

# “กทพ.รับแจ้งปัญหา” ผ่าน Line @ERCvoice

## (ระบบ Traffy Fondue)



### ประชาชน



### เจอ แชะ แชท

#### Minimal Efforts & Interactions

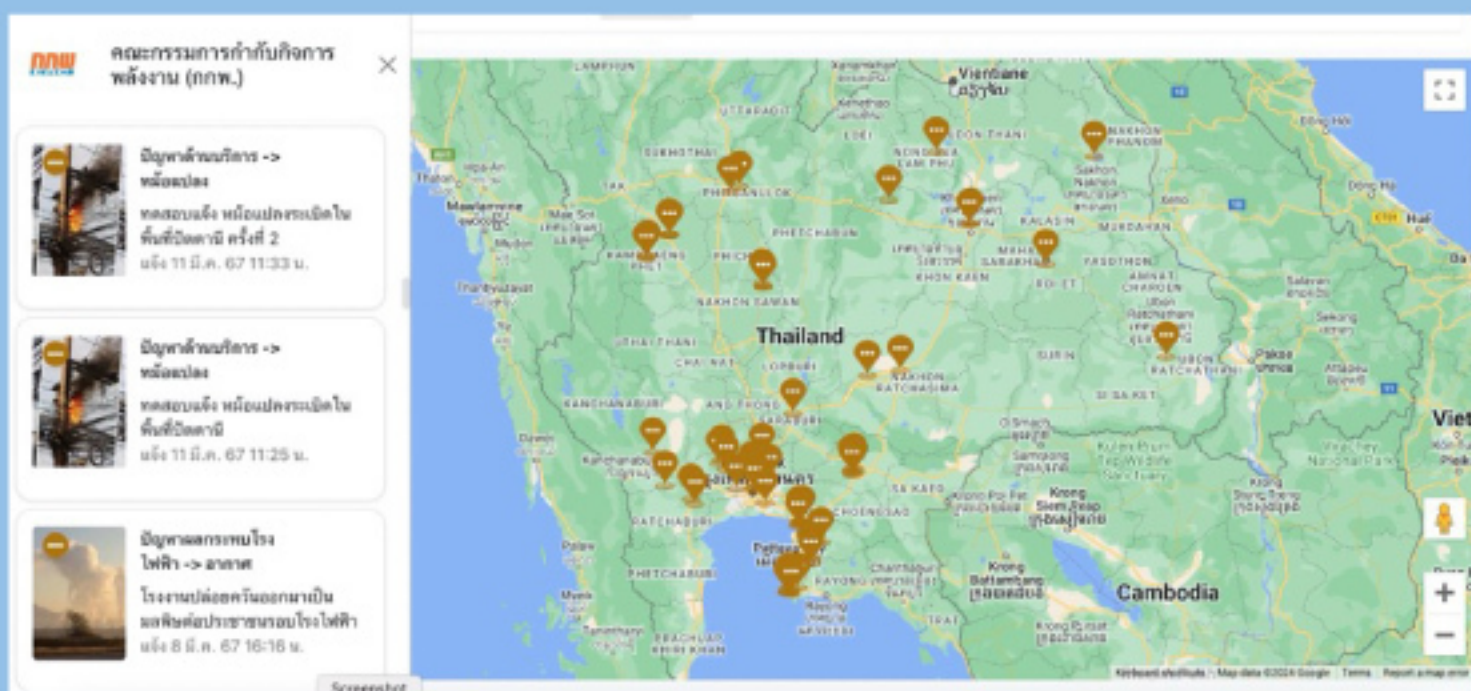
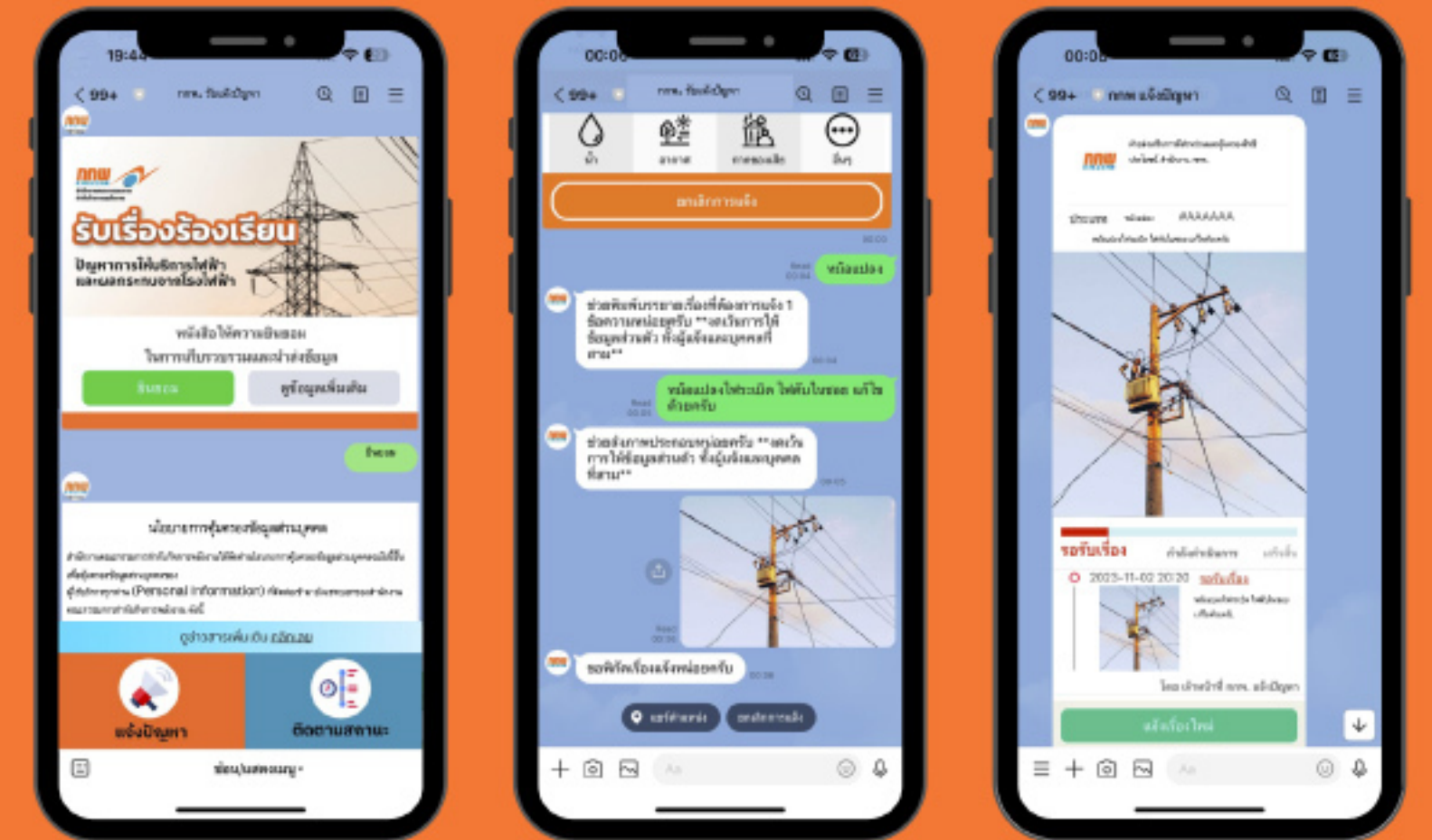
(ใช้เวลาเพียง 30 วินาที - 1 นาที  
ในการแจ้งเรื่อง)

#### Fast & Simple

(สามารถแจ้งเข้ามาได้ทุกพื้นที่ ทุกเวลา)

#### Functional & Emotional Elements

(แจ้งไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรง และมีการ  
แจ้งเตือนเมื่อมีความก้าวหน้า)



#### เจ้าหน้าที่ (เจอ จัด จบ)

- มีข้อมูลครบถ้วนในการแก้ปัญหา เห็นภาพ  
หน้างาน รู้ตำแหน่งปัญหาที่ชัดเจน
- รู้ปัญหาได้รวดเร็ว จัดการได้ทุกที่ทุกเวลา  
ทุกอุปกรณ์
- คุยกับผู้แจ้งได้ วางแผนจัดการ ทุกที่ทุกเวลา  
ทุกแพลตฟอร์ม

#### ผู้บริหาร (แพลน แอค เซ็ค)

- แต่ละส่วนรับเรื่อง จัดการได้เอง โดยไม่ต้องรอ  
คำสั่ง
- Dashboard ข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่ ติดตามแก้ไข  
ปัญหาเชิงพื้นที่
- แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ  
และทันเวลา

## @ERCvoice (กทพ.รับแจ้งปัญหา)



สำนักงาน กทพ. โดยฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ เพิ่มช่องทางแจ้งปัญหาของประชาชน  
ในการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานให้ได้รับการบริการไฟฟ้าที่เป็นธรรม โดย กทพ. มีหน้าที่กำกับดูแล 3 การไฟฟ้าให้  
ปฏิบัติตามมาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า

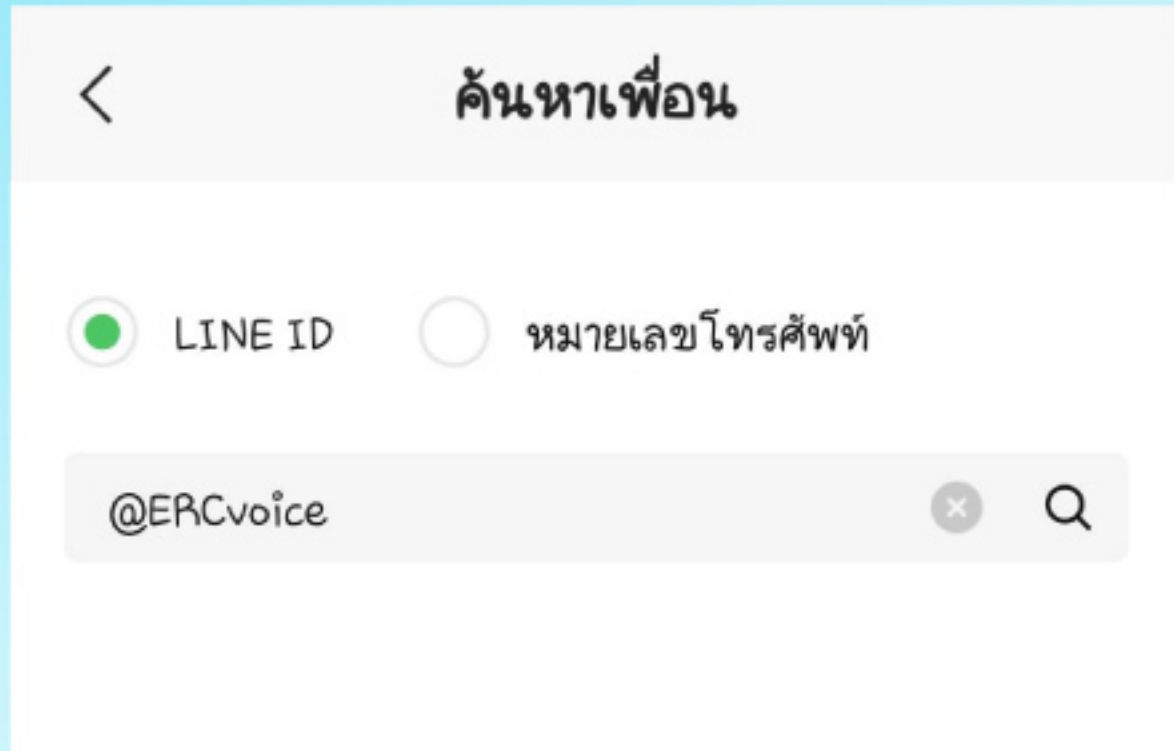
### ประเภทปัญหาด้านการบริการไฟฟ้า



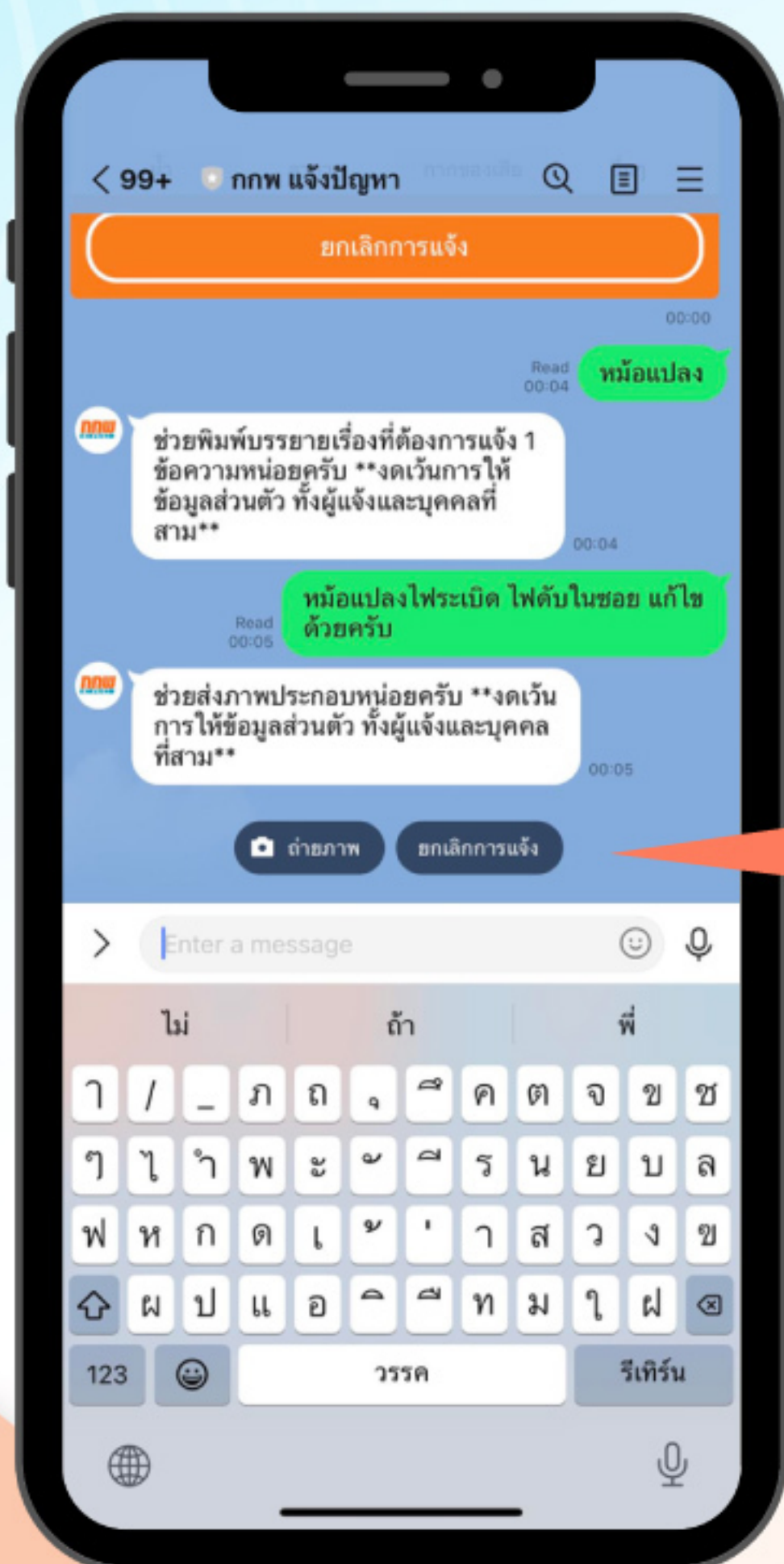
# ขั้นตอนการแจ้งปัญหา @ERCvoice “กกพ.รับแจ้งปัญหา” (ระบบ Traffy Fondue)

เพิ่มเพื่อน

LINE ID @ERCvoice



กดแจ้งปัญหา และเลือกประเภท  
“ปัญหาด้านบริการไฟฟ้า”



พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง  
หากต้องการส่งภาพ  
ปัญหาที่ต้องการแจ้ง  
ให้กดปุ่ม “ถ่ายภาพ”  
และส่ง “ตำแหน่งที่ตั้ง”



เสร็จสิ้นการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ระบบจะแจ้งอพตส. “รอรับเรื่อง” ตอบกลับมา เจ้าหน้าที่จะทำการ  
ส่งต่อปัญหาลงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งอพตส. กลับ  
เมื่อเสร็จสิ้นผู้แจ้งจะได้รับการแจ้งเตือนและประเมินความพึงพอใจ ★★★★★

