งหมด 59,200 รายการ , { หน้า 1/11,840 }

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
>
>|

✕ ปิด

รูปที่ 55

จากรูปที่ 54 เลือกปุ่ม + เพิ่ม ผู้ดูแลระบบกดเข้ามาในระบบ โดยป้อนรหัสพนักงาน จากนั้นกดปุ่ม ค้นหา จะปรากฏรหัส และชื่อ-นามสกุลของพนักงาน เมื่อตรวจสอบว่ารหัสและชื่อ-นามสกุลถูกต้อง ให้คลิกที่เครื่องหมาย ✔ และกดปุ่ม “ปิด” จะเป็นการเพิ่มพนักงานเข้ามาในระบบ

2. ขั้นตอนการสร้างสิทธิผู้ใช้งาน

เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานถูกสร้างเข้าไปในระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานโดยป้อนรหัสผู้ใช้งาน แล้วเลือกปุ่ม “ค้นหา” ได้ดังนี้

No.	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	โทรศัพท์	E-Mail	#
1	000	โกศล ศรีเรือง				  
2	0000	อรนุช เอกพงษ์เผ่า				  
3	00000	นุชนารถ คำมุงคุณ				  
4	000000	พงษ์เพชร มณีฉาย				  
5	000001	อธิพงศ์ คงสุวรรณ				  
6	0001	ไพรวลัย เชื้อหล่ม				  
7	000100	คชาทัช เตชินพัฒน์				  
8	000101	พรวิทย์ คงเพชรวิเศษ				  
9	079198	จักรกฤษณ์ ตูลสุข	กฟผ.ศรีสะเกษ ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต2(อุบลราชธานี) ภาค 2/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 2	0819773082	chackkrit.too@pea.co.th	  
10	079203	ชวลิต พันสุวรรณ	กฟผ.อ่างทอง ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต1(อยุธยา) ภาค 3/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 3	0899273434	chavalit.pho@pea.co.th	  

รูปที่ 56

-  สัญลักษณ์แก้ไข หมายถึง ต้องการสร้าง/แก้ไขเบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ของผู้ใช้งาน
-  สัญลักษณ์ลบข้อมูล หมายถึง ต้องการลบผู้ใช้งานออกจากระบบ
-  สัญลักษณ์กลุ่มผู้ใช้งาน หมายถึง เป็นการระบุกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น กฟผ.(น.1) หรือ ผู้จัดการเขต น.1 เชียงใหม่ เป็นต้น
-  สัญลักษณ์กระจายสิทธิ หมายถึง ต้องการระบุการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้งานในระบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

กระจายสิทธิให้กับผู้ใช้งาน

No.	สังกัด	#
1	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า	

ชื่อย่อหน่วยงาน :

ชื่อย่อหน่วยงาน :

กองการพิมพ์

ค้นหา

Clear

#	รหัสหน่วยงาน	ชื่อหน่วย	#
1	รพค.(อ) ผชก.(อ) ผรท. กทม.	กองการพิมพ์	☒

ทั้งหมด 1 รายการ , { หน้า 1/1 }

1

ปิด

รูปที่ 57

จากรูปที่ 57 ป้อนชื่อการไฟฟ้าของผู้ใช้งาน, คลิกปุ่ม “ค้นหา”, เลือกเครื่องหมาย ของการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นชื่อการไฟฟ้างดังกล่าวจะไปปรากฏในขั้นตอนที่ 4 แล้วกดปุ่ม “ปิด” จะเป็นการกระจายสิทธิให้ผู้ใช้งานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ เมื่อสร้างข้อมูลผู้ใช้งานเข้าไปในระบบแล้ว จะต้องระบุกลุ่มผู้ใช้งาน และระบุการไฟฟ้า (กระจายสิทธิ) ให้กับผู้ใช้งาน มิฉะนั้นจะไม่สามารถมองเห็นข้อมูลของการไฟฟ้าที่ตนเองดูแลรับผิดชอบได้

3. ขั้นตอนการเลือกปีของฐานข้อมูล

จากเมนู “ตั้งค่า” เลือกปีของฐานข้อมูล หมายถึง ต้องการเลือกการทำงานของปีย้อนหลัง โดยในการ Login การเข้าใช้งานทุกครั้ง โปรแกรมจะแสดงข้อมูลของปีปัจจุบันเสมอ

ระบบร้องเรียน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน - รายงาน - ตั้งค่า - ข้อมูลผู้ใช้ -

เอกสารข้อร้องเรียน

- ร้องเรียน
- ร้องขอ
- แนะนำ
- ชื่นชม
- แจ้งเบาะแส

ปีของฐานข้อมูล

ปี: 2559 2558 2559 ปี บันทึก

เลือกปีที่ต้องการดูข้อมูล

เลือกบันทึก

รูปที่ 58

ภาคผนวก

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้ากระพริบ
		ไฟฟ้าเกิน
		ไฟฟ้าดับบ่อย
		ไฟฟ้าตก
		ไฟฟฟารั่ว
		ไฟฟ้าลัดวงจร
		อื่น ๆ
	การให้บริการ	ปิดทำการก่อนเวลา
		บริการล่าช้า
		ไม่มีพนักงานให้บริการ
		ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า
		ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก
		หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟผ., 1129
		PEA Call Center รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้
		ไม่แจ้งการดับไฟฟฟาล่วงหน้า
		ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม
		แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า
		ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน
		จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา
		อื่น ๆ

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด
		ขอเงินคืนประกันการใช้ไฟฟ้า
		ชำระเงินเกินและขอเงินคืน (จดหน่วยผิดพลาด)
		ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า
		ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า
		ค่าไฟฟ้าผิดปกติ
		อื่น ๆ
	พฤติกรรมพนักงาน	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ
		แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า
		จดหน่วยล่าช้า
		จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง
		อื่น ๆ
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์
		ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์
		อื่น ๆ
	การทุจริตประพฤติมิชอบ	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง > การประกาศจัดซื้อจัดจ้างไม่เปิดเผย โปร่งใส
		กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง > อื่นๆ
		กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล > การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม
		กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล > การคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม
		กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล > การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส
		กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล > อื่นๆ
		กระบวนการด้านงานบริการ > ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
		กระบวนการด้านงานบริการ > เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
		กระบวนการดำเนินงานบริการ > เรียกรับ ผลประโยชน์จากการให้บริการ
		กระบวนการดำเนินงานบริการ > อื่นๆ
		กระบวนการด้านการเงิน > เบียดบัง ยักยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว
		กระบวนการด้านการเงิน > อื่นๆ
		ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม > ใช้ อำนาจหน้าที่กลั่นแกล้ง
		ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม > เผย ข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก
		ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม > การ เรียกรหรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริต
		ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม > มี พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม กฎระเบียบ ข้อบังคับของ กฟผ.
		ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม > อื่นๆ
	อื่น ๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้
		ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ไม่ได้
		ทำรายการในระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง
		Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล
		Web Site ชัดข้อง
		ก่อสร้างรูก้าวที่ดินเอกชนหรือบุคคล
		ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ เรียบร้อย
		อื่นๆ

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ
	การให้บริการ	Web Site PEA
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า
		พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
		ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
		สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ใบแจ้ง/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า
		อัตราค่าไฟฟ้า
	พฤติกรรมพนักงาน	เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
		เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-
	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	สายไม่ว่าง
		ระบบโทรสารใช้งานไม่ได้
		รอสายนานมากและไม่มีผู้รับสาย
		พนักงานไม่เต็มใจในการให้บริการ
		พนักงานให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน
		ทำรายการในระบบ IVR ได้ แต่ข้อมูลไม่ทันสมัยหรือไม่ถูกต้อง
		ทำรายการในระบบ IVR ไม่ได้
		อื่น ๆ
	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	-
	อื่น ๆ	โครงการต่าง ๆ และกิจกรรมพิเศษ
		Web Site ไม่ปรับปรุงข้อมูล
		อื่น ๆ

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ชื่นชม	ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟภ.	-
	ขอบคุณการให้บริการของ กฟภ.	-
แจ้งเบาะแส	พบเห็นการขโมยใช้ไฟฟ้า	-
	พบเห็นการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ กฟภ.	-
	ปลอมแปลงใบเรียกชำระเงินของ กฟภ.	-
	แอบอ้างโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้สัญลักษณ์ของ กฟภ.	-
	อื่นๆ	-
ร้องขอ	ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้)	-
	ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า	-
	ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ	-
	ข้อมูลหรือเอกสารที่สามารถเปิดเผยได้ในเรื่องโครงสร้างค่าไฟฟ้า, แผนที่สำนักงาน	-
	อื่นๆ	-
แจ้งเหตุ	เสาไฟฟ้าเอน	-
	เสาไฟฟ้าติดต้นไม้	-
	ไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย	-
	มิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด	-
	อื่นๆ	-