

ข้อเสนอโครงการ

ชื่อโครงการ                      ต้นแบบการสร้าง PEA Front Office เพื่อรองรับผู้ใช้บริการของ กฟภ.  
 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 เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการของกฟภ. ที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการจากกฟภ. เพราะบริการของกฟภ. นั้นนอกจากปัญหาเรื่องการชำระค่าไฟฟ้าซึ่งปัจจุบันมีบริการการชำระค่าไฟฟ้างดงนี้ (ที่มา: <http://peane3.pea.co.th/index.php>)

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

แต่กฟภ. นั้น มิได้มีบริการแต่การชำระค่าไฟฟ้าเท่านั้น ยังมีในเรื่องอื่นที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการ

ผู้ใช้ไฟฟ้าอีกมาก เช่น

- การขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่
- การขอใช้ไฟฟ้ารายเก่า
- การขยายเขตการบริการไฟฟ้า



Am

สรุป