

ข้อเสนอโครงการ

ชื่อโครงการ ต้นแบบการสร้าง PEA Front Office เพื่อรองรับผู้ใช้บริการของ กฟผ.
วันที่ได้รับข้อเสนอ 27 กันยายน พ.ศ. 2555
หน่วยงาน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สรุปโครงการ

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบและความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในบริการที่ได้รับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. เพื่อทดลองสร้างต้นแบบ PEA Front Office และผู้ PEA GENIUS ให้เป็นไปตามโครงสร้างวิศวกรรมและมาตรฐานคุณภาพบริการ
3. ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการจาก PEA Front Office และผู้ PEA GENIUS เพื่อรองรับการขยายเคาน์เตอร์บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

สาระสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาที่เตรียมความพร้อมสำหรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการของกฟผ. ที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการจากกฟผ. เพราะบริการของกฟผ. นั้นนอกจากปัญหาเรื่องการชำระค่าไฟฟ้าซึ่งปัจจุบันมีบริการการชำระค่าไฟฟ้างานนี้ (ที่มา: <http://peane3.pea.co.th/index.php>)

- ชำระที่สำนักงานกฟผ. ทุกแห่ง ในเขตพื้นที่
- ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า ที่จะไปบริการเก็บเงินค่าไฟฟ้าถึงหน้าบ้านท่าน
- ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยบริการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
- ชำระผ่านตัวแทนจุดบริการ (Pay Point)
- ชำระเงินค่าไฟฟ้า ต่างสาขา
- ชำระค่าไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต (One-Stop Service)
- ชำระค่าไฟฟ้าผ่านโทรศัพท์มือถือ (เฉพาะเบอร์มือถือของ AIS)

แต่กฟผ. นั้น มิได้มีบริการแต่การชำระค่าไฟฟ้าเท่านั้น ยังมีในเรื่องอื่นที่ผู้ใช้ไฟฟ้าอีกมาก เช่น

- การขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่
- การขอใช้ไฟฟ้ารายเก่า
- การขยายเขตการบริการไฟฟ้า

