



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการใช้โปรแกรมระบบร้องเรียน

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 สำหรับบุคคลภายนอก	
การสร้างข้อร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส.....	4
การติดตามข้อร้องเรียน.....	9
ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟผ.	
การ Login เข้าใช้งานระบบ.....	11
หน้าจอการทำงานหลักของระบบ.....	12
การสร้างข้อร้องเรียน.....	14
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน.....	15
การเลือกหน่วยงานที่ร้องเรียน.....	16
การแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	17
การเลือกสถานะการทำงานข้อร้องเรียน.....	18
การส่งพิมพ์รายงาน.....	19
รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	19
รายงานแบ่งตามประเภทหลัก.....	21
รายงานแบ่งตามประเภทย่อย.....	22
รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง.....	23
รายงานภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค.....	24
รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน.....	25
ส่วนที่ 3 สำหรับพนักงานดูแลระบบ Admin	
การตั้งค่าเพื่อสร้าง/แก้ไขผู้ใช้งานระบบ.....	26
ขั้นตอนการสร้างผู้ใช้งาน.....	27
ขั้นตอนการสร้างสิทธิผู้ใช้งาน.....	29
ขั้นตอนการเลือกปีของฐานข้อมูล.....	30
ส่วนที่ 4 ภาคผนวก	
ประเภทข้อร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส หลักและย่อย.....	32

ส่วนที่ 1 สำหรับบุคคลภายนอก

การเข้าใช้งานระบบร้องเรียน, ชื่นชม, แนะนำ และแจ้งเหตุ สำหรับผู้ใช้ไฟหรือบุคคลภายนอกทั่วไป สามารถเข้าใช้งานได้ที่ URL ดังต่อไปนี้ www.pea.co.th แล้วคลิกเลือก “ระบบร้องเรียน” ดังรูป

The screenshot shows the PEA (Provincial Electricity Authority) website. At the top, there's a banner with a light plug icon and the text "ครบทุกความสุขและรอยยิ้ม ต่อบ้างหาย ชีวิตสุดฟินถึงภายใน". Below the banner is a navigation bar with links: "แนะนำองค์กร", "ดาวน์โหลดเอกสาร", "บริการ", "E-SERVICES", and "แผนผังเว็บไซต์".

The main content area includes:

- ข่าวประชาสัมพันธ์** (Public Relations News): A section for news and announcements.
- ประกาศนียบัตร** (Certificate): A link to download certificates.
- รับสมัครงาน** (Job Application): A link to apply for jobs.
- ประกาศข้อขัดข้อง** (Service Interruption Notice): A link to check for service interruptions.
- พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร** (Information Access Act): A link to the Information Access Act.
- FEEDBACK & COMPLAINS**: A link to the complaint system, highlighted with a red arrow.
- PEA SHOP**: A link to the PEA Shop.

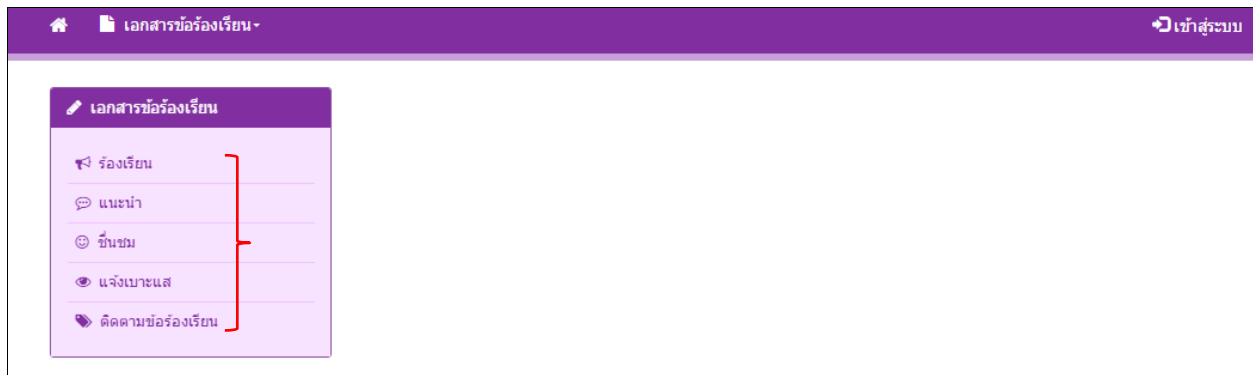
Below the main content area, there's a section for "บริการ" (Services) with icons for:

- ค่า FT (FT Fee)
- สมทบทน์ การจ่ายค่าไฟฟ้า (Review of electricity bill payment)
- เชื่อมต่องาน การรับค่าไฟฟ้า (Connect work to receive electricity bill)
- การศึกษา สืบค้นการใช้ไฟฟ้า (Study and search electricity usage)
- โครงสร้าง อัตราค่าไฟฟ้า (Structure of electricity rates)
- 1129 PEA Call Center

At the bottom, there's a footer with contact information and a red arrow pointing to the "ระบบร้องเรียน" (Complaint System) link in the footer.

Footer text: © All Right Reserved 2012 By Provincial Electricity Authority 200 Ngamwongwan Road Jatujak Bangkok 10900 Tel. 02-589-0100-1, 1129 PEA Call Center

เมื่อเลือก “ระบบร้องเรียน” จะเป็นการเข้าสู่ระบบร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเหตุ ดังรูปต่อไปนี้



รูปที่ 1

ผู้ใช้ไฟสามารถเลือกการทำงานต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------------------|---------|---|
| 1. สร้างข้อร้องเรียน | หมายถึง | ต้องการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนงานบริการ, ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า, ร้องเรียนพฤติกรรมพนักงาน ฯลฯ |
| 2. แนะนำ | หมายถึง | ต้องการแนะนำ กฟภ. เช่น แนะนำเจ้าหน้าที่ กฟภ., แนะนำช่องทางการรับชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น |
| 3. ชื่นชม | หมายถึง | ต้องการชื่นชม เช่น ชื่นชมสำนักงานการไฟฟ้า, ชื่นชมเจ้าหน้าที่ กฟภ. เป็นต้น |
| 4. แจ้งเบาะแส | หมายถึง | ต้องการแจ้งเหตุ หรือแจ้งเบาะแส เช่น ละเมิดการใช้ไฟ |
| 5. ติดตามข้อร้องเรียน | หมายถึง | ต้องการติดตามสถานะเรื่องที่ตนเองร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเบาะแส (โดยใช้หมายเลขร้องเรียน และ Keycode ที่ได้รับทาง SMS เป็นข้อมูลอ้างอิง) |

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “สร้างข้อร้องเรียน” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 2

สร้างข้อร้องเรียนใหม่

ย้อนกลับ

ชื่อผู้ร้องเรียน* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

สถานที่ติดต่อกลับ* :

กรุณาระบุการไฟฟ้าที่ท่านต้องการร้องเรียน

จังหวัด* : ==เลือกรายการ==

การไฟฟ้า* : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

สถานที่เกิดเหตุ* :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการร้องเรียน* : ==เลือกรายการ==

รายการย่อย :

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ :

ลำดับ

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

ข้อความภาพ :

A55Z

ยืนยัน

ย้อนกลับ

รูปที่ 2

จากรูปที่ 1 จะมีรายละเอียดในการป้อนข้อมูลการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- ชื่อผู้ร้องเรียน * ระบุชื่อผู้ร้องเรียน
- เลขที่บัตรประชาชน * ระบุเลขที่บัตรประชาชน เป็นตัวเลข 13 หลัก
- เบอร์โทรศัพท์ ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อ และสำหรับการส่ง SMS โดยระบบจะทำการส่ง SMS ให้ผู้ใช้ไฟ 2 ครั้ง คือ เมื่อกดปุ่ม “บันทึก” และเมื่อมีการปิดเรื่อง
- E-mail E-mail ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
- สถานที่ติดต่อกลับ * ระบุสถานที่ที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน
- จังหวัด * ระบุจังหวัดที่ต้องการร้องเรียน
- การไฟฟ้า * ระบุการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน (การไฟฟ้าที่ระบุจะขึ้นอยู่กับจังหวัดที่เลือก)
- สถานที่เกิดเหตุ * ระบุสถานที่เกิดเหตุในการร้องเรียน
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) เป็นตัวเลข 12 หลัก ตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ประเภทการร้องเรียน * ระบุประเภทข้อร้องเรียนหลัก โดยระบบจะมีข้อมูลให้เลือก ดังนี้
 - คุณภาพไฟฟ้า
 - การให้บริการ
 - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
 - พฤติกรรมพนักงาน
 - การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
 - การทุจริต ประพฤติมิชอบ
 - อื่น ๆ
- รายการย่อ ระบุประเภทข้อร้องเรียนย่อย โดยรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก
- รายละเอียด ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบไม่เกิน 3 รูป
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

หมายเหตุ ประเภทข้อร้องเรียนหลัก และประเภทย่อยของข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสมีรายละเอียดแสดงอยู่ในภาคผนวก

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “แนะนำ” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 3

แนะนำ

ย้อนกลับ

ชื่อผู้แนะนำ* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

สถานที่ติดต่อกลับ* :

กรุณาระบุการไฟฟ้าที่ท่านต้องการแนะนำ

จังหวัด* : ==เลือกรายการ==

การไฟฟ้า* : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

สถานที่เกิดเหตุ* :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการแนะนำ* : ==เลือกรายการ==

รายการย่อย :

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ :

ลำดับ

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

ข้อความภาพ :

0X5U

บันทึก

ย้อนกลับ

รูปที่ 3

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “ชื่นชม” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 4

😊 **ชื่นชม**

← ย้อนกลับ

ชื่อผู้ชื่นชม* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

สถานที่ติดต่อกลับ :

กรุณาระบุการไฟฟ้าที่ท่านต้องการชื่นชม

จังหวัด* : ==เลือกรายการ== ▼

การไฟฟ้า* : (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน)

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการชื่นชม* : ==เลือกรายการ== ▼

รายการย่อย : ▼

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ :

ลำดับ

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

📎

ข้อความภาพ :

7TQY

📄 บันทึก

← ย้อนกลับ

รูปที่ 4

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “แจ้งเบาะแส” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 5

🔔 แจ้งเบาะแส

← ย้อนกลับ

ชื่อผู้แจ้งเบาะแส:

เลขที่บัตรประชาชน*:

เบอร์โทรศัพท์:

E-mail:

สถานที่ติดต่อกลับ:

กรุณาระบุการไฟฟ้าที่ท่านต้องการแจ้งเบาะแส

จังหวัด*: ==เลือกรายการ== ▾

การไฟฟ้า*: (กรุณาเลือกจังหวัดก่อน) ▾

สถานที่เกิดเหตุ*:

ประเภทการแจ้งเบาะแส*: ==เลือกรายการ== ▾

รายการย่อย: ▾

รายละเอียด*:

เอกสารแนบ:

ลำดับ

ชื่อไฟล์

รายละเอียด

📎

ข้อความภาพ:

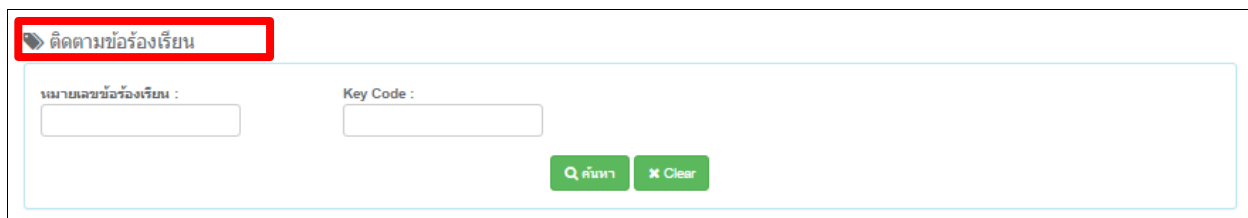
WPPT

🏠 เริ่มต้น

← ย้อนกลับ

รูปที่ 5

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “ติดตามข้อร้องเรียน” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 6



รูปที่ 6

ในการติดตามข้อร้องเรียน ผู้ใช้ไฟสามารถนำหมายเลขข้อร้องเรียน และรหัส Key Code ที่ได้รับ SMS จากระบบ มากรอกในหน้าจอติดตามข้อร้องเรียน เพื่อติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนเองได้ โดยเมื่อกดปุ่ม “ค้นหา” จะปรากฏหน้าจอการติดตามสถานะได้ ดังรูปที่ 7

ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อสร้างและบันทึกเรื่องร้องเรียน จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

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

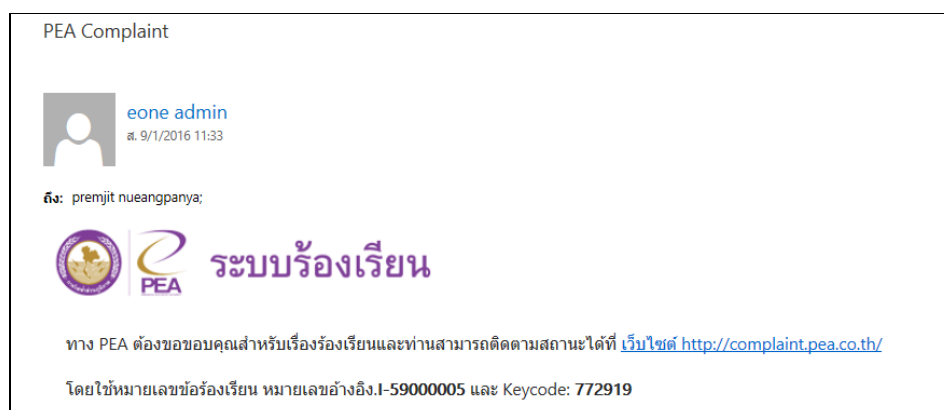
ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อ กฟภ. รับเรื่องในระบบ จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

“ทาง PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านแล้วสามารถติดตามสถานะได้ทางเว็บไซต์ No.I59000005”

ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อ กฟภ. ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบแล้ว จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

“ทาง PEA ได้ยุติเรื่องร้องเรียนเลขที่ No.I59000005 ของท่านแล้วสามารถตรวจสอบได้ทางเว็บไซต์”

ข้อความ E-mail ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้



ร้องเรียน : ปิด

แนบเอกสาร

ย้อนกลับ

หมายเลขข้อร้องเรียน :

I-59000026

หมวด :

ร้องเรียน

ประเภท :

ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้ากระพริบ

สถานะ :

ปิด

ช่องทางการรับคำร้อง :

www.pea.co.th

วันที่ร้องเรียน :

18/2/2559 14:06:55

การไฟฟ้า :

กฟผ.อุทัย

จังหวัด :

ชัยภูมิ

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า :

บ้านอยู่อาศัย

ชื่อผู้ร้องเรียน :

เปรมปรกร ชมพูชา

เลขที่บัตรประชาชน :

3-3610-00690-33-6

เบอร์โทรศัพท์ :

0815770162

E-mail :

prempanya@yahoo.com

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า :

สถานที่ติดต่อกลับ :

65 หมู่ 13 ต.บ้านแก่ง อ.อุทัย จ.ชัยภูมิ

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

65 หมู่ 13 ต.บ้านแก่ง อ.อุทัย จ.ชัยภูมิ

รายละเอียด :

มีไฟฟ้ากระพริบช่วงกลางวัน

เอกสารแนบ :

No.	วันที่	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	รายละเอียด	#
1	15/02/2559 19:22:37	ดำเนินการ	เปรมจิตร เนื่องปัญญา	รูปภาพถึงไม่พาดับเสาไฟฟ้า	

การดำเนินการ :

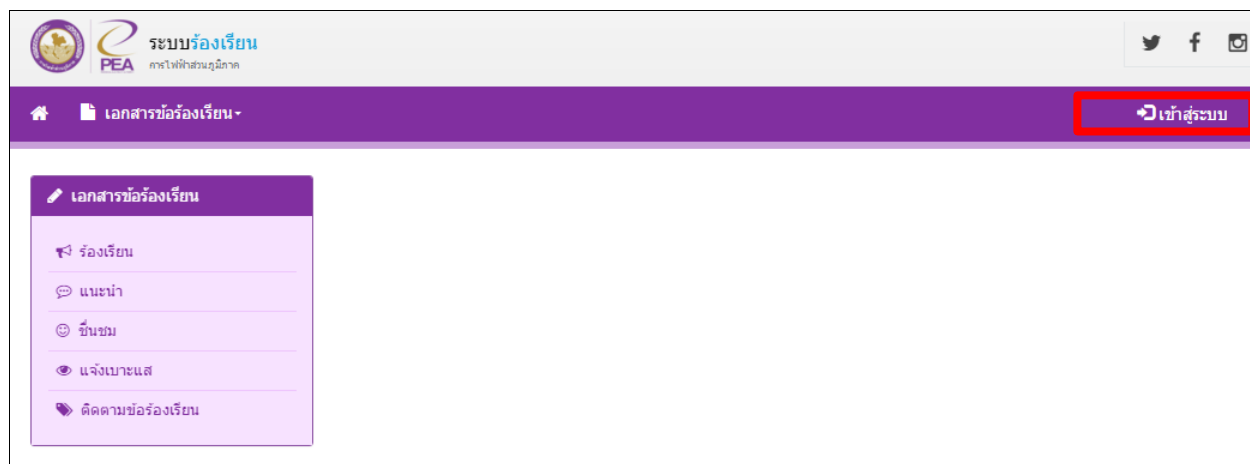
No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	15/2/2559 19:23:56	ปิด	เปรมจิตร เนื่องปัญญา		เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้ที่ทับเสาไฟฟ้าแล้ว ตรวจสอบบริเวณไฟฟ้ากระพริบและไม่พบมีไฟฟ้ากระพริบ
2	15/2/2559 19:21:51	ดำเนินการ	เปรมจิตร เนื่องปัญญา		รับเรื่องเพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ

รูปที่ 7

หมายเหตุ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแจ้งเบอร์โทรศัพท์และไม่ได้ระบุ ระบบจะไม่สามารถส่ง SMS หมายเลขร้องเรียน และรหัส Key code ดังนั้นผู้ร้องเรียนจะไม่สามารถติดตามข้อร้องเรียนผ่านระบบ Internet ได้

ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟผ.

การเข้าใช้งานสำหรับพนักงาน กฟผ. หรือผู้ดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต หรือการไฟฟ้าหน่วยงาน สามารถเข้าใช้โดยป้อนรหัสพนักงานและรหัสผ่าน สามารถเข้าใช้งานได้ที่ Intranet ของ กฟผ. หัวข้อ “ระบบร้องเรียน” จากนั้นจะปรากฏหน้าจอ ดังรูปที่ 8



รูปที่ 8

เมื่อคลิกที่ “เข้าสู่ระบบ” จะปรากฏหน้าจอให้ป้อนรหัสพนักงาน และรหัสผ่าน ดังนี้

เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าจอการทำงานหลักของระบบ ดังแสดงในรูปที่ 9 ต่อไปนี้

ระบบร้องเรียน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เอกสารข้อร้องเรียน

🔍 ร้องเรียน

🗨️ แนะนำ

😊 ชื่นชม

👁️ แจ้งเบาะแส

🔍 ติดตามข้อร้องเรียน

รายงาน

📄 รายละเอียดข้อร้องเรียน

📄 แบ่งตามประเภทหลัก

📄 แบ่งตามประเภทย่อย

📄 ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง

📄 ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค

📄 ภาพรวมแบ่งตามรายได้รวม

📄 สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

👤 คำสั่ง

📄 ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

👤 จัดการกลุ่มผู้ใช้งาน

👤 ข้อมูลผู้ใช้งาน

📄 ปูข้อมูลฐานข้อมูล

รายการข้อร้องเรียนใหม่

🔍

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน

🔍

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

🔍

ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	C-8332476	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	13/02/2559 11:27:28
2	C-8331619	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง ชั้น 2	12/02/2559 20:53:28
3	C-8331087	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราชบุรี จังหวัดศรีสะเกษ	12/02/2559 17:03:02
4	C-8330758	การให้บริการ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ ชั้น2 จังหวัดเพชรบุรี	12/02/2559 14:50:39
5	C-8330336	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเรือ ชั้น 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	12/02/2559 11:46:04
6	C-8329998	การให้บริการ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก ชั้น2 จังหวัดเพชรบูรณ์	12/02/2559 09:53:35
7	I-59000018	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ชั้น 1	12/02/2559 09:52:30
8	C-8328690	พฤติกรรมพนักงาน	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย ชั้น2 จังหวัดเชียงใหม่	11/02/2559 16:38:03
9	C-8328633	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ชั้น2	11/02/2559 16:12:09
10	C-8328487	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ชั้น2	11/02/2559 15:11:43

ทั้งหมด 195 รายการ , { หน้า 1/20 }

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

>

>|

รูปที่ 9

จากรูปที่ 9 ผู้ใช้งานสามารถเลือกสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสดังได้เหมือนกับบุคคลภายนอก ซึ่งหมายเลขข้อร้องเรียนจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ขึ้นต้นด้วยตัว C หมายถึง ผ่านช่องทาง Call Center (PEA 1129)

ประเภทที่ขึ้นต้นด้วยตัว I หมายถึง ผ่านช่องทางอื่น ๆ

หมายเหตุ การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA 1129 ข้อมูลจะเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบร้องเรียนโดยอัตโนมัติ

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ

หน้า 12

จากรูปที่ 9 การสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส จะมีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันกับ
ร้องเรียนจากบุคคลภายนอก แต่จะมีส่วนที่แตกต่างกัน ตรงที่จะให้เลือกหน่วยงาน แทนเลือกจังหวัด และอำเภอ
ดังรูปที่ 10 ต่อไปนี้

ช่องทางการรับคำร้อง : ==เลือกรายการ==

ชื่อผู้ร้องเรียน* :

เลขที่บัตรประชาชน* :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หน่วยงาน* :

สถานที่ติดต่อกลับ* :

สถานที่เกิดเหตุ* :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

ประเภทการร้องเรียน* : ==เลือกรายการ== **รายการย่อย :**

รายละเอียด* :

เอกสารแนบ :	ลำดับ	ชื่อไฟล์	รายละเอียด	

ข้อความภาพ :

บันทึก **ย้อนกลับ**

รูปที่ 10

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
7	สปน./สตง.
8	ศูนย์ดำรงธรรม
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต
10	สื่อสังคมออนไลน์
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
12	PEA Mobile

หมายเหตุ ชื่อผู้ร้องเรียน, เลขที่บัตรประชาชน, เบอร์โทรศัพท์ และหมายเลข E-mail โปรแกรมจะแสดงเป็นรายละเอียดของบุคคลที่ทำการล็อกอินเข้าใช้งานระบบเป็นค่า Default ซึ่งสามารถลบและแก้ไขข้อมูลได้

การเลือกหน่วยงาน หรือเลือกการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน จากรูปที่ 10 มีขั้นตอนดังนี้

หน่วยงาน* :  

คลิกเลือกสัญลักษณ์  (แว่นขยายสีเขียว) จะปรากฏหน้าจอการค้นหาหน่วยงาน ดังรูปที่ 11

ค้นหาการไฟฟ้า / หน่วยงาน

๑. ป้อนชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา

ค้นหา : บ้านตาขุน  ค้นหา  Clear

#	รหัสการไฟฟ้า	ชื่อการไฟฟ้า /	จังหวัด	เลือก
1	K09301	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน	สุราษฎร์ธานี	

ทั้งหมด 1 รายการ , { หน้า 1/1 }

๒. คลิกปุ่มค้นหา

๓. โปรแกรมแสดงชื่อการไฟฟ้าที่ค้นหา

๔. คลิกเครื่องหมาย  เพื่อเลือก

 ปิด

รูปที่ 11

จากรูปที่ 11 พิมพ์ชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา คลิกปุ่ม “ค้นหา” โปรแกรมจะแสดงชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นเลือกโดยคลิกที่เครื่องหมาย  และกดปุ่ม “ปิด” จะแสดงชื่อหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงาน* :  

จากรูปที่ 9 หน้าจอการทำงานหลักของระบบ สามารถคลิกที่ หมายเลขข้อร้องเรียน เพื่อดูรายละเอียด หรือดำเนินการข้อร้องเรียน โปรแกรมจะแสดงรายละเอียดดังนี้

ร้องเรียน : รอดำเนินการ

แนบเอกสาร

Tracking

รับเรื่อง

ส่งต่อ

ย้อนกลับ

หมายเลขข้อร้องเรียน :

C-8345448

หมวด :

ร้องเรียน

ประเภท :

ร้องเรียน > การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

สถานะ :

รอดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง :

Call Center

วันที่ร้องเรียน :

18/2/2559 14:09:22

การไฟฟ้า :

กฟอ.พทสมณฑล

จังหวัด :

นครปฐม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า :

อื่นๆ

ชื่อผู้ร้องเรียน :

กุลเชษฐ์ ชัยสุโรจน์

เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

รายละเอียด :

ร้องเรียน กฟอ.พทสมณฑล จ.นครปฐม เรื่อง "ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ลูกค่าแจ้งว่า เจ้าหน้าที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่ได้ใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในกล่องรับจดหมายของผู้ใช้ไฟฟ้า มาประมาณ 4-5 รอบบิล โดยเจ้าหน้าที่จะเสียบไว้ที่เสาเร็ว ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า ของหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020019089497 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณกุลเชษฐ์ ชัยสุโรจน์ ที่อยู่ 212/219 ม.1 บ้านชัยพฤกษ์ ซอย6 ต.บางเดย อ.สามพราน จ.นครปฐม จดส่งจดหมายบ้านอยู่ติดกับราชวงศ์รัตนโกสินทร์ และอยู่ข้างกับสุรต ปอ.515 ลูกค่าไม่ยอมยกให้ เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก รมควนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข เพื่อพัฒนาคุณภาพในงานบริการให้ดียิ่งขึ้นค่ะ รมควนติดต่อกลับชี้แจงลูกค่าด้วยค่ะ //ลูกค่า คุณกุลเชษฐ์ ชัยสุโรจน์ หมายเลขติดต่อกลับ 0899003088

เอกสารแนบ :

No.	วันที่	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	รายละเอียด	#
-----	--------	-------	--------------	------------	---

การดำเนินการ :

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

รูปที่ 12

หมายเหตุ

- การปิดเรื่องร้องเรียน จะต้องเลือก “รับเรื่อง” ก่อน จึงจะสามารถปิดได้ และโปรแกรมจะให้เลือกประเภทผู้ใช้ไฟก่อนการปิดเรื่อง
- การเลือก “รับเรื่อง” ไปแล้วจะไม่สามารถเลือก “ส่งต่อ” ได้

จากรูปที่ 12 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 ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมาไม่ถูกการไฟฟ้าเป็นต้น
5	ปิด	เป็นการยุติเรื่องร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ ซึ่งจำนวนวันของข้อร้องเรียนเรื่องนั้น ๆ จะหยุดนับ ณ วันที่ทำการปิดเรื่อง
6	ยกเลิก	เป็นการยกเลิกเรื่องร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม หรือแจ้งเหตุ

การทำงานในทุกสถานะระบบจะแสดง Dialog box มาให้กรอกรายละเอียด เพื่อแสดงข้อความในส่วน
ของรายละเอียดการดำเนินการด้านล่าง

การส่งพิมพ์รายงาน

ในส่วนของการรายงาน ในระบบจะมีรายงานแสดงรายละเอียด และรายงานสรุป ดังต่อไปนี้

1. รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน

ระบุค้นหาตามหมายเลข, วันที่ส่ง, วันที่ปิด, วันที่รับ, ชื่อผู้ร้องเรียน

ปุ่มค้นหา

คลิกหมายเลข เพื่อแสดงรายละเอียด

แถบสีแสดงระยะเวลาของข้อร้องเรียน

แสดงรายละเอียดหน้าละ ๑๐ รายการ

No	การไฟฟ้า	หมายเลขข้อร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ปิด	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภท
1	A01301 กฟอ.สันกำแพง	C-8332476	13/02/2559		N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
2	A11101 กฟอ.สันทราย	C-8328890					Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน
3	A08101 กฟอ.พะเยา	C-8313483	05/02/2559 19:58:33		นิคม ประทุมทอง		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
4	A08201 กฟอ.แม่จัน	C-8305588	02/02/2559 15:37:38		สุรินทร์ ชานานู		Call Center	ร้องเรียน	การจดหน่วย
5	A04101 กฟอ.เชียงราย	C-8294657	29/01/2559 12:17:21		สมภารัฐ มาปัยศิลป์		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
6	A01101 กฟอ.เชียงใหม่	I-59000015	27/01/2559 21:09:10		นายคณัย รอดบุญ		www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
7	K09301 กฟอ.บ้านฉาง	I-59000013	23/01/2559 15:18:28		ทดสอบเรื่องร้องเรียน		สำนักงานหน่วยงาน / การไฟฟ้าเขต	ร้องเรียน	การจดหน่วย
8	A08101 กฟอ.แม่สาย	C-8271525	21/01/2559 22:12:25		พลอยกมล คำแสง		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
9	A11101 กฟอ.สันทราย	C-8262843	19/01/2559 09:30:42		น้ำทิพย์ นิยมพงษ์		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ
10	A03101 กฟอ.ลำปาง	C-8261073	18/01/2559 15:49:53		สุภาภรณ์ แซ่ตัน		Call Center	ร้องเรียน	การจดหน่วย

ทั้งหมด 13 รายการ, { หน้า

แสดงรายละเอียดหน้าละ ๑๐ รายการ

1 2 > <

☐ ข้อร้องเรียนใหม่ที่มีระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนที่ถูกปิดแล้ว

☐ ข้อร้องเรียนใหม่ที่มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
 ☐ ข้อร้องเรียนที่ถูกยกเลิก

☐ ข้อร้องเรียนใหม่ที่มีระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป
 ☐ ข้อร้องเรียนที่ทำการรับเรื่องหรือส่งต่อแล้วเป็นระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

รูปที่ 13

จากการติดตามข้อร้องเรียน รายละเอียดแต่ละเรื่องจะแสดงแถบสีตามจำนวนวัน โดยมีความหมายดังนี้

ลำดับที่	สัญลักษณ์สี	ความหมาย
2		สีส้ม ข้อร้องเรียนใหม่ มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
3		สีแดง ข้อร้องเรียนใหม่ มีระยะเวลา 30 วันขึ้นไป
4		สีขาว ข้อร้องเรียนใหม่ หรือรับเรื่องแล้ว มีระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน
5		สีเหลือง ข้อร้องเรียนที่รับเรื่องแล้ว มีระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน
6		สีแดง ข้อร้องเรียนที่รับเรื่องแล้ว มีระยะเวลา 30 วันขึ้นไป
6		สีเขียว ข้อร้องเรียนที่มีสถานะปิดเรื่องแล้ว
7		สีเทา ข้อร้องเรียนที่ถูกยกเลิก

หมายเหตุ การนับวันของเรื่องร้องเรียน จะเริ่มนับวันถัดไปที่ผู้ร้องเรียนสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสเข้ามาในระบบ

สามารถ Export File ในรูปแบบไฟล์ Excel ได้ โดยจะแสดงรายละเอียด ดังนี้

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2			รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2559												
3			ระหว่างวันที่	ถึง วันที่											
4			กลุ่ม	ประเภท	ทั้งหมด										
5			ช่องทาง	ทั้งหมด											
6															
7	ลำดับ	การร้องเรียน	เลขที่คำร้องเรียน	วันที่คำร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะข้อร้องเรียน	สาเหตุของข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมลล์
8	1	A01301 ก่อสร้างใหม่	C-8332476	13/02/2559 11:27:28			N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
9	2	A11101 ก่อสร้างใหม่	C-8328690	11/02/2559 16:38:03			บริษัท โอเอเอส		Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน				
10	3	A06101 ก่อสร้างใหม่	C-8313483	05/02/2559 19:56:33			นิคม ประชุม		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
11	4	A08201 ก่อสร้างใหม่	C-8305586	02/02/2559 15:37:38			สุวิทย์ จำกัด		Call Center	ร้องเรียน	การดำเนินงานเชิงรุก				
12	5	A04101 ก่อสร้างใหม่	C-8294657	29/01/2559 12:17:21			นายสุวิทย์ งามศิริ		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ				
13	6	A01101 ก่อสร้างใหม่	I-5900015	27/01/2559 21:09:10			นายคณิศร รอดบุญ		www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	มาตรการ		085-115-5678	poornongphatmai
14	7	A08101 ก่อสร้างใหม่	C-8271525	21/01/2559 22:12:25			พจนานันท์ คำแสง		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
15	8	A11101 ก่อสร้างใหม่	C-8262843	19/01/2559 09:30:42			บริษัท โอเอเอส		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
16	9	A03101 ก่อสร้างใหม่	C-8261073	18/01/2559 15:49:53			สุภาภรณ์ แซ่ตัน		Call Center	ร้องเรียน	การดำเนินงานเชิงรุก				
17	10	A15101 ก่อสร้างใหม่ 2	C-8260100	18/01/2559 09:52:50			กานทิยา จุฑาพันธ์		Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า				
18	11	A01301 ก่อสร้างใหม่	C-8250593	14/01/2559 14:38:30			ไม่สะดวกแจ้งชื่อ ไม่สะดวกแจ้งนามสกุล		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ				
19	12	A13301 ก่อสร้างใหม่	C-8230513	04/01/2559 22:36:53			N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า				

2. รายงานแบ่งตามประเภทหลัก

รายงานการร้องเรียน / แนะนำ / ชื่นชม / แจ้งเบาะแส จำแนกตามประเภทหลัก

ประเภทรายงาน ร้องเรียน ▼ เขต กทม.2(นครศรีธรรมราช) ▼ ช่วงเวลา -

🔍 ค้นหา
✖ Clear
📄 Export

ลำดับ	การไฟฟ้า	ประเภทที่ 1 รายงานการร้องเรียน (ส่วนย่อย 7 กฟฟ.)												
		ประเภท								สถานะ				
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การลดแรงดันไฟฟ้า	พฤติกรรมการนิยมน	การถูกฉกฉวยไฟฟ้า	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	รวม	Issue	Accept	Forwarding	Closed	Cancel
1	K03201 : กฟอ.กันดั้ง		1						1	1				
2	K04101 : กฟอ.กระมี่	1	3						4	3			1	
3	K04104 : กฟอ.เขาพนม	1							1			1		
4	K04107 : กฟอ.บ้านเกาะพิทักษ์		2						2	1		1		
5	K04108 : กฟอ.อ่าวนาง	1	1						2	1			1	
6	K07202 : กฟอ.ท่งปุ่น				1				1	1				
7	K13101 : กฟฟ.ป่าตอง							1	1	1				
รวม		3	7	0	1	0	0	1	12	8	0	2	2	0

รูปที่ 14

จากรูปที่ 14 เป็นรายงานสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามประเภทข้อร้องเรียนหลัก และสถานะของข้อร้องเรียน เป็นต้น

3. รายงานแบ่งตามประเภทย่อย

[illegible]

รูปที่ 15

จากรูปที่ 15 เป็นรายงานสรุปข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามประเภทข้อร้องเรียนย่อย ซึ่งรายละเอียดจะแสดงออกไปตามแนวนอน สามารถเลื่อน Scrollbar ไปด้านขวา และ Export ข้อมูลเป็นไฟล์ Excel ได้

4. รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง

ไตรมาสที่ : ==ทั้งหมด== ภาค : ==ทั้งหมด== เขต : ==ทั้งหมด== ค้นหา Clear Export								
No.	ช่องทาง	ส่วนกลาง	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	รวม	% (รวม)
1	Call Center	2	56	27	37	73	195	91.55
2	פקק./สำนักงาน ก1-ก4				2		2	0.94
3	www.pea.co.th	4		1	3	6	14	6.57
4	สำนักงานหน้างาน / การไฟฟ้าเขต			1			1	0.47
5	PEA Mobile				1		1	0.47
6	ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ						0	
7	สื่อมวลชน						0	
8	สปน./สดง.						0	
9	สื่อสังคมออนไลน์						0	
10	คู่มือ 150						0	
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต						0	
12	ศูนย์ดำรงธรรม						0	
รวม		6	56	29	43	79	213	

รูปที่ 16

จากรูปที่ 16 เป็นรายงานแสดงช่องทางการรับข้อร้องเรียนแยกตามไตรมาส, ภาค และ เขต

7. รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2559									Export
No.	กลุ่ม	ประเภท	ส่วนกลาง	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	รวม	% (รวม)
1	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า		17	9	10	39	75	36.41
2	ร้องเรียน	การให้บริการ		8	3	3	10	24	11.65
3	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		9	5	8	6	28	13.59
4	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน		9	3	5	9	26	12.62
5	ร้องเรียน	การถูกดจ่ายไฟฟ้า				1		1	0.49
6	ร้องเรียน	การทุจริต ประพฤติมิชอบ						0	
7	ร้องเรียน	อื่นๆ	1	16	9	15	11	52	25.24
8	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า						0	
9	แนะนำ	การให้บริการ						0	
10	แนะนำ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า						0	
11	แนะนำ	พฤติกรรมพนักงาน						0	
12	แนะนำ	การถูกดจ่ายไฟฟ้า						0	
13	แนะนำ	การทุจริต ประพฤติมิชอบ						0	
14	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า						0	
15	แนะนำ	อื่นๆ						0	
16	ชื่นชม	เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน						0	
17	ชื่นชม	เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า						0	
18	ชื่นชม	พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า						0	
19	ชื่นชม	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า						0	
20	ชื่นชม	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค						0	
21	แจ้งเบาะแส	ละเมิดการใช้ไฟฟ้า						0	
22	แจ้งเบาะแส	การลักขโมย						0	
23	แจ้งเบาะแส	อื่นๆ						0	
รวม			1	59	29	42	75	206	

รูปที่ 19

จากรูปที่ 19 เป็นรายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน, ข้อแนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส แยกตามภูมิภาค

ส่วนที่ 3 สำหรับพนักงานดูแลระบบ (Admin เขต)

เมื่อพนักงานดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต ล็อกอินเข้าสู่ระบบ จะปรากฏหน้าจอการทำงานดังนี้

เลือกสารข้อร้องเรียน

🔍 ร้องเรียน

🗨️ แนะนำ

😊 ชื่นชม

👁️ แจ้งเบาะแส

🔍 ติดตามข้อร้องเรียน

📄 รายงาน

📄 รายละเอียดข้อร้องเรียน

📄 แบ่งตามประเภทหลัก

📄 แบ่งตามประเภทย่อย

📄 ภาพรวมแบ่งตามช่องทาง

📄 ภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค

📄 ภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส

📄 สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

⚙️ ตั้งค่า

👤 ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

👤 จัดการกลุ่มผู้ใช้งาน

👤 ข้อมูลผู้ใช้งาน

📄 ป้อนฐานข้อมูล

📄 รายการข้อร้องเรียนใหม่

🔍

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 5 วัน

🔍

ข้อร้องเรียนระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน

🔍

ข้อร้องเรียนระยะเวลา 30 วัน ขึ้นไป

No.	หมายเลขข้อร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	วันที่ร้องเรียน
1	C-8332476	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่	13/02/2559 11:27:28
2	C-8331619	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง ชั้น 2	12/02/2559 20:53:28
3	C-8331087	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราชธิ์สกล จังหวัดศรีสะเกษ	12/02/2559 17:03:02
4	C-8330758	การให้บริการ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ ชั้น2 จังหวัดเพชรบุรี	12/02/2559 14:50:39
5	C-8330336	อื่นๆ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าเรือ ชั้น 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	12/02/2559 11:46:04
6	C-8329998	การให้บริการ	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก ชั้น2 จังหวัดเพชรบูรณ์	12/02/2559 09:53:35
7	I-59000018	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ชั้น 1	12/02/2559 09:52:30
				การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนักำแพง ชั้น2 จังหวัดเชียงใหม่	11/02/2559 16:38:03
				การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ชั้น2	11/02/2559 16:12:09
10	C-8328487	คุณภาพไฟฟ้า	รอดำเนินการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ชั้น2	11/02/2559 15:11:43

ทั้งหมด 195 รายการ , { หน้า 1/20 }

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

>

>|

เลือกเมนู “ตั้งค่า” เพื่อสร้าง/แก้ไขผู้ใช้งานระบบ

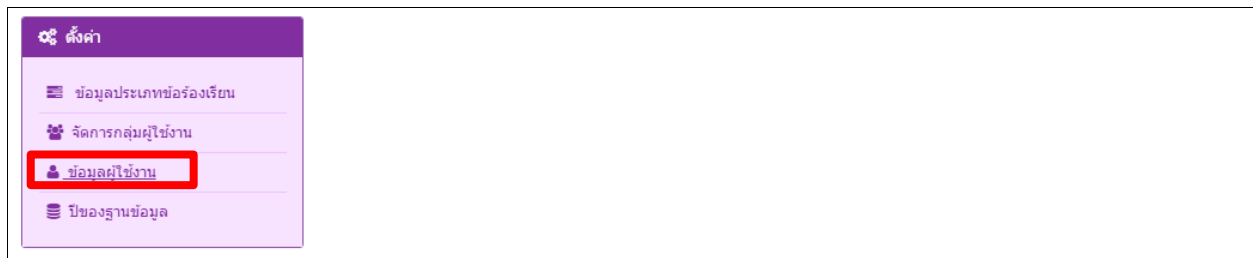
รูปที่ 20

สามารถเลือกเมนูการตั้งค่าผู้ใช้งาน เพื่อสร้าง/ลบรหัสพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบระบบร้องเรียนที่การไฟฟ้าหน้างานได้ โดยจะมีความทำงานดังนี้

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ

หน้า 26

1. ขั้นตอนการสร้างผู้ใช้งาน



ที่เมนู “ตั้งค่า” เลือกการทำงาน “ข้อมูลผู้ใช้งาน” จะปรากฏหน้าจอการสร้างผู้ใช้งาน ดังนี้

หน้าจอการสร้างผู้ใช้งานแสดงฟอร์มค้นหาและรายชื่อพนักงานที่ถูกบันทึกไว้ในระบบ

การค้นหาโดยระบุชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน

ค้นหาโดยระบุรหัสพนักงาน

ค้นหาโดยระบุชื่อ หรือนามสกุล

รายชื่อพนักงานที่ถูกบันทึกไว้ในระบบ

No.	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	โทรศัพท์	E-Mail	#
1	079198	จักรกฤษณ์ ตูลสุข	กฟจ.ศรีสะเกษ ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต2(อุบลราชธานี) ภาค 2/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 2	0819773082	chackkrit.too@pea.co.th	   
2	079203	ชาวลิต พื้นสุวรรณ	กฟจ.อ่างทอง ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต1(อยุธยา) ภาค 3/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 3	0899273434	chavalit.pho@pea.co.th	   
3	079253	ประเมิน สายจันทร์	กฟจ.หนองบัวลำภู ชั้น 2/การไฟฟ้าเขต1(อุดรธานี) ภาค 2/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 2	0899814822	pramern.sai@pea.co.th	   
4	079261	ปรีชา บุญอนันต์	การไฟฟ้าเขต2(นครศรีธรรมราช)ภาค4/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 4/ผู้ว่าการ	0848498776	preecha.boon@pea.co.th	   
5	079384	ไพบุญ มงคลทัดถิ	กฟจ.ลำพูน ชั้น2/การไฟฟ้าเขต1(เชียงใหม่)ภาค1/รองผู้ว่าการการไฟฟ้า ภาค 1	0818834553	paiboon.mon@pea.co.th	   
6	079936	นพรัตน์ เริ่มคิดการ	กฟผ.สาขาย่อยอำเภอหนองใหญ่/กฟอ.บ้านมิ่ง ชั้น 2 จ.ชลบุรี/การไฟฟ้าเขต2(ชลบุรี) ภาค 3	0813007081	nopparat.rea@pea.co.th	   

หมายเหตุ ในการ Export ข้อมูลออกมาเป็น File Excel แนะนำให้ระบุชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อจะได้แสดงเฉพาะกลุ่มที่ต้องการ

กำหนดผู้ใช้

ชื่อ : ๑ รหัสพนักงาน : 465056

นามสกุล : ๒

No.	รหัสพนักงาน	ชื่อ - นามสกุล	สังกัด		#
1	465056	พจนา พานิชินดิ นนท์	แผนกพัฒนาระบบงานด้านการบริการลูกค้า/กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า/ฝ่ายพัฒนาและ สนับสนุนระบบสารสนเทศ	☒	๓

ทั้งหมด 1 รายการ , { หน้า 1/1 }

จากรูปที่ 21 เลือกปุ่ม ผู้ดูแลรับผิดชอบเข้ามาในระบบ โดยป้อนรหัสพนักงาน จากนั้นกดปุ่ม จะปรากฏรหัส และชื่อ-นามสกุลของพนักงาน เมื่อตรวจสอบว่ารหัสและชื่อ-นามสกุลถูกต้อง ให้คลิกที่เครื่องหมาย ☒ และกดปุ่ม “ปิด” จะเป็นการเพิ่มพนักงานเข้ามาในระบบ

2. ขั้นตอนการสร้างสิทธิใช้งาน

เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานถูกสร้างเข้าไปในระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถกำหนดสิทธิการใช้งานโดยป้อนรหัสผู้ใช้งาน แล้วเลือกปุ่ม “ค้นหา” ได้ดังนี้

No.	รหัสผู้ใช้งาน	ชื่อ-นามสกุล	สังกัด	โทรศัพท์	E-Mail	#
1	465056	พจนา พานิชินตันท์	แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า/กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า/ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ			   

การกำหนดกลุ่ม และกระจายสิทธิให้ผู้ใช้งาน

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

กระจายสิทธิให้กับผู้ใช้งาน

๔

No.	สังกัด	#
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น 2(มะลิวัลย์) ชั้น 2	

๑

๒

๓

ชื่อหน่วยงาน :

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น 2(มะลิวัลย์) ชั้น 2

ค้นหา Clear

#	รหัสหน่วยงาน	ชื่อหน่วย	#
1	รผก.(จ2) กฟล.ขก.1 กฟล.ขก.2(มลว)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น 2(มะลิวัลย์) ชั้น 2	

ทั้งหมด 1 รายการ , { หน้า 1/1 }

๑

ปิด

รูปที่ 22

จากรูปที่ 22 ป้อนชื่อการไฟฟ้าของผู้ใช้งาน, คลิกปุ่ม “ค้นหา”, เลือกเครื่องหมาย  ของการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นชื่อการไฟฟ้างดกล่าวจะไปปรากฏในขั้นตอนที่ 4 แล้วกดปุ่ม “ปิด” จะเป็นการกระจายสิทธิให้ผู้ใช้งานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ เมื่อสร้างข้อมูลผู้ใช้งานเข้าไปในระบบแล้ว จะต้องระบุกลุ่มผู้ใช้งาน และระบุการไฟฟ้า (กระจายสิทธิ) ให้กับผู้ใช้งาน มิฉะนั้นจะไม่สามารถมองเห็นข้อมูลของการไฟฟ้าที่ตนเอง ดูแลรับผิดชอบได้

3. ขั้นตอนการเลือกปีของฐานข้อมูล

จากเมนู “ตั้งค่า” เลือกปีของฐานข้อมูล หมายถึง ต้องการเลือกการทำงานของปีย้อนหลัง โดยในการ Login การเข้าใช้งานทุกครั้ง โปรแกรมจะแสดงข้อมูลของปีปัจจุบันเสมอ

รูปที่ 23

ภาคผนวก

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	คุณภาพไฟฟ้าอื่น ๆ
		ไฟฟ้ากระพริบ
		ไฟฟ้าเกิน
		ไฟฟ้าดับ
		ไฟฟ้าตก
		ไฟฟ้าวูบ
		ไฟฟ้าลัดวงจร
	การให้บริการ	การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
		การต่อกลับล่าช้า
		แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า
		ขอเงินคืนอื่น ๆ
		งานก่อสร้างล่าช้า
		จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก
		ใช้เวลาในการติดต่อธุรกรรม
		ติดต่อ สนง. กฟภ. รอสาयนานมากและไม่มีผู้รับสาย
		ปิดทำการก่อนเวลา
		ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า
		ไม่มีพนักงานให้บริการ
		หมายเลขโทรศัพท์ สนง. กฟภ. ติดต่อไม่ได้
	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ
		จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้าอื่น ๆ
		จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด
		จดหน่วยล่าช้า
		ชำระเงินเกินและขอเงินคืน
		ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า
		ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานจดหน่วยพุดจาไม่สุภาพ
		พนักงานพุดจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าพุดจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า อื่น ๆ
		แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
	การทุจริตประพตติมิชอบ	พนักงานละเว้นหน้าที่
		พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต
		พฤติกรรมมิชอบ
	อื่น ๆ	Website PEA อื่น ๆ
		Website ชัดข้อง
		Website ไม่ปรับปรุงข้อมูล
		การดำเนินงานก่อสร้างรูก้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล
		ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต
		ร้องเรียนงานบริการอื่น ๆ
		ร้องเรียนพนักงานจดหน่วยอื่น ๆ
แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ
	การให้บริการ	Web Site PEA
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า
		พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
		ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
		สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ใบแจ้ง/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า
		อัตราค่าไฟฟ้า
	พฤติกรรมพนักงาน	จนท. ในสำนักงาน
		เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-
	การทุจริต ประพตติมิชอบ	-
	คุณภาพไฟฟ้า	-
	อื่น ๆ	โครงการต่าง ๆ และกิจกรรมพิเศษ
		อื่น ๆ

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
ชื่นชม	เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว
		เต็มใจให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ
		พูดจาสุภาพ/น้ำเสียงไพเราะ
		ให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน
		ให้บริการดีมาก
		อื่น ๆ
	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
		อื่น ๆ
แจ้งเบาะแส	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า	การละเมิดการใช้ไฟฟ้า
	การลักขโมย	การลักขโมย
	อื่น ๆ	อื่น ๆ