การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการใช้โปรแกรมระบบร้องเรียน

ระบบร้องเรียน กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ

สารบัญ

		หน้า
ส่วนที่ 1	**สำหรับบุคคลภายนอก**	
	การสร้างข้อร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส	4
	การติดตามข้อร้องเรียน	9
ส่วนที่ 2	**สำหรับพนักงาน กฟภ.**	
	การ Login เข้าใช้งานระบบ	11
	หน้าจอการทำงานหลักของระบบ	12
	การสร้างข้อร้องเรียน	14
	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	15
	การเลือกหน่วยงานที่ร้องเรียน	16
	การแสดงรายละเอียดร้องเรียน	17
	การเลือกสถานะการทำงานข้อร้องเรียน	18
	การสั่งพิมพ์รายงาน	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

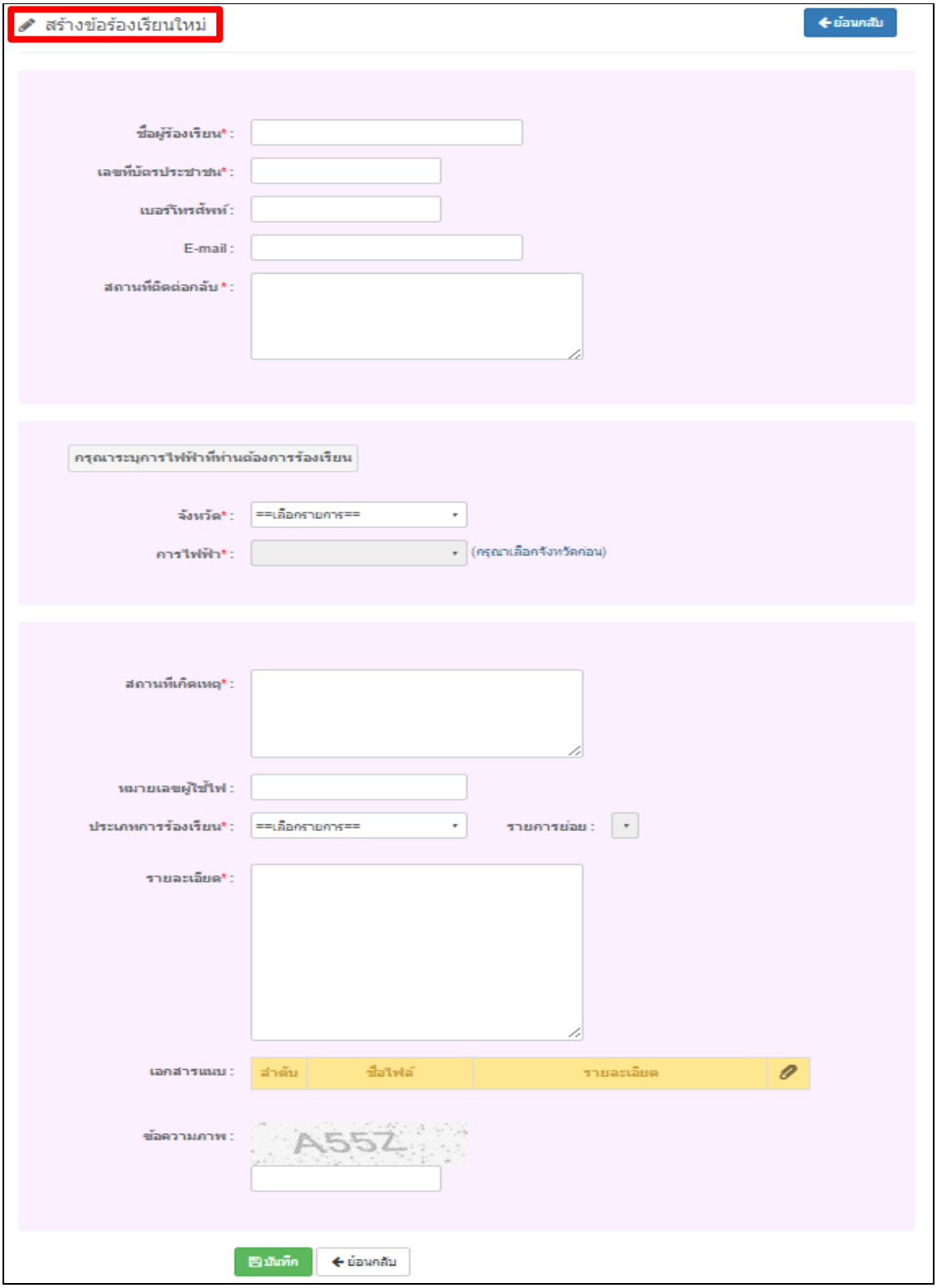
เมื่อเลือก “**ระบบร้องเรียน**” จะเป็นการเข้าสู่ระบบร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเหตุ ดังรูปต่อไปนี้

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, ชื่มชมเจ้าหน้าที่ 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 “<u>สร้างข้อร้องเรียน</u>” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 2



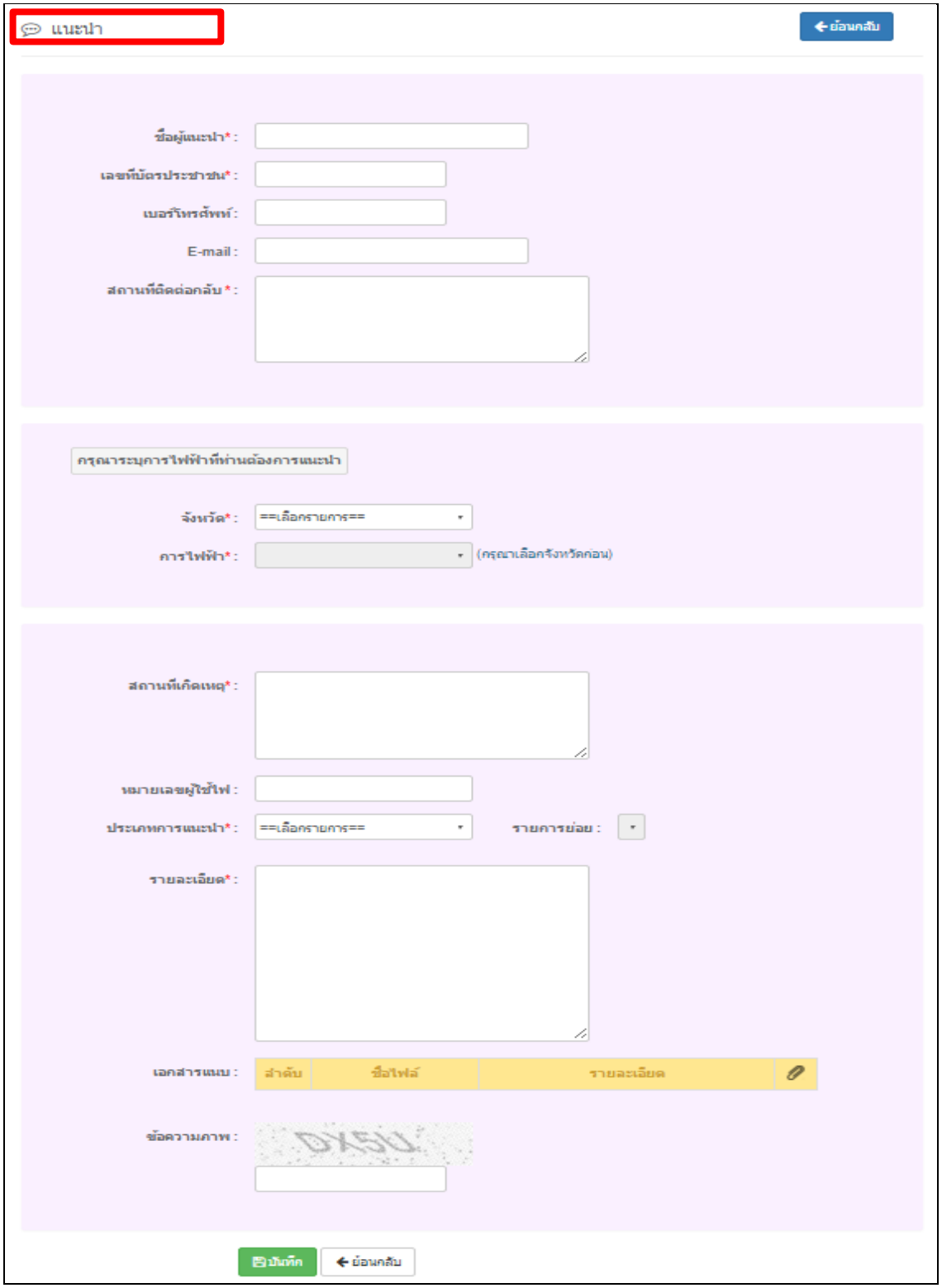
รูปที่ 2

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 * ระบุสถานที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน
- 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
- รายการย่อย ระบุประเภทข้อร้องเรียนย่อย โดยรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก
- รายละเอียด ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- เอกสารแนบ สามารถแนบไฟล์รูปภาพเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบไม่เกิน 3 รูป
- ข้อความภาพ การยืนยันรหัสตามรูปภาพที่แสดงในหน้าจอ

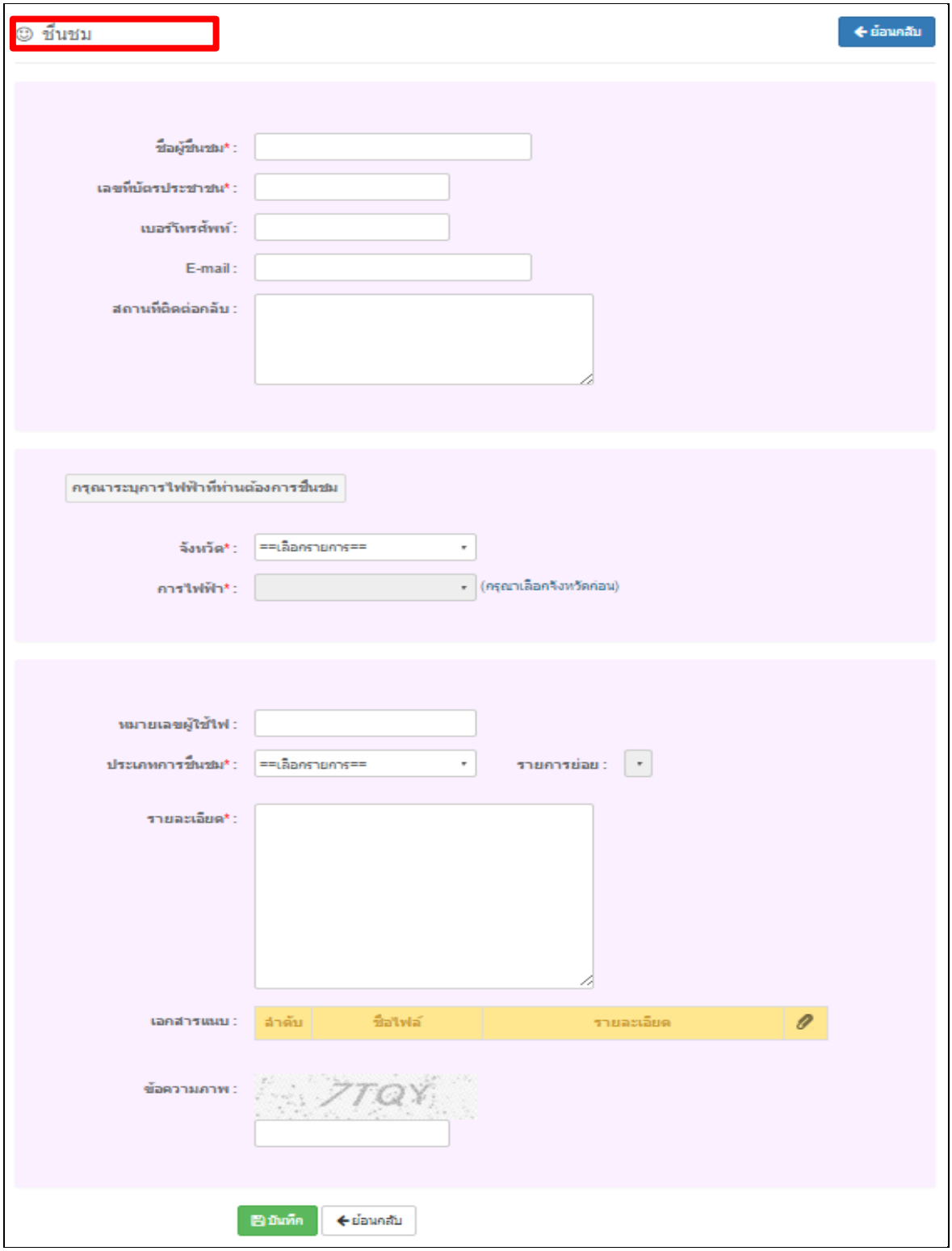
<u>หมายเหตุ</u> ประเภทข้อร้องเรียนหลัก และประเภทย่อยของข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแส มีรายละเอียดแสดงอยู่ในภาคผนวก

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “<u>แนะนำ</u>” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 3



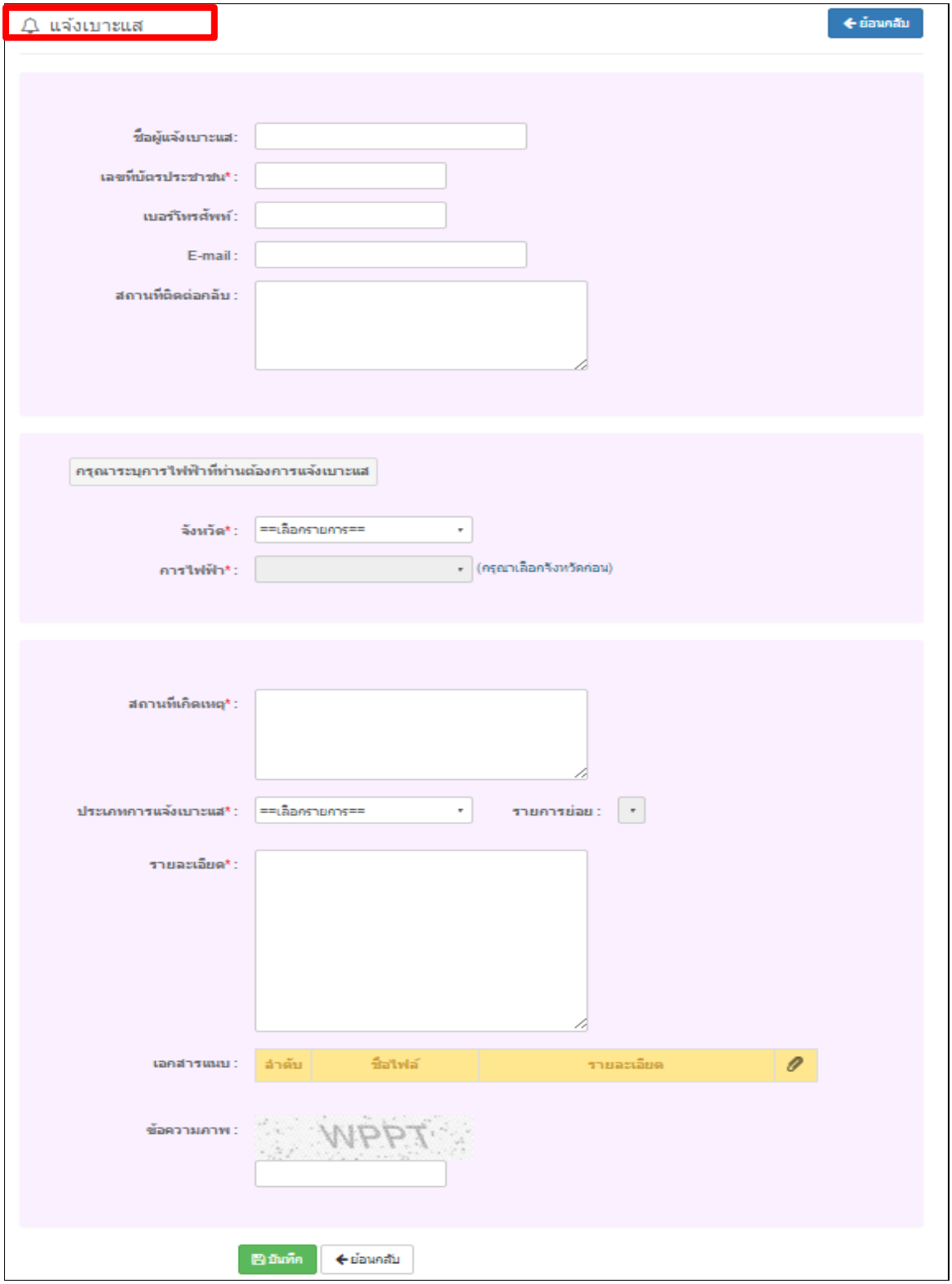
รูปที่ 3

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “<u>ชื่นชม</u>” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 4



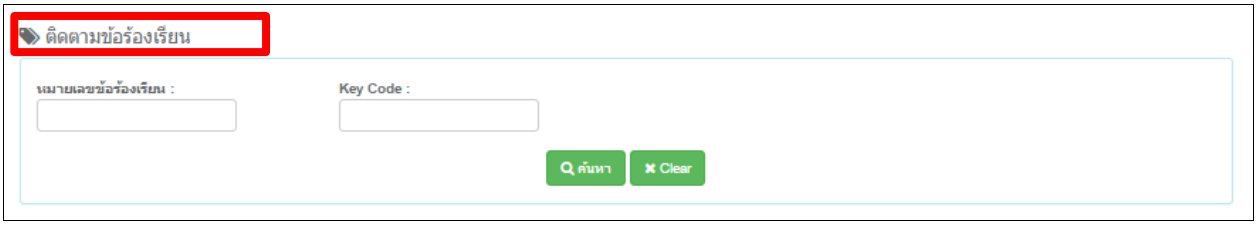
รูปที่ 4

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “<u>แจ้งเบาะแส</u>” โปรแกรมจะมีรายละเอียดให้กรอกข้อมูล ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5

จากรูปที่ 1 เลือกจุดประสงค์ “<u>ติดตามข้อร้องเรียน</u>” 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 ”

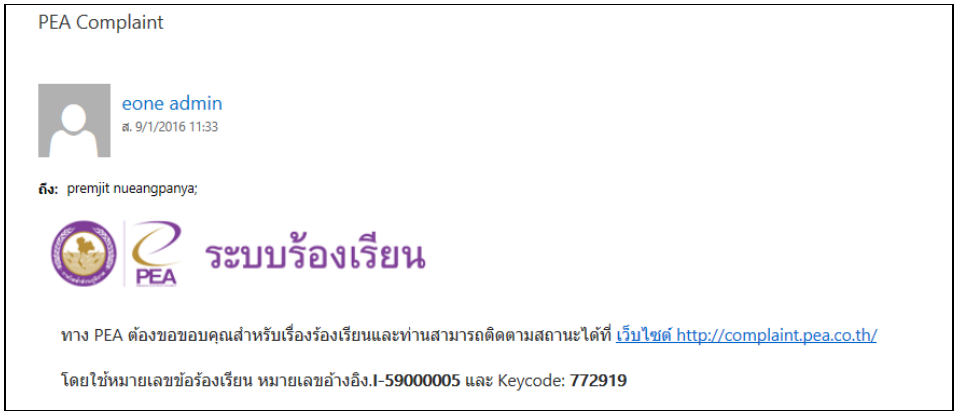
ข้อความ SMS ที่ผู้ใช้ไฟได้รับ เมื่อ กฟภ. รับเรื่องในระบบ จะมีลักษณะข้อความ ดังต่อไปนี้

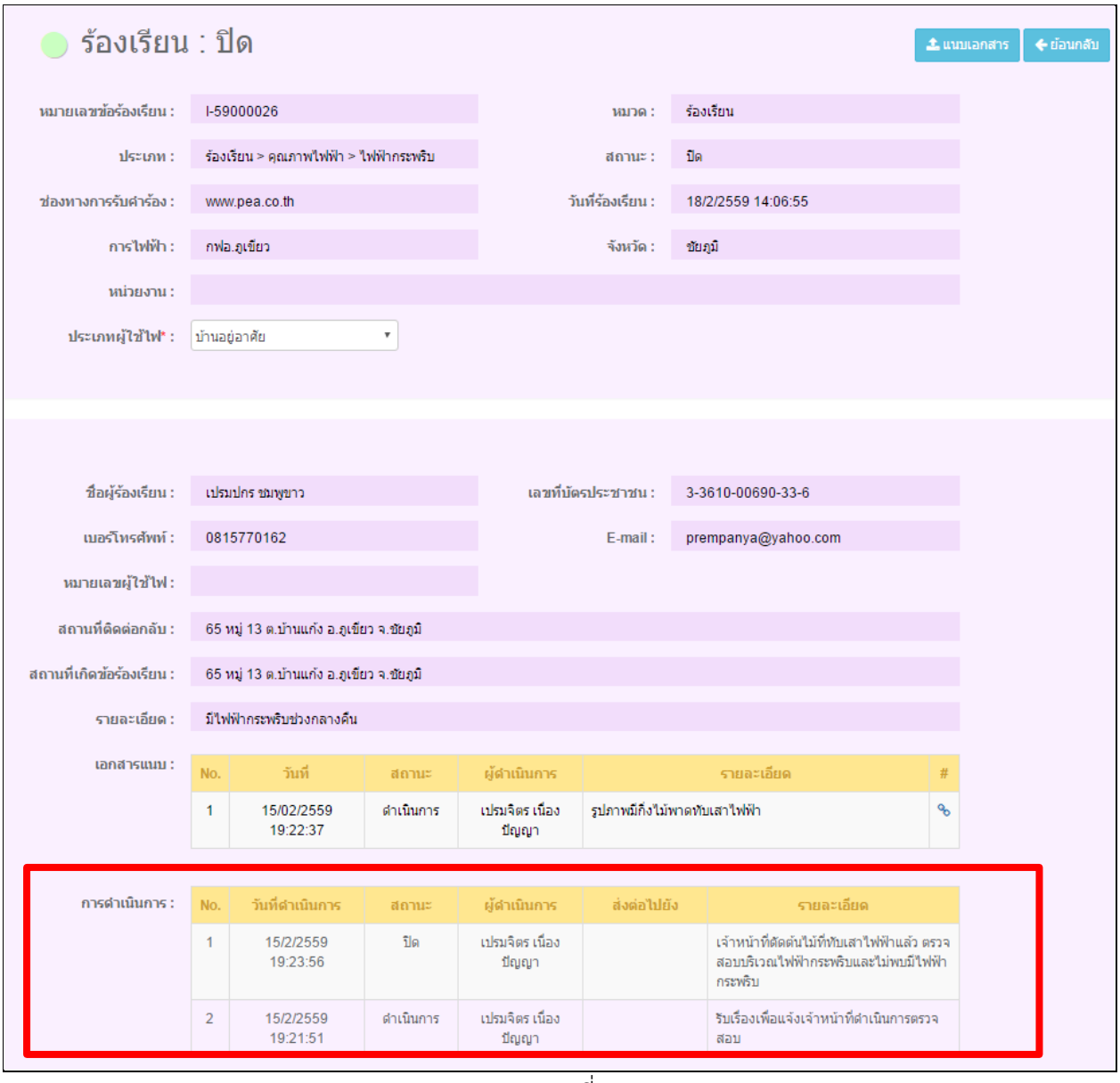
“ทาง PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านแล้วสามารถติดตามสถานะได้ทางเว็บไซต์ No.I59000005”

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 :	กฟอ.ภูเขียว	จังหวัด :	ชัยภูมิ
หน่วยงาน :			
ประเภทผู้ใช้ไฟ* :	บ้านอยู่อาศัย		

ชื่อผู้ร้องเรียน :	เปรมปกร ชมพูขาว	เลขที่บัตรประชาชน :	3-3610-00690-33-6
เบอร์โทรศัพท์ :	0815770162	E-mail :	prempanya@yahoo.com
หมายเลขผู้ใช้ไฟ :			
สถานที่ติดต่อกลับ :	65 หมู่ 13 ต.บ้านแก้ง อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ		
สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :	65 หมู่ 13 ต.บ้านแก้ง อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ		
รายละเอียด :	มีไฟฟ้ากระพริบช่วงกลางคืน		

เอกสารแนบ :

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

การดำเนินการ :

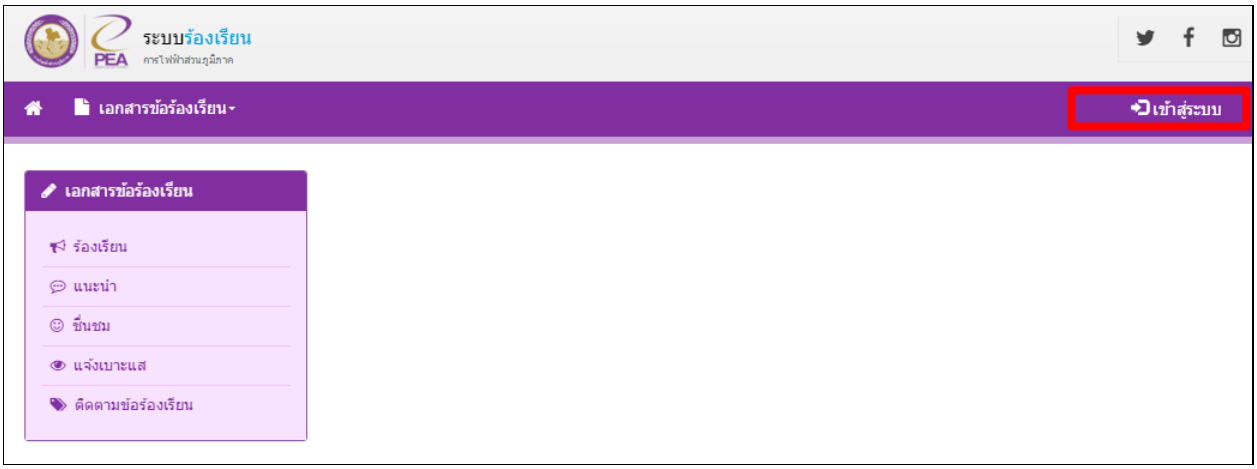
No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	15/2/2559 19:23:56	ปิด	เปรมจิตร เนื่องปัญญา		เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้ที่ทับเสาไฟฟ้าแล้ว ตรวจสอบบริเวณไฟฟ้ากระพริบและไม่พบมีไฟฟ้ากระพริบ
2	15/2/2559 19:21:51	ดำเนินการ	เปรมจิตร เนื่องปัญญา		รับเรื่องเพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ

รูปที่ 7

<u>หมายเหตุ</u> กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแจ้งเบอร์โทรศัพท์และไม่ได้ระบุ ระบบจะไม่สามารถส่ง SMS หมายเลขร้องเรียน และรหัส Key code ดังนั้นผู้ร้องเรียนจะไม่สามารถติดตามข้อร้องเรียนผ่านระบบ Internet ได้

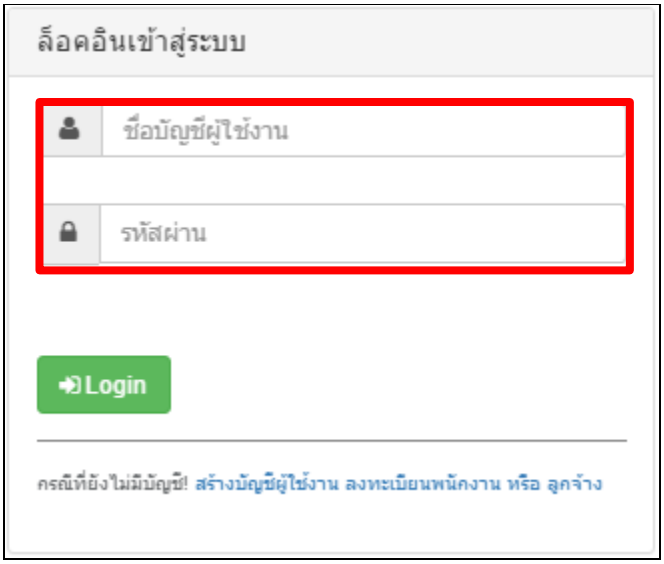
ส่วนที่ 2 สำหรับพนักงาน กฟภ.

การเข้าใช้งานสำหรับพนักงาน กฟภ. หรือผู้ดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต หรือการไฟฟ้าหน้างาน สามารถเข้าใช้โดยป้อนรหัสพนักงานและรหัสผ่าน สามารถเข้าใช้งานได้ที่ Intranet ของ กฟภ. หัวข้อ “ระบบร้องเรียน” จากนั้นจะปรากฏหน้าจอ ดังรูปที่ 8

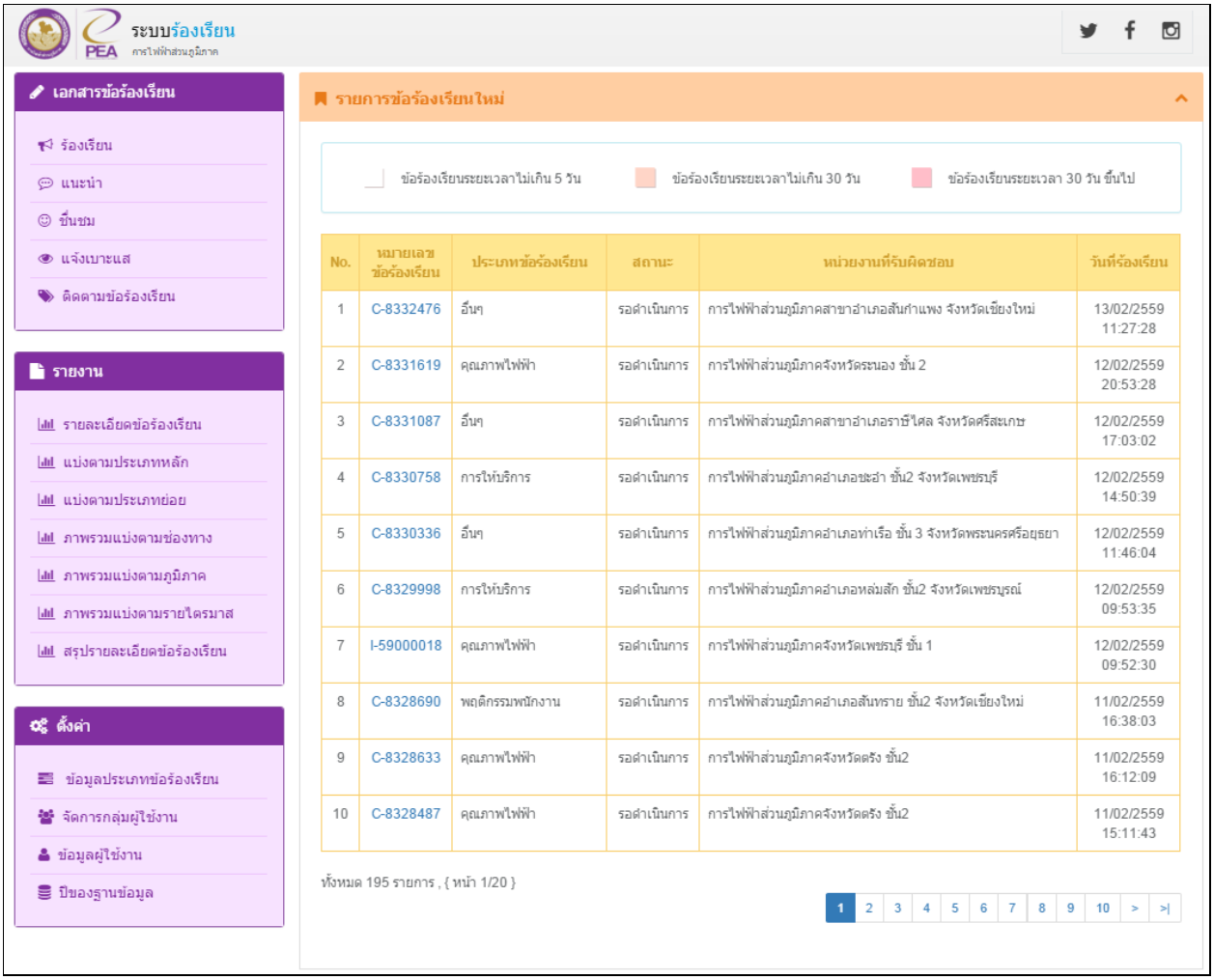


รูปที่ 8

เมื่อคลิกที่ “เข้าสู่ระบบ” จะปรากฏหน้าจอให้ป้อนรหัสพนักงาน และรหัสผ่าน ดังนี้



เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าจอการทำงานหลักของระบบ ดังแสดงในรูปที่ 9 ต่อไปนี้



รูปที่ 9

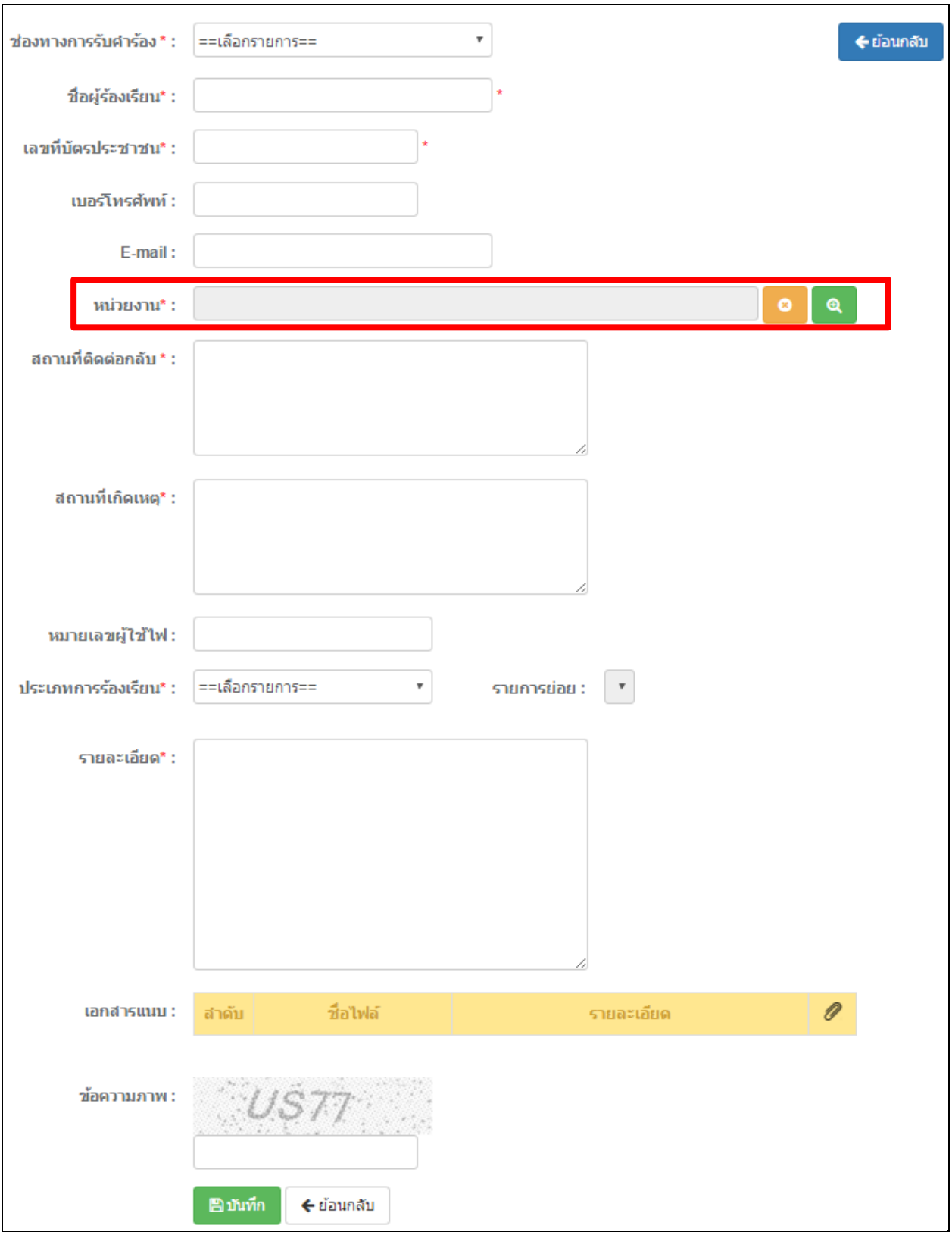
จากรูปที่ 9 ผู้ใช้งานสามารถเลือกสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสได้เสมือนกับบุคคลภายนอก ซึ่งหมายเลขข้อร้องเรียนจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ขึ้นต้นด้วยตัว C หมายถึง ผ่านช่องทาง Call Center (PEA 1129)

ประเภทที่ขึ้นต้นด้วยตัว I หมายถึง ผ่านช่องทางอื่น ๆ

<u>หมายเหตุ</u> การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA 1129 ข้อมูลจะเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบร้องเรียนโดยอัตโนมัติ

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


ช่องทางการรับคำร้อง * :
==เลือกรายการ==
ย้อนกลับ
ชื่อผู้ร้องเรียน* :
เลขที่บัตรประชาชน* :
เบอร์โทรศัพท์ :
E-mail :
หน่วยงาน* :
สถานที่ติดต่อกลับ * :
สถานที่เกิดเหตุ* :
หมายเลขผู้ใช้ไฟ :
ประเภทการร้องเรียน* :
==เลือกรายการ==
รายการย่อย :
รายละเอียด* :
เอกสารแนบ :
ลำดับ
ชื่อไฟล์
รายละเอียด
ข้อความภาพ :
US77
บันทึก
ย้อนกลับ

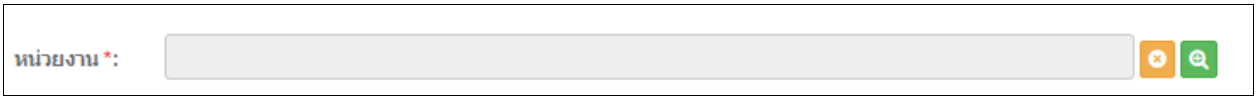
รูปที่ 10

สามารถเลือกช่องทางการรับข้อร้องเรียนได้จากหลายช่องทาง ดังนี้

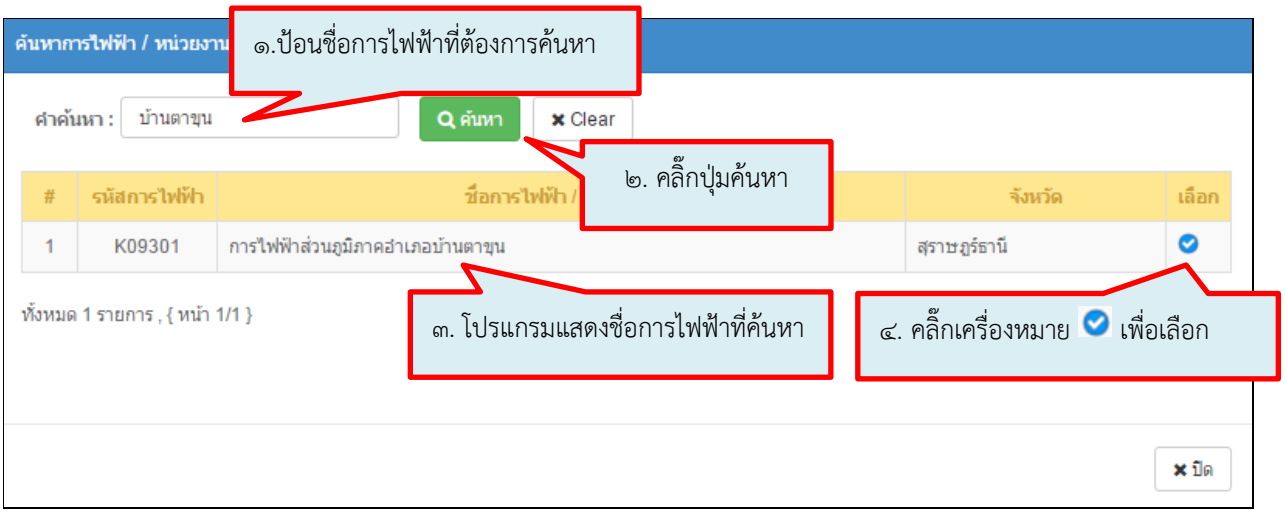
ลำดับที่	ช่องทางการรับคำร้อง
1	Call Center
2	ผวก./สำนักงาน ภ1-ภ4
3	ส่งผ่านหน่วยงานอื่น ๆ
4	www.pea.co.th
5	ตู้ ปณ. 150
6	สื่อมวลชน
7	สปน./สตง.
8	ศูนย์ดำรงธรรม
9	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต
10	สื่อสังคมออนไลน์
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
12	PEA Mobile

<u>หมายเหตุ</u> ชื่อผู้ร้องเรียน, เลขที่บัตรประชาชน, เบอร์โทรศัพท์ และหมายเลข E-mail โปรแกรมจะแสดงเป็นรายละเอียดของบุคคลที่ทำการล็อคอินเข้าใช้งานระบบเป็นค่า Default ซึ่งสามารถลบและแก้ไขข้อมูลได้

การเลือกหน่วยงาน หรือเลือกการไฟฟ้าที่ต้องการร้องเรียน จากรูปที่ 10 มีขั้นตอนดังนี้



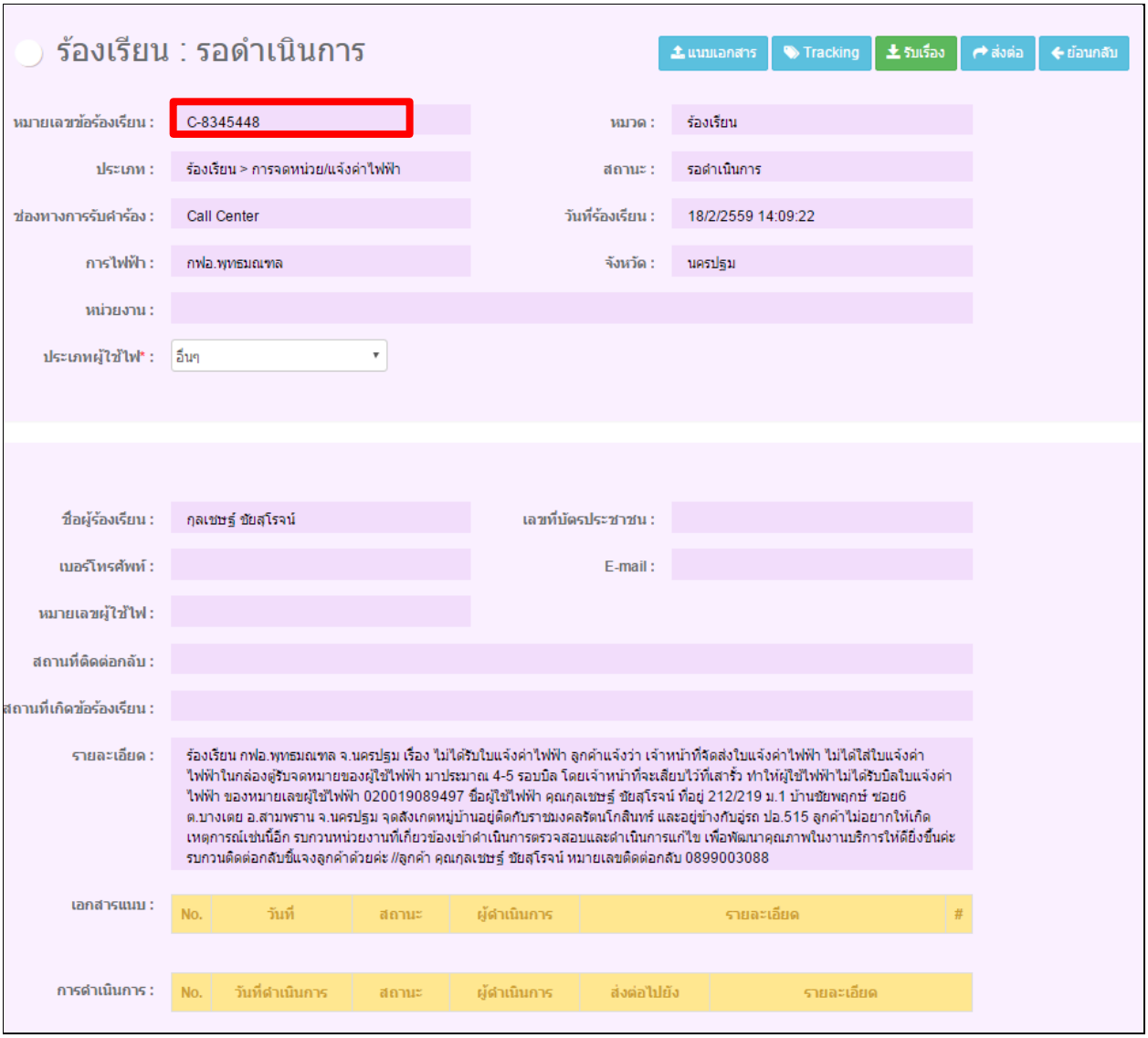
คลิกเลือกสัญลักษณ์ (แว่นขยายสีเขียว) จะปรากฏหน้าจอการค้นหาหน่วยงาน ดังรูปที่ 11



รูปที่ 11

จากรูปที่ 11 พิมพ์ชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการค้นหา คลิ๊กปุ่ม “ค้นหา” โปรแกรมจะแสดงชื่อการไฟฟ้าที่ต้องการ จากนั้นเลือกโดยคลิ๊กที่เครื่องหมาย และกดปุ่ม “ปิด” จะแสดงชื่อหน่วยงาน ดังนี้

จากรูปที่ 9 หน้าจอการทำงานหลักของระบบ สามารถคลิ๊กที่ หมายเลขข้อร้องเรียน เพื่อดูรายละเอียด หรือดำเนินการข้อร้องเรียน โปรแกรมจะแสดงรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 12

<u>หมายเหตุ</u> - การปิดเรื่องร้องเรียน จะต้องเลือก “รับเรื่อง” ก่อน จึงจะสามารถปิดได้ และโปรแกรมจะให้เลือกประเภทผู้ใช้ไฟก่อนการปิดเรื่อง

- การเลือก “รับเรื่อง” ไปแล้วจะไม่สามารถเลือก “ส่งต่อ” ได้

จากรูปที่ 12 จะแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน พร้อมทั้งมีสถานะให้เลือกการทำงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

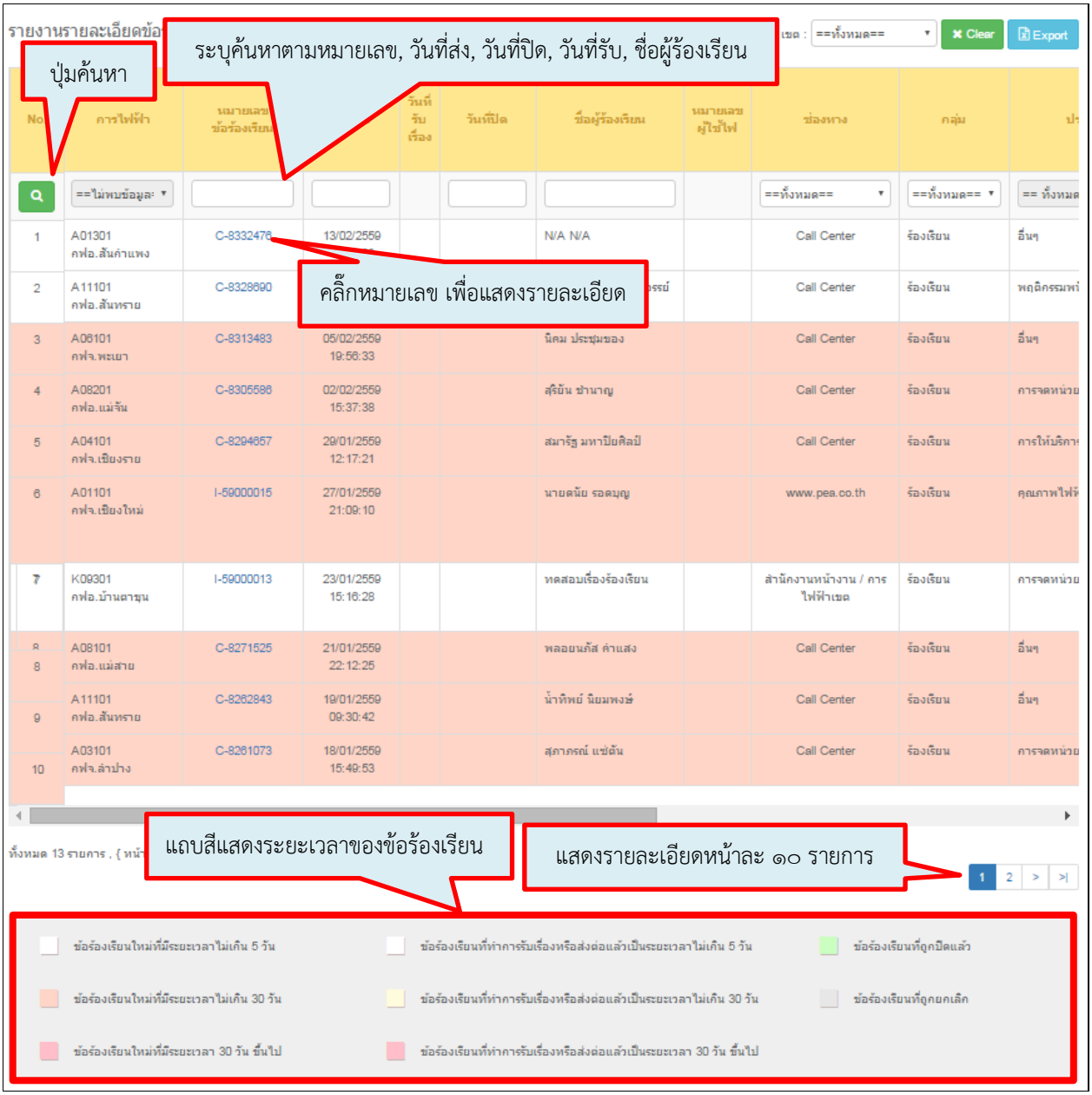
ลำดับที่	สถานะการทำงาน	รายละเอียด
1	แนบเอกสาร	สามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมเข้าไปในระบบ โดยรายละเอียดเอกสารที่แนบจะแสดงที่ “เอกสารแนบ” ด้านล่างโดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการแนบเอกสาร
2	Tracking	สามารถพิมพ์รายละเอียด ขั้นตอนกระบวนการติดตามงานของเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ และรายละเอียดจะไปแสดงที่ “การดำเนินการ” ด้านล่าง 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 เพื่อแสดงข้อความในส่วนของรายละเอียดการดำเนินการด้านล่าง

การสั่งพิมพ์รายงาน

ในส่วนของรายงาน ในระบบจะมีรายงานแสดงรายละเอียด และรายงานสรุป ดังต่อไปนี้

1. รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน



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

<u>หมายเหตุ</u> การนับวันของเรื่องร้องเรียน จะเริ่มนับวันถัดไปที่ผู้ร้องเรียนสร้างข้อร้องเรียน, แนะนำ, ชื่นชม และแจ้งเบาะแสเข้ามาในระบบ

สามารถ Export File ในรูปแบบไฟล์ Excel ได้ โดยจะแสดงรายละเอียด ดังนี้

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2559

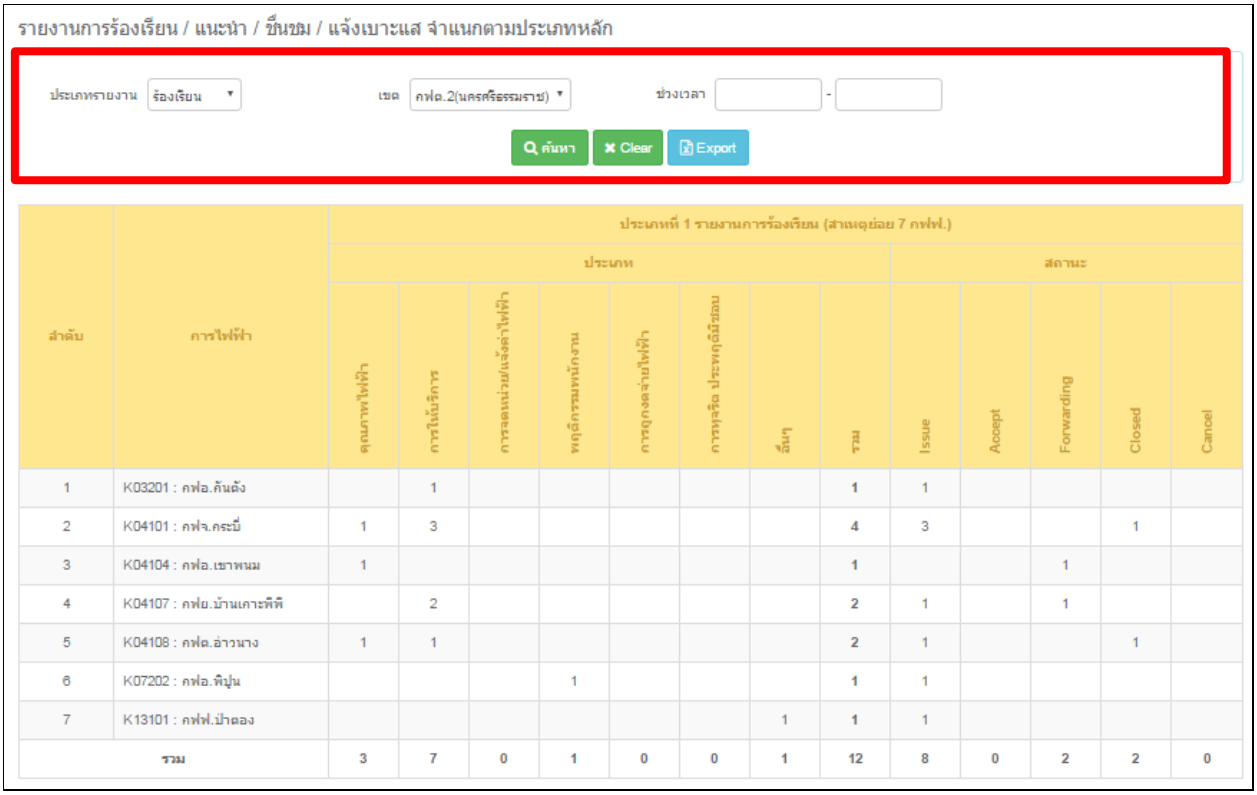
ระหว่างวันที่ - ถึง วันที่ -

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	สาเหตุของข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมลล์
1	A01301 กฟฉ.สันกำแพง	C-8332476	13/02/2559 11:27:28			N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
2	A11101 กฟฉ.สันทราย	C-8328690	11/02/2559 16:38:03			วรินท์ภิดา อาชาไอศวรรย์		Call Center	ร้องเรียน	หอพักกรรมพนักงาน				
3	A06101 กฟจ.พะเยา	C-8313483	05/02/2559 19:56:33			นิตม ประชุมของ		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
4	A08201 กฟฉ.แม่จัน	C-8305586	02/02/2559 15:37:38			สุริยัน ชำนาญ		Call Center	ร้องเรียน	การตดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า				
5	A04101 กฟจ.เชียงราย	C-8294657	29/01/2559 12:17:21			สมารัฐ มหาปิยศิลป์		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ				
6	A01101 กฟจ.เชียงใหม่	I-59000015	27/01/2559 21:09:10			นายสมิย รอดบุญ		www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	แถวภาคเร็ง		085-115-5678	pormepung@hotmail
7	A08101 กฟฉ.แม่สาย	C-8271525	21/01/2559 22:12:25			พลอยนภัส คำแสง		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
8	A11101 กฟฉ.สันทราย	C-8262843	19/01/2559 09:30:42			น้ำฟิทย์ นิยมพงษ์		Call Center	ร้องเรียน	อื่นๆ				
9	A03101 กฟจ.ลำปาง	C-8261073	18/01/2559 15:49:53			สุภาภรณ์ แซ่ตัน		Call Center	ร้องเรียน	การตดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า				
10	A15101 กฟจ.เชียงใหม่ 2	C-8260100	18/01/2559 09:52:50			ภาคิณ จุทะปินท์		Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า				
11	A01301 กฟฉ.สันกำแพง	C-8250593	14/01/2559 14:38:30			ไม่ทะตวกแจ้งชื่อ ไม่สะดวกแจ้งนามสกุล		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ				
12	A13301 กฟฉ.แม่ทะ	C-8230513	04/01/2559 22:36:53			N/A N/A		Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า				

2. รายงานแบ่งตามประเภทหลัก

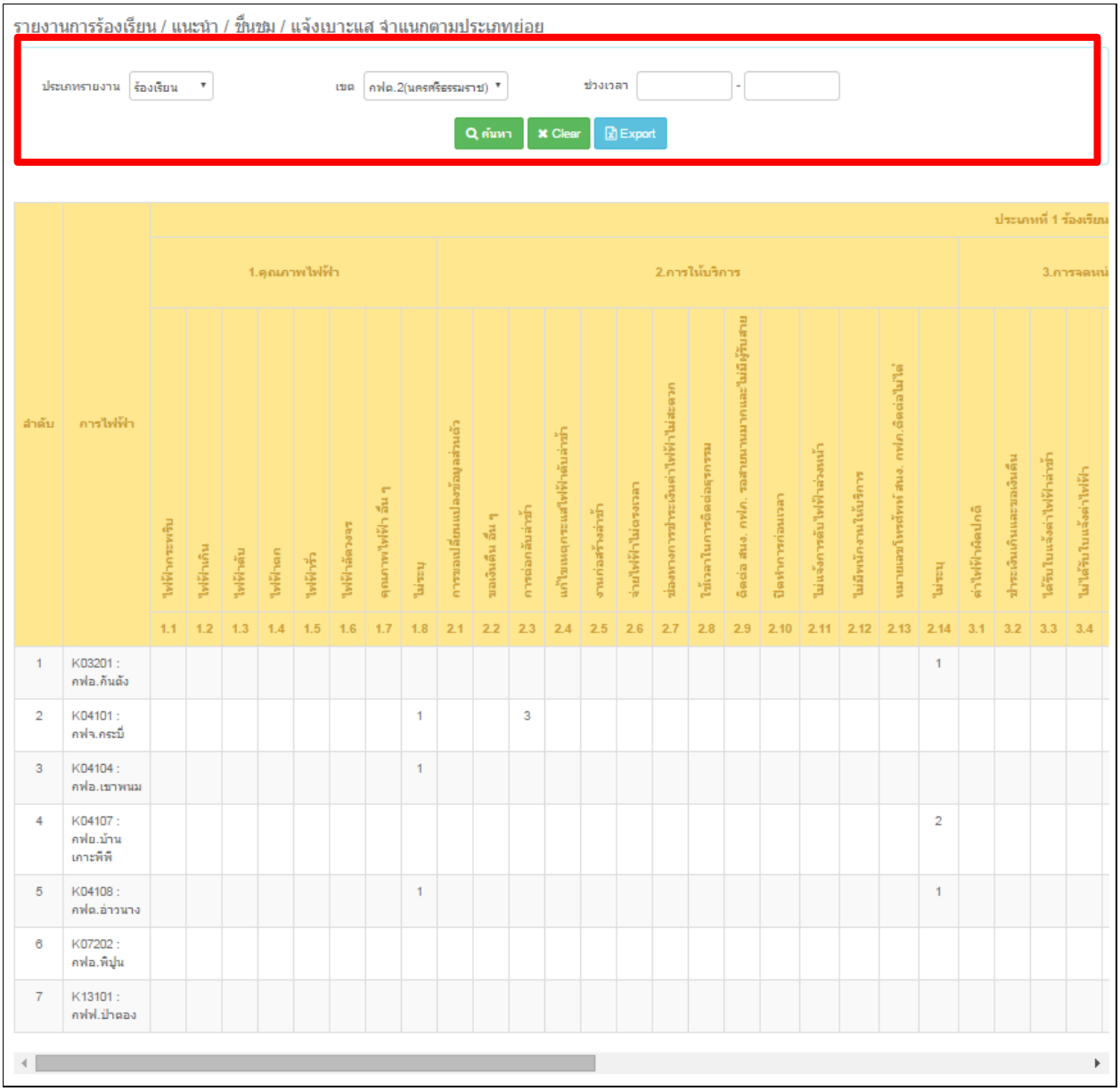


ลำดับ	การไฟฟ้า	ประเภทที่ 1 รายงานการร้องเรียน (สาเหตุย่อย 7 กฟฟ.)												
		ประเภท								สถานะ				
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การขอคืนค่าประกันไฟฟ้าไม่ครบ	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกคงค้างไฟฟ้า	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	รวม	Issue	Accept	Forwarding	Closed	Cancel
1	K03201 : กฟอ.ท้นผัง		1						1	1				
2	K04101 : กฟจ.กระบี่	1	3						4	3			1	
3	K04104 : กฟอ.เขาพนม	1							1			1		
4	K04107 : กฟย.บ้านเกาะพีพี		2						2	1		1		
5	K04108 : กฟอ.อ่าวนาง	1	1						2	1			1	
6	K07202 : กฟอ.พิปูน				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

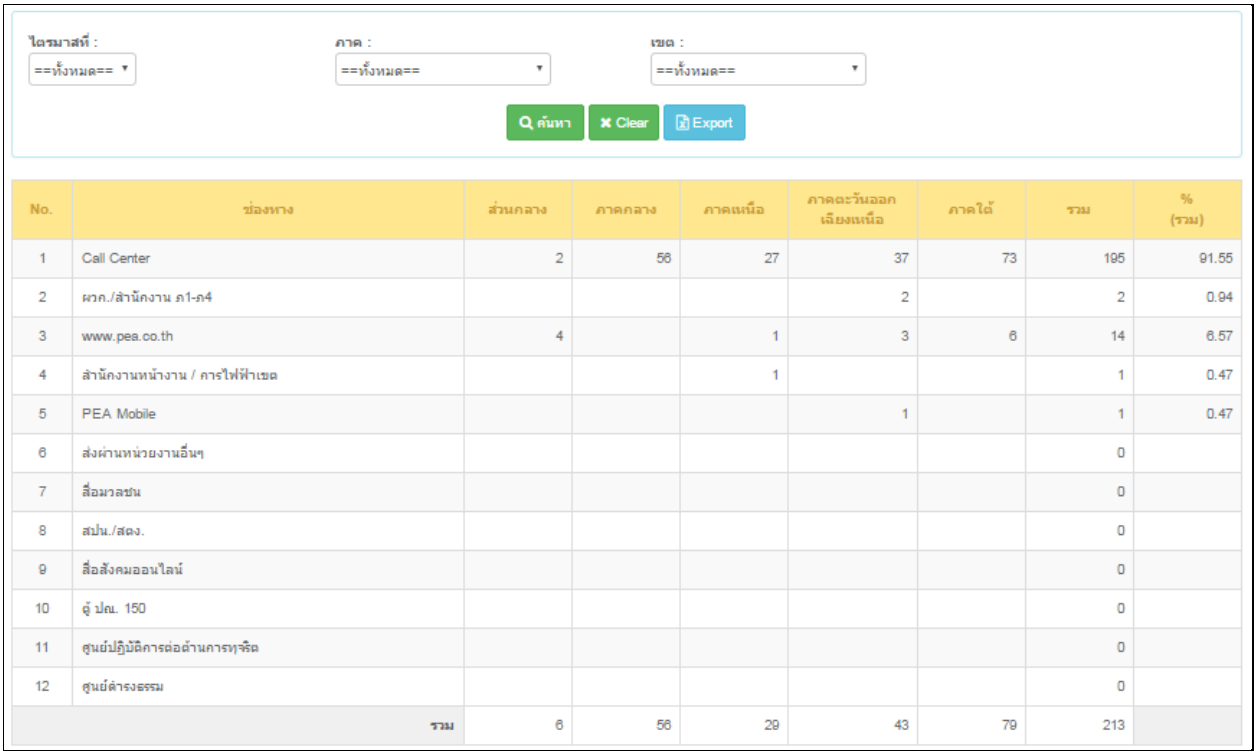
3. รายงานแบ่งตามประเภทย่อย



รูปที่ 15

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

4. รายงานภาพรวมแบ่งตามช่องทาง



No.	ช่องทาง	ส่วนกลาง	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	รวม	% (รวม)
1	Call Center	2	56	27	37	73	195	91.55
2	ผวก./สำนักงาน ภ1-ภ4				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./สตง.						0	
9	สื่อสังคมออนไลน์						0	
10	ตู้ ปณ. 150						0	
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต						0	
12	ศูนย์ดำรงธรรม						0	
	รวม	6	56	29	43	79	213	

รูปที่ 16

จากรูปที่ 16 เป็นรายงานแสดงช่องทางการรับข้อร้องเรียนแยกตามไตรมาส, ภาค และ เขต

5. รายงานภาพรวมแบ่งตามภูมิภาค

รายงานภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน จำแนกตามภูมิภาค ประจำปี พ.ศ.2559

Export

ภาค	จำนวนข้อร้องเรียน					% (รวม)
	ใหม่	ระหว่างดำเนินการ	ยกเลิก	ปิดเรื่องเรียน	รวม	
ภาคเหนือ	28	1			29	14.08
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	37	1	3	1	42	20.39
ภาคกลาง	57	0	1	1	59	28.64
ภาคใต้	70	0	5		75	36.41
ส่วนกลาง	1	0			1	0.49
รวม	193	2	9	2	206	

รูปที่ 17

จากรูปที่ 17 เป็นรายงานสรุปรายละเอียดภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามภูมิภาค

6. รายงานภาพรวมแบ่งตามรายไตรมาส

รายงานภาพรวมการตอบสนองข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาสประจำปี พ.ศ.2559

ภาค : ==ทั้งหมด==

เขต : ==ทั้งหมด==

ค้นหา Clear Export

ไตรมาส	จำนวนข้อร้องเรียน				
	ใหม่	ระหว่างดำเนินการ	ยกเลิก	ปิดเรื่องเรียน	รวม
1	193	2	9	2	206

รูปที่ 18

จากรูปที่ 18 เป็นรายงานสรุปการตอบสนองข้อร้องเรียน แบ่งตามไตรมาส

7. รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

รายงานสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2559

Export

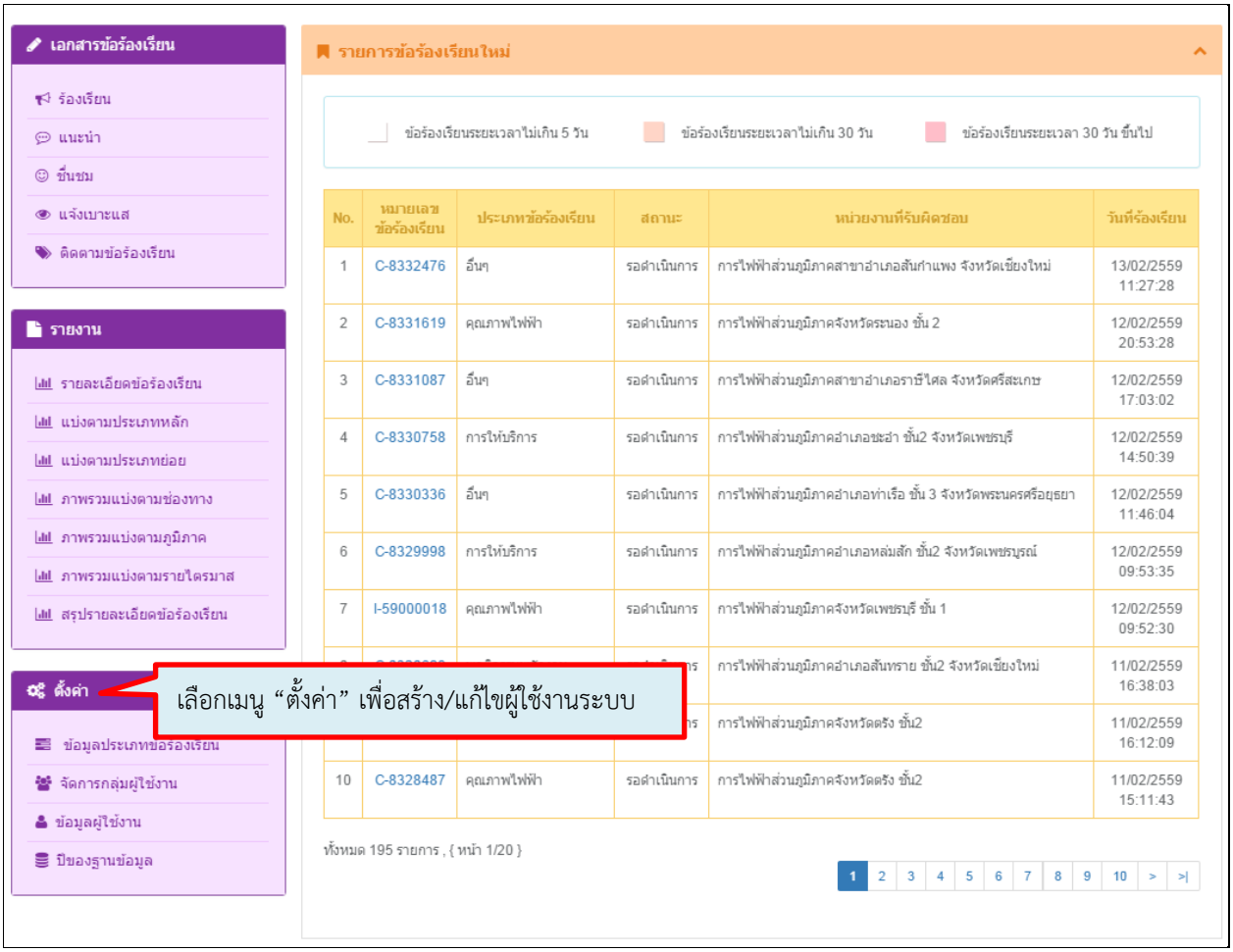
No.	กลุ่ม	ประเภท	ส่วนกลาง	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	รวม	% (รวม)
1	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า		17	9	10	39	75	36.41
2	ร้องเรียน	การให้บริการ		8	3	3	10	24	11.65
3	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		9	5	8	6	28	13.59
4	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน		9	3	5	9	26	12.62
5	ร้องเรียน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า				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	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า						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)

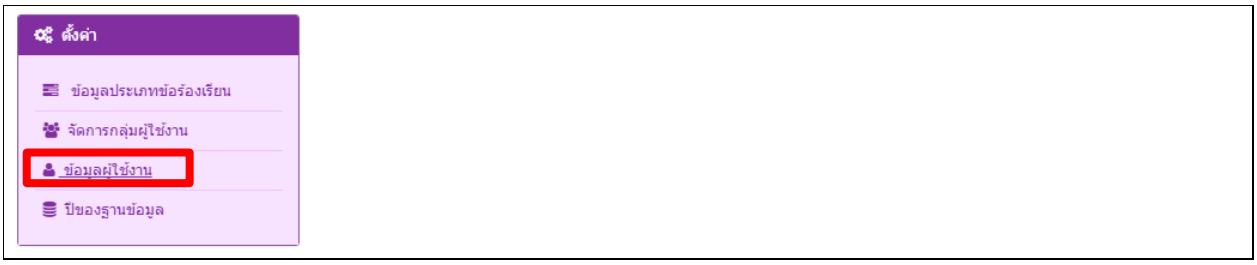
เมื่อพนักงานดูแลระบบที่การไฟฟ้าเขต ล็อกอินเข้าสู่ระบบ จะปรากฏหน้าจอการทำงานดังนี้



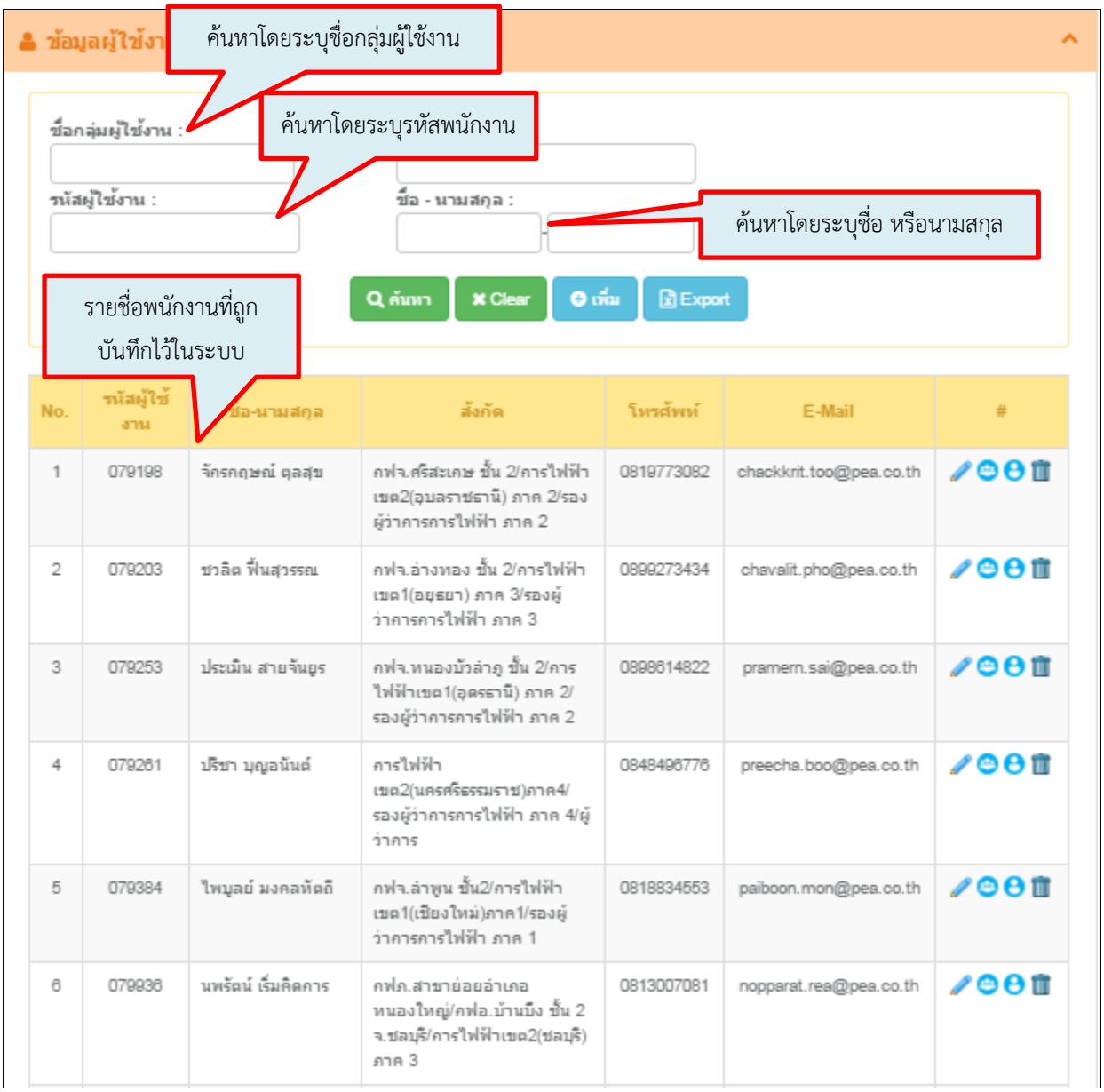
รูปที่ 20

สามารถเลือกเมนูการตั้งค่าผู้ใช้ระบบ เพื่อสร้าง/ลบรหัสพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบระบบร้องเรียนที่การไฟฟ้าหน้างานได้ โดยจะมีการทำงานดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างผู้ใช้งาน

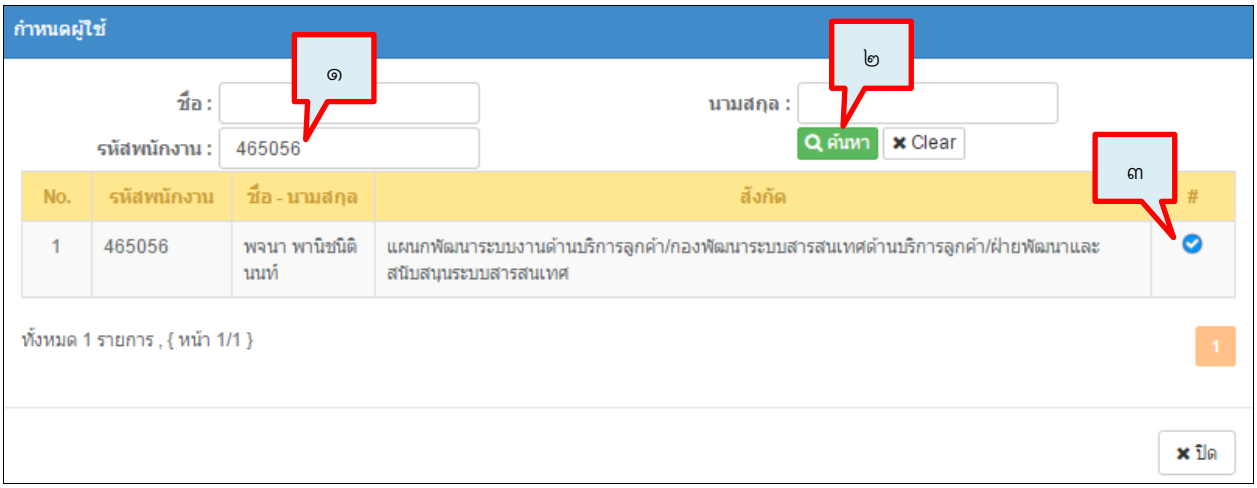


ที่เมนู “ตั้งค่า” เลือกการทำงาน “ข้อมูลผู้ใช้งาน” จะปรากฏหน้าจอการสร้างผู้ใช้งาน ดังนี้



รูปที่ 21

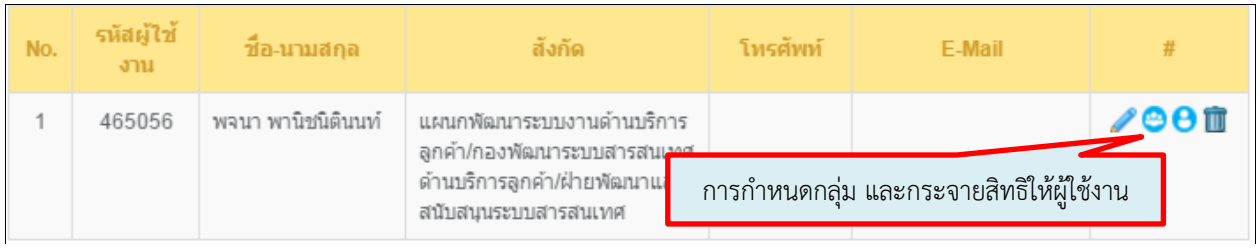
<u>หมายเหตุ</u> ในการ Export ข้อมูลออกมาเป็น File Excel แนะนำให้ระบุชื่อกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อจะได้แสดงเฉพาะกลุ่มที่ต้องการ



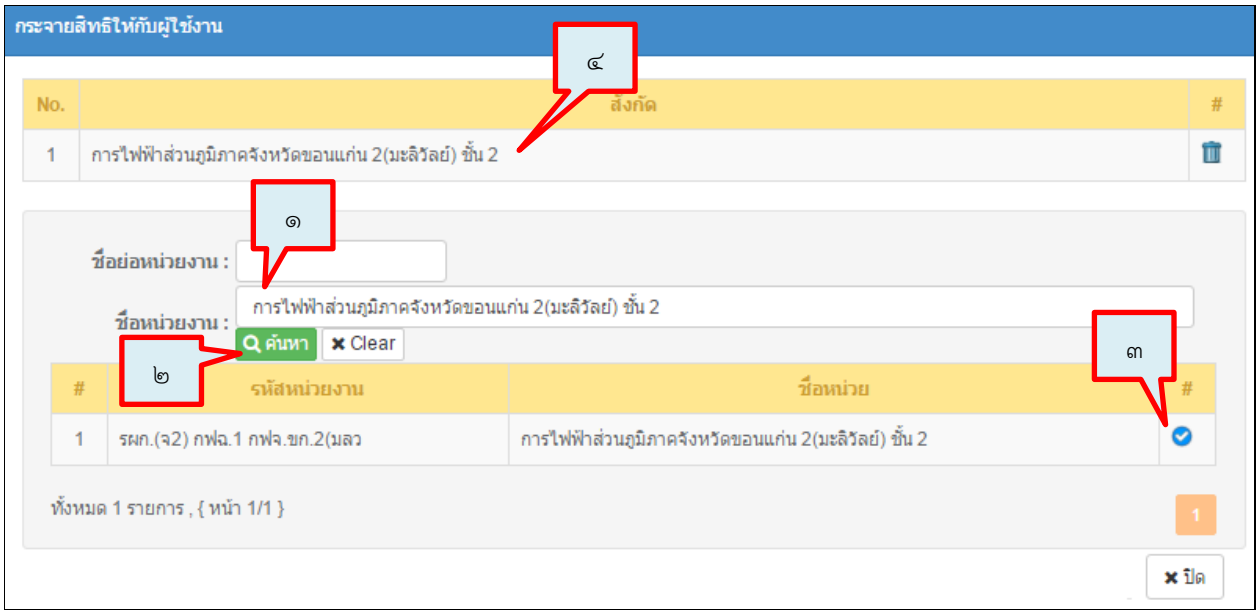
จากรูปที่ 21 เลือกปุ่ม เพิ่ม ผู้ดูแลรับผิดชอบเข้ามาในระบบ โดยป้อนรหัสพนักงาน จากนั้นกดปุ่ม ค้นหา จะปรากฏรหัส และชื่อ-นามสกุลของพนักงาน เมื่อตรวจสอบว่ารหัสและชื่อ-นามสกุลถูกต้อง ให้คลิ๊กที่เครื่องหมาย และกดปุ่ม “ปิด” จะเป็นการเพิ่มพนักงานเข้ามาในระบบ

2. ขั้นตอนการสร้างสิทธิผู้ใช้งาน

เมื่อข้อมูลผู้ใช้งานถูกสร้างเข้าไปในระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานโดยป้อนรหัสผู้ใช้งาน แล้วเลือกปุ่ม “ค้นหา” ได้ดังนี้



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



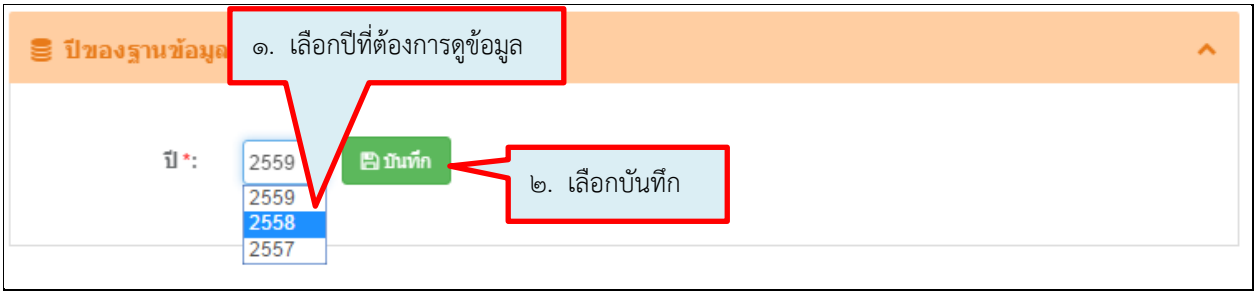
รูปที่ 22

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

<u>หมายเหตุ</u> เมื่อสร้างข้อมูลผู้ใช้งานเข้าไปในระบบแล้ว จะต้องระบุกลุ่มผู้ใช้งาน และระบุการไฟฟ้า (กระจายสิทธิ) ให้กับผู้ใช้งาน มิฉะนั้นจะไม่สามารถมองเห็นข้อมูลของการไฟฟ้าที่ตนเองดูแลรับผิดชอบได้

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
		ไฟฟ้ารั่ว
		ไฟฟ้าลัดวงจร
	การให้บริการ	การขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว
		การต่อกลับล่าช้า
		แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า
		ขอเงินคืนอื่น ๆ
		งานก่อสร้างล่าช้า
		จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา
		ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่สะดวก
		ใช้เวลาในการติดต่อธุรกรรม
		ติดต่อ สนง. กฟภ. รอสายนานมากและไม่มีผู้รับสาย
		ปิดทำการก่อนเวลา
		ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า
		ไม่มีพนักงานให้บริการ
		หมายเลขโทรศัพท์ สนง. กฟภ. ติดต่อไม่ได้
	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ
		จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้าอื่น ๆ
		จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด
		จดหน่วยล่าช้า
		ชำระเงินเกินและขอเงินคืน
		ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า
		ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

ประเภท	ประเภทหลัก	ประเภทย่อย
	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานจดหน่วยพูดจาไม่สุภาพ
		พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า
		พนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้าพูดจาไม่สุภาพ
		พนักงานเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า อื่น ๆ
		แอบอ้างเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า
	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
	การทุจริตประพฤติมิชอบ	พนักงานละเว้นหน้าที่
		พนักงานส่อเจตนาในทางทุจริต
		พฤติกรรมมิชอบ
	อื่น ๆ	Website PEA อื่น ๆ
		Website ขัดข้อง
		Website ไม่ปรับปรุงข้อมูล
		การดำเนินงานก่อสร้างรุกล้ำที่ดินเอกชนหรือบุคคล
		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 ประพฤติมิชอบ	-
	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