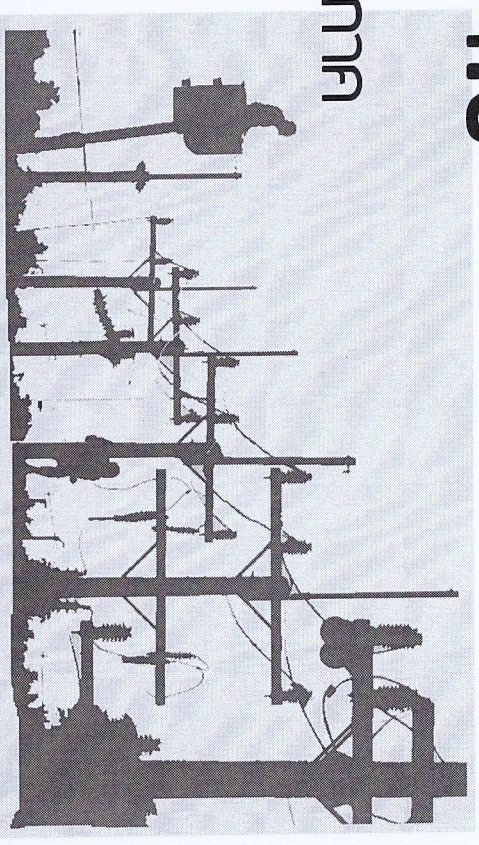




การบริการสมัยใหม่

ในยุค PEA 4.0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



หัวข้อบรรยาย

ความต้องการของลูก้าในยุค 4.0

ความท้าทายที่ซับซ้อน
การพัฒนาการให้บริการ

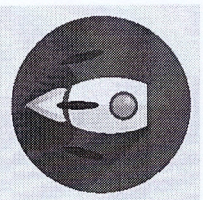
PEA ปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับยุค 4.0

ผลความสำเร็จของ PEA

ความต้องกาารของลูกค้าในยุค 4.0

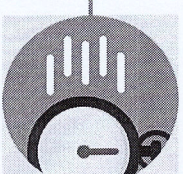
สะดวก

สามารถเข้าถึงการบริการ
ได้ทุกที่ ทุกเวลา



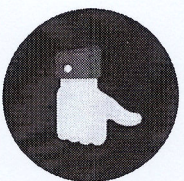
รวดเร็ว

บริการที่ฉับไว การตอบสนองที่รวดเร็ว
แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด



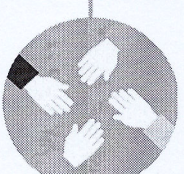
ความน่าเชื่อถือ

สิ่งทีการันตี และสร้างความเชื่อถือ
ให้กับลูกค้าได้ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ



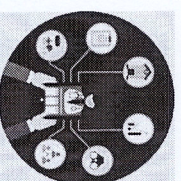
ความเป็นมิตร

ลูกค้าต้องการที่ปรึกษา เพื่อนคู่คิด
ช่วยตัดสินใจ และแก้ปัญหา



ความทันสมัย

การบริการ และเทคโนโลยี
ที่ช่วยให้การใชีวิตประจำวันง่ายขึ้น

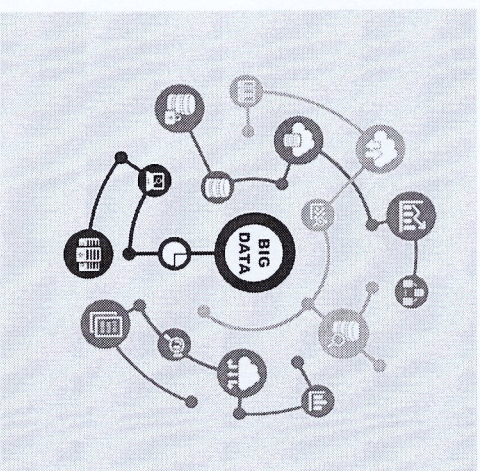
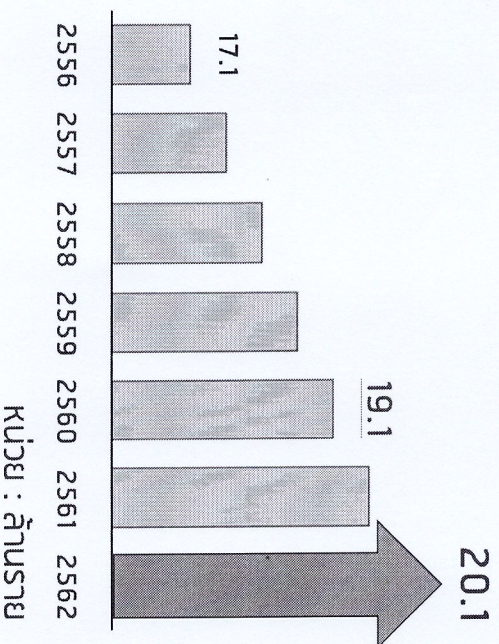


ความถูกต้อง

ลูกค้าได้รับการบริการตาม
ความต้องกาาร แก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

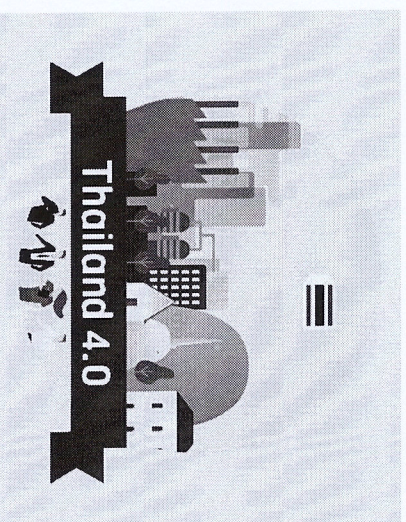


ความท้าทายที่ขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการ



การจัดการ BIG DATA
เพื่อรองรับจำนวนลูกค้า
20 ล้านราย

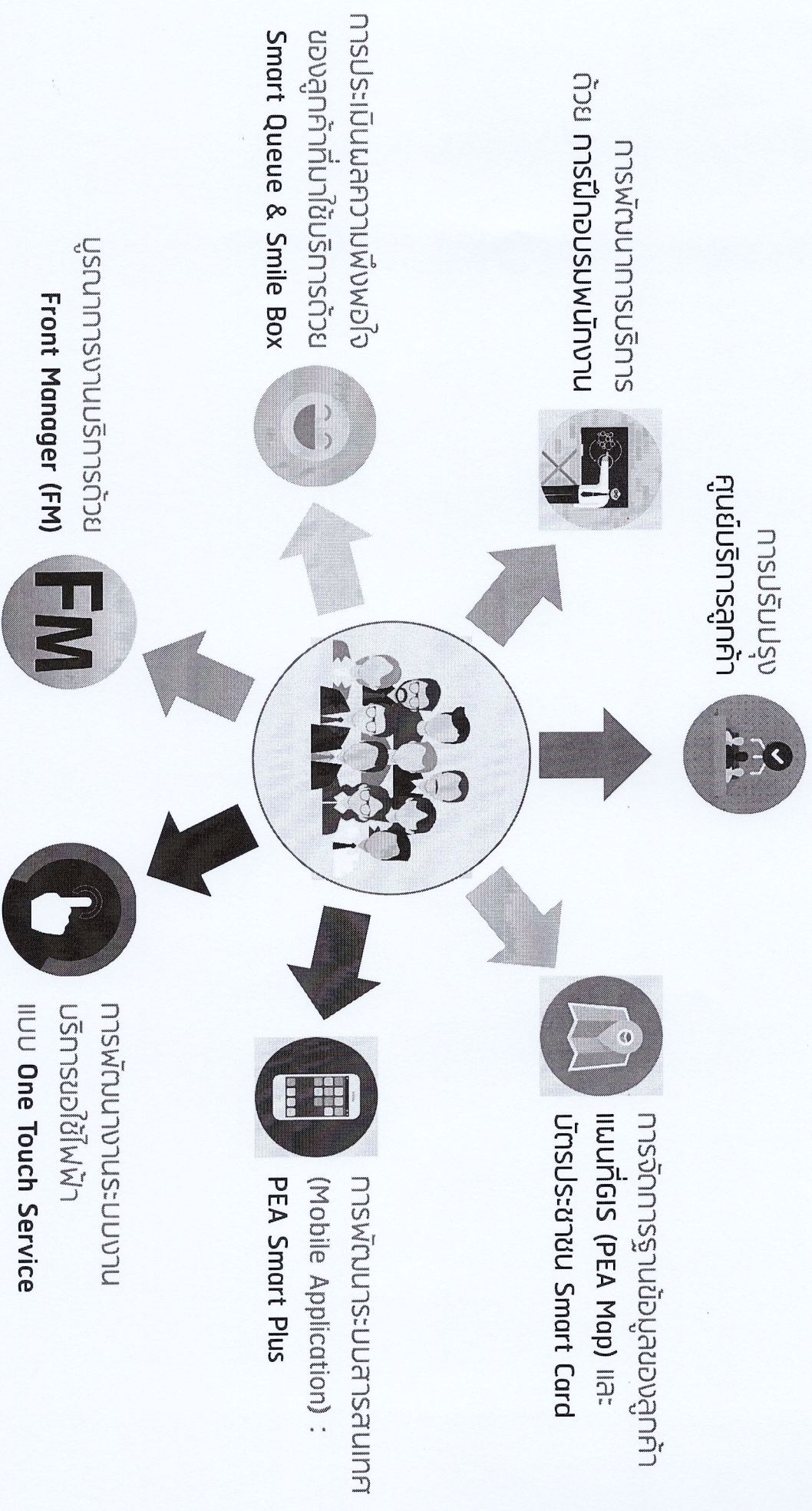
นโยบายภาครัฐในทุกภาคส่วน
พัฒนาสู่ THAILAND 4.0

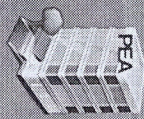


- กลุ่มอาหาร และเกษตร
- กลุ่มสาธารณสุข และการแพทย์
- กลุ่มเครื่องมืออสังหาริมทรัพย์ และหุ่นยนต์
- กลุ่มดิจิทัล และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง
- กลุ่มสร้างสรรค์ และวัฒนธรรม



PEA ปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับยุค 4.0





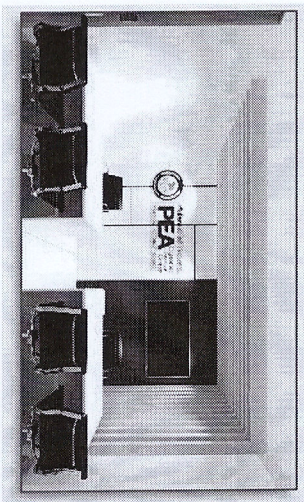
การปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้า
กำหนดแผนการดำเนินการ 3 กลุ่ม ดังนี้

PEA OFFICE



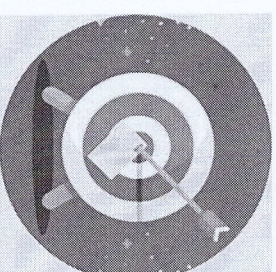
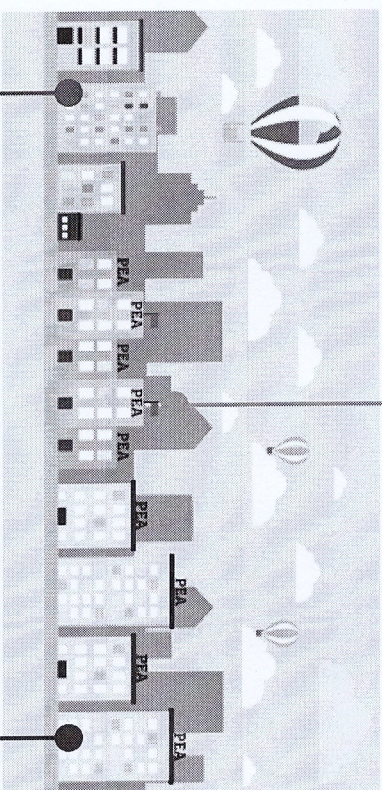
PEA OFFICE หัวพระเมรุ
(ทพพ. ชั้น 1-3, ทพส.)

474 แห่ง



ปี 2560 มีการปรับปรุง
PEA OFFICE รูปแบบใหม่

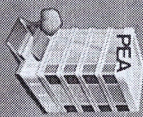
48 แห่ง



เป้าหมายปรับปรุง
PEA OFFICE แล้วเสร็จทั้งหมด

ปี 2564

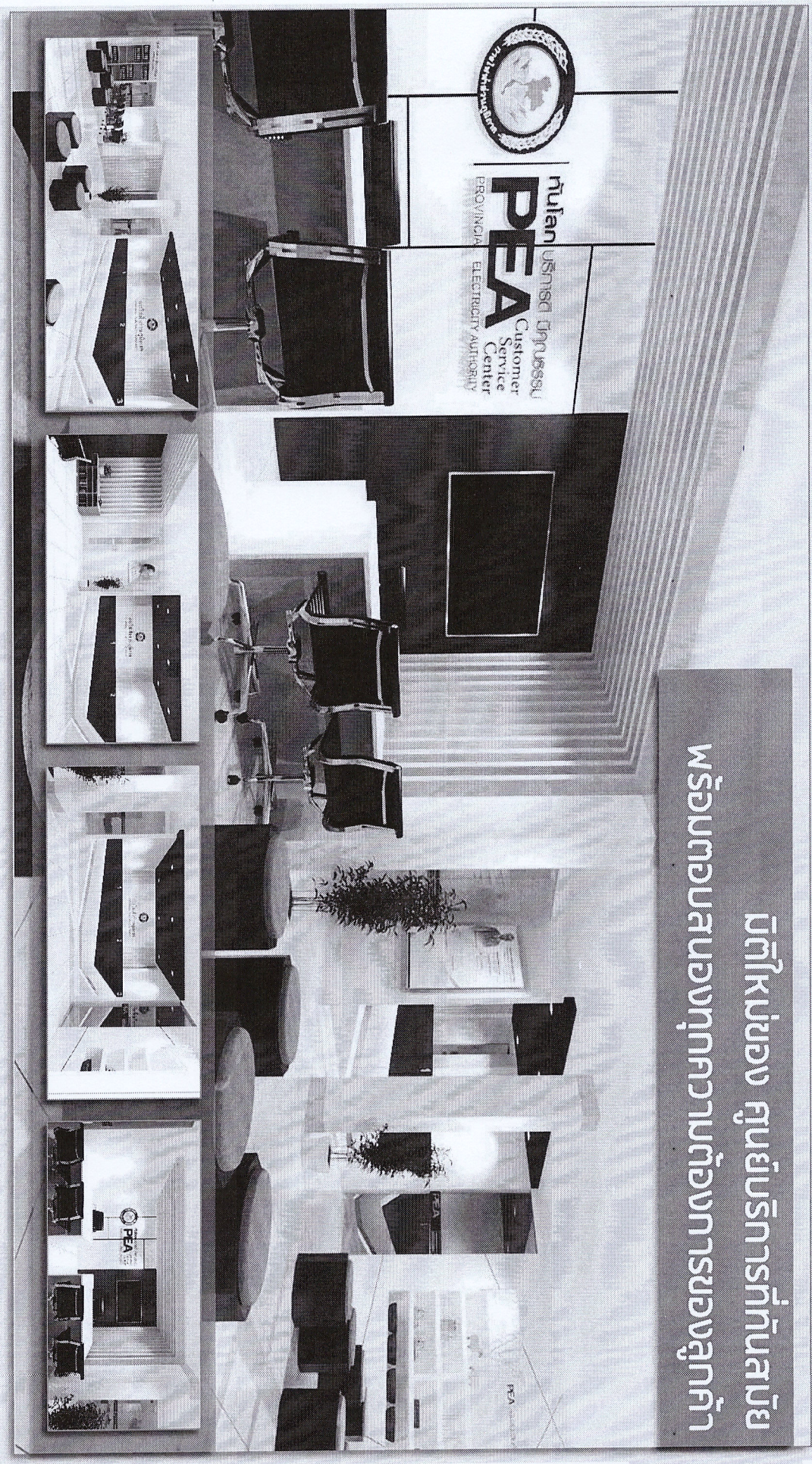




การปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้า
กำหนดแผนการดำเนินการ 3 กลุ่ม ดังนี้

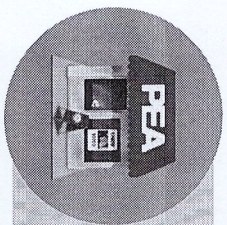
PEA OFFICE

พื้นที่ใหม่ของ ศูนย์บริการที่ทันสมัย
พร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PEA ปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับยุค 4.0



การปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้า
กำหนดแผนการดำเนินงาน 3 กลุ่ม ดังนี้

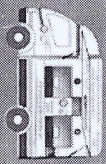
PEA SHOP



82 ไร่
กว่า 100 ปี

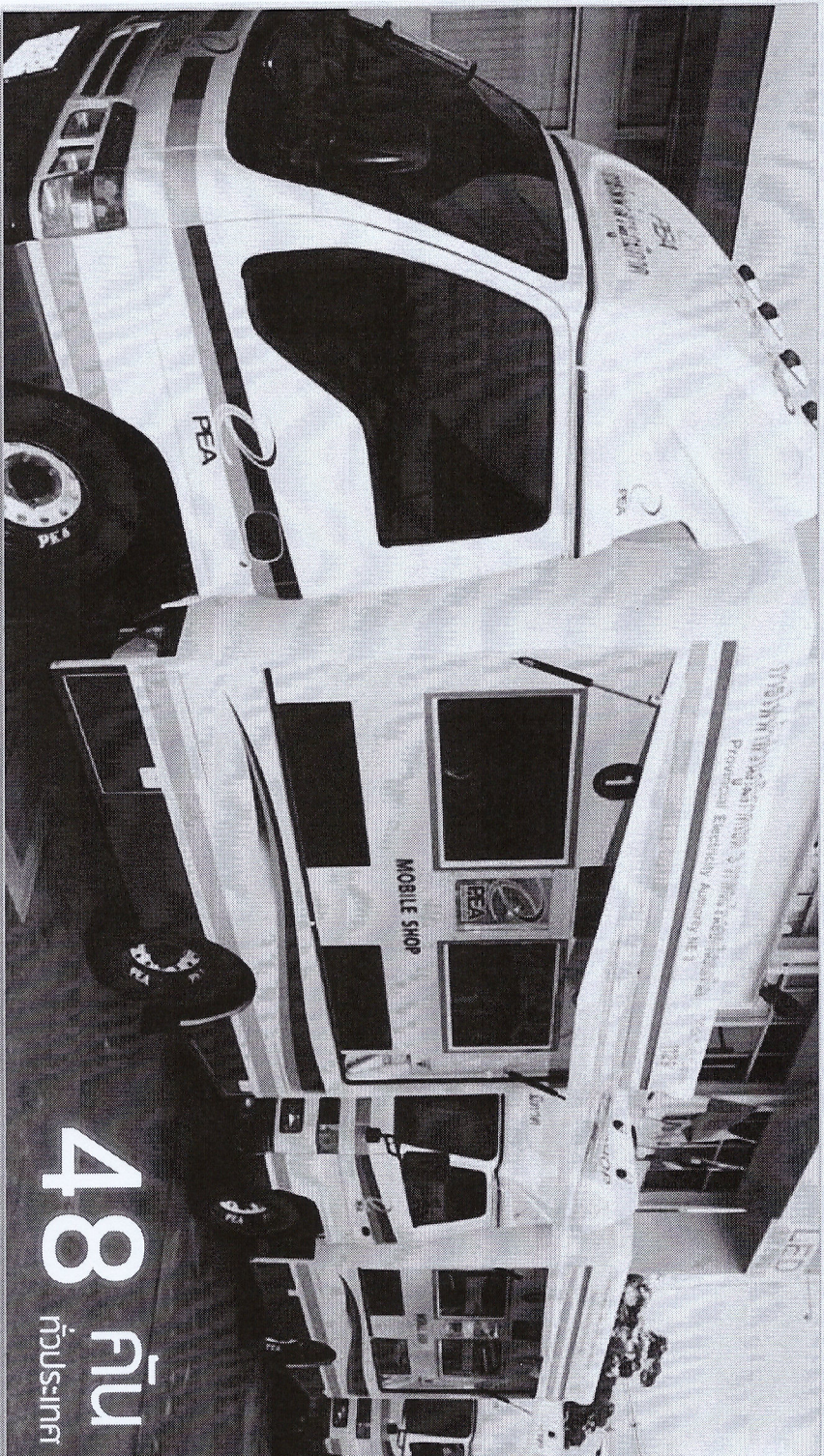
พัฒนาจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า
ตอบโจทย์ Life Style ของคนยุคใหม่



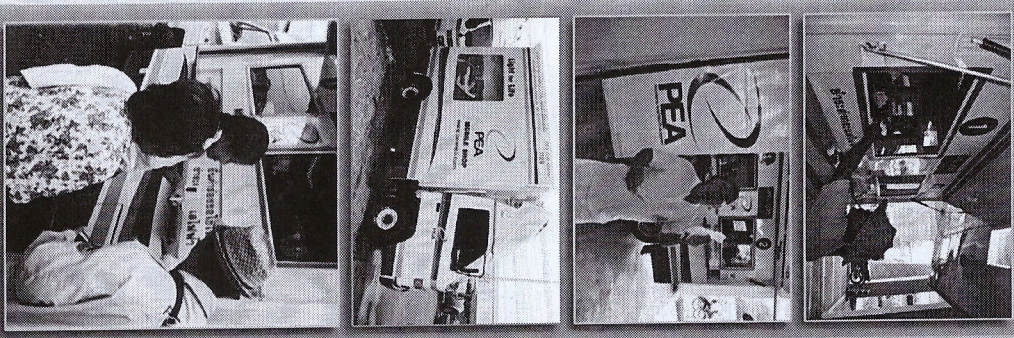


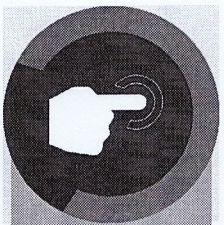
การปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้า
กำหนดแผนการดำเนินการ 3 กลุ่ม ดังนี้

PEA MOBILE SHOP



มุ่งเน้นการบริการลูกค้า เข้าถึงชุมชนด้วย
รถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า และรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่





การพัฒนาทางระบบงานบริการขอใช้ไฟฟ้า แบบ One Touch Service

- 1 นำแผนที่ GIS (PEA MAP) มาใช้ในการค้นหากระบอกตำแหน่งสถานที่
- 2 เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนราษฎร ด้วย Smart Card Reader
- 3 ปรับปรุงกระบวนการ เพื่อบริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว



**One Touch
Service**

ตรวจสอบ
เอกสาร/
ทำคำร้อง

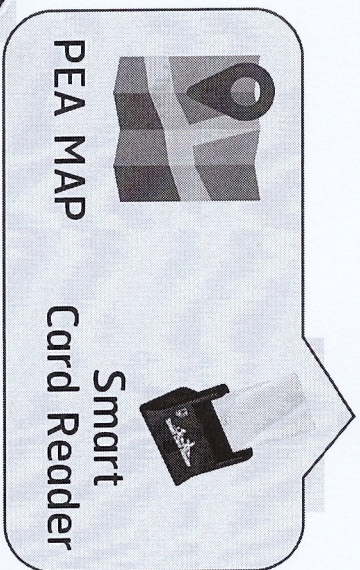
รับชำระเงิน
ภายใน

15 นาที

ตรวจสอบ

มาตรฐานและ
ติดตั้งมิเตอร์

24 ชั่วโมง

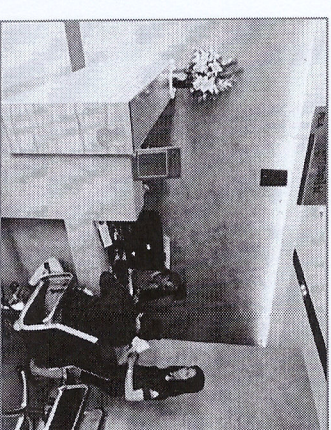


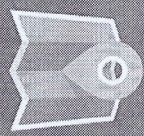
PEA MAP

Smart
Card Reader

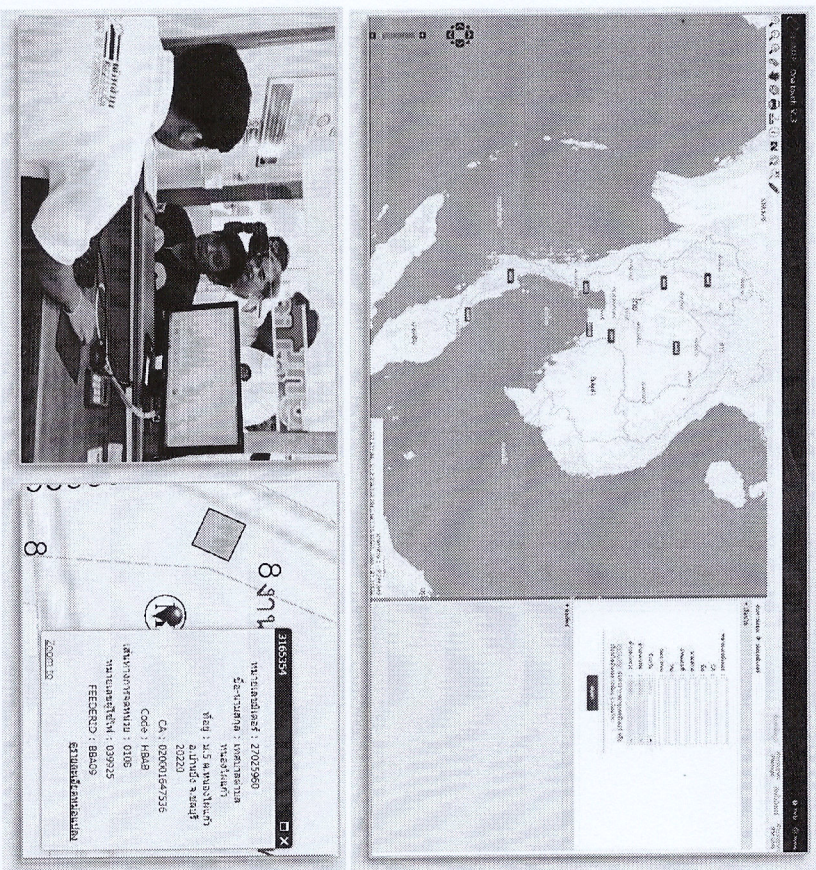


PEA บริการถูกใจ
นิติ ใจ หนึ่ง
งานบริการพร้อมเทคโนโลยี





การจัดการฐานข้อมูลของลูกค้า แผนที่GIS (PEA Map) และบัตรประชาชน Smart Card



การค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมีเตอร์
ผ่านแผนที่ PEA Map แผนการออกสำรวจจริง

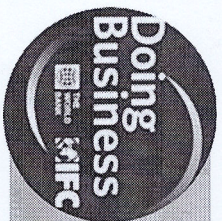


หลักฐานทางธุรกรรมของลูกค้า
ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว

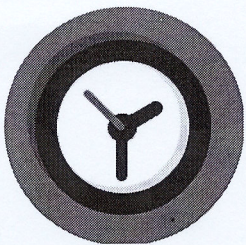
PEA ปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับยุค 4.0



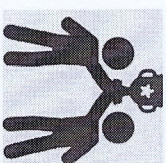
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจของ กฟภ. PEA Doing Business



2-25 วันปฏิทิน



ระยะเวลาการขอใช้ไฟฟ้าในการเริ่มต้นดำเนินการธุรกิจใหม่



จากเดิม 2-35 วันทำการ
(48 วันปฏิทิน)

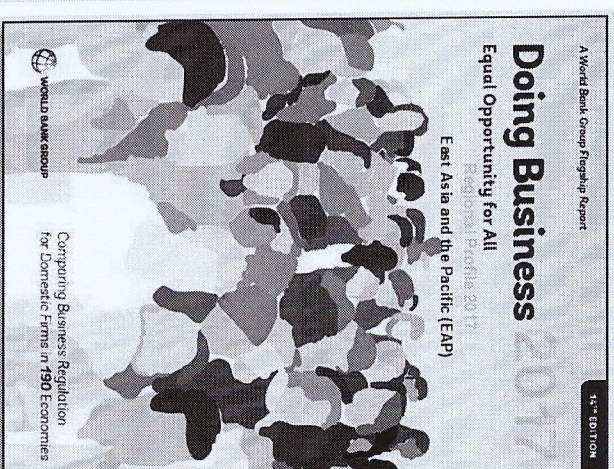
Ease of Doing Business in Thailand

Select an economy ▼ Select a topic ▼

Region	East Asia & Pacific	190	DB 2017 Rank	1
Income Category	Upper middle income			
Population	67,359,359			
GNI Per Capita (US\$)	5,620	1	DB 2017 DTF (% points)	72.53
City covered	Bangkok			100

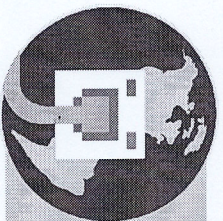
Download Profile (1734.1KB, pdf)

Topics	DB 2017 Rank	DB 2016 Rank	Change in Rank	DB 2017 DTF (% points)	DB 2016 DTF (% points)	Change in DTF (% points)
Overall	46	46	0	72.53	71.65	↑ 0.88
Starting a Business ✓	78	93	↑ 15	87.01	85.03	↑ 1.98
Dealing with Construction Permits	42	38	↓ 4	75.65	75.64	↑ 0.01
Getting Electricity	37	34	↓ 3	83.22	83.21	↑ 0.01
Registering Property	68	67	↓ 1	68.34	68.20	↑ 0.14



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PEA ปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับยุค 4.0



ระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต PEA Customer Online Service (COS)



บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต
ภาพลักษณ์ที่ดี



ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับประชาชนทั่วไป

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามบุคคลธรรมดา
- ตรวจสอบสถานะคำร้อง

ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับนิติบุคคล

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามนิติบุคคล
- ตรวจสอบสถานะคำร้อง

ยอมรับเงื่อนไข

กรอกข้อมูล

เสร็จสิ้น

เอกสารที่ต้องเตรียม+อัตราค่าธรรมเนียม

เงื่อนไขการขอใช้ไฟฟ้า

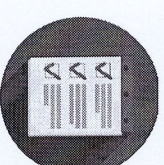
- ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่ บุคคลธรรมดา
1. เจ้าของที่ดิน หรือเจ้าของสถานที่ใช้ไฟฟ้า
 2. ผู้ถือใบอนุญาตประกอบกิจการไฟฟ้า
 3. ผู้ถือสิทธิครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าตามกฎหมาย หรือตามสัญญาเช่า เช่น สัญญาเช่า สัญญาจะซื้อจะขาย เป็นต้น
- หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นการ Online ผู้ขอใช้ไฟฟ้าไปรษณีย์หรือส่งเอกสารไปรษณีย์, อัตราค่าธรรมเนียมเป็นอัตราโดยประมาณ
- ทั้งนี้ การให้บริการจะดำเนินการจากศูนย์บริการลูกค้าในศูนย์บริการ การไฟฟ้า และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามเขต



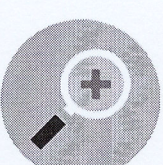
เพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ
(ONE STOP SERVICE)



ใช้บริการได้ ทุกพื้นที่ ทั่วประเทศผ่าน
www.PEA.CO.TH



ให้บริการขอใช้ไฟฟ้าทุกประเภทการใช้ไฟ
ทุกประเภทมือถือ และทุกประเภท

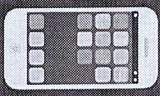


ทุกขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบได้
ให้บริการตรวจสอบสถานะคำร้อง

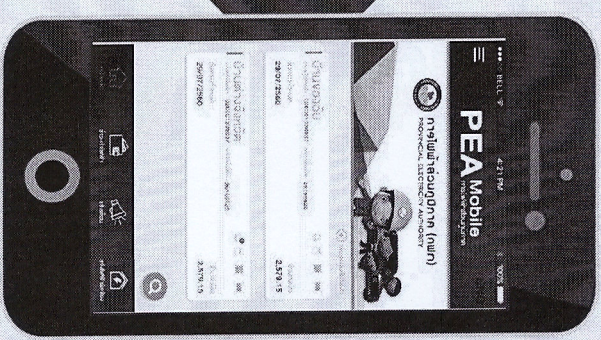
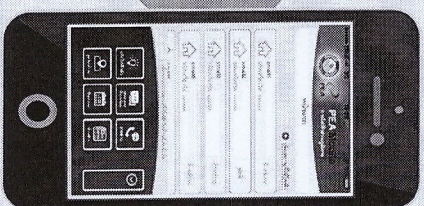
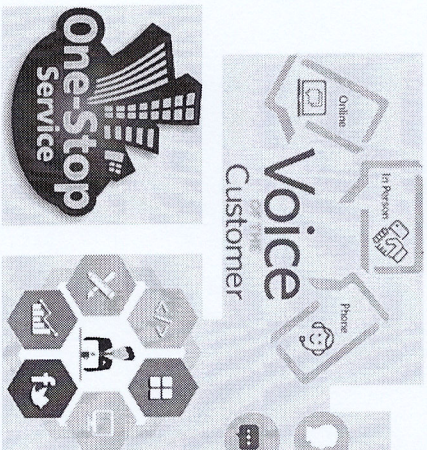


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PEA ปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับยุค 4.0



การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Mobile Application) : PEA Smart Plus



Customer
Requirement

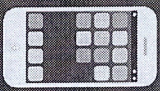
1st

Generation
ปี 2557-2560

2

Generation
ปลายปี 2560





การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Mobile Application) : PEA Smart Plus

การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

และการขอต่อกลับมิเตอร์

การแจ้งสถานะคำร้อง



การแจ้งค่าไฟฟ้า

และแจ้งครบกำหนดชำระเงิน



การรับแจ้งไฟฟ้า

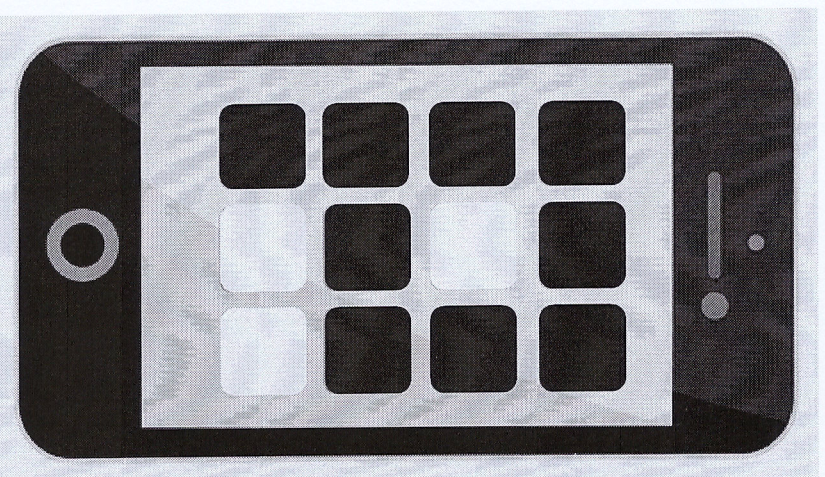
แจ้งสถานะการแก้ไข



ระบบข่าวสาร (PEA NEWS)

การแจ้งข่าวสาร

และประกาศไฟฟ้าล่วงหน้า



การรับแจ้งข้อร้องเรียน

และข้อเสนอแนะ



ชำระค่าไฟฟ้า

และค่าบริการต่างๆ



ระบบประเมิน

ความพึงพอใจ



ตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้า

สถิติการใช้ไฟฟ้า

และการตั้งค่าแจ้งเตือน



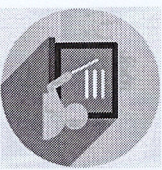
APP FEATURE



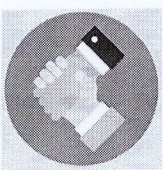
FM

บูรณาการทำงานบริการด้วย
Front Manager (FM)

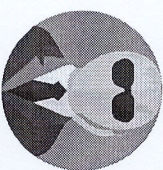
“Front Manager คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลลูกค้าในส่วนของ Front Office ให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด”



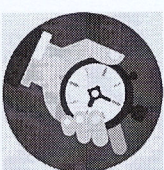
ควบคุมดูแลความพร้อม
ของพนักงานผู้ให้บริการ



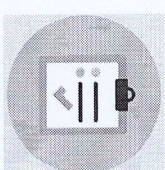
จัดการกับปัญหาของลูกค้า
ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม



เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงาน
ให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้า



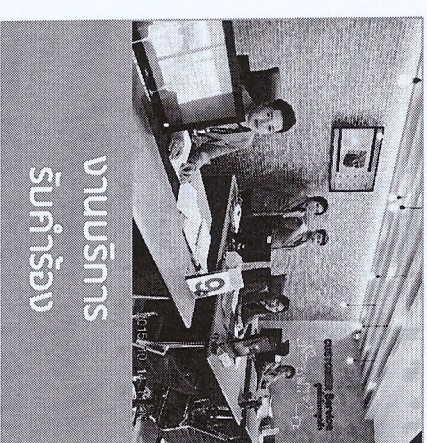
ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการลูกค้า



ประเมินผลการให้บริการ
วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น



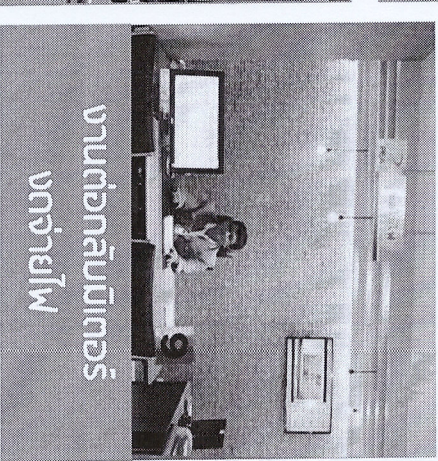
เจ้าหน้าที่จุดติดต่อและ
ประชาสัมพันธ์



งานบริการ
รับคำร้อง



งานรับชำระเงิน



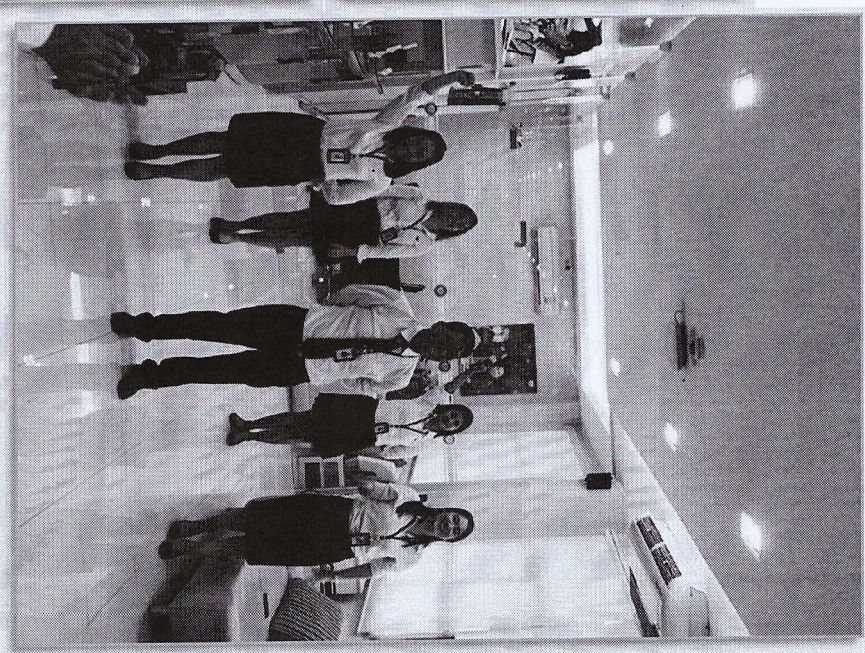
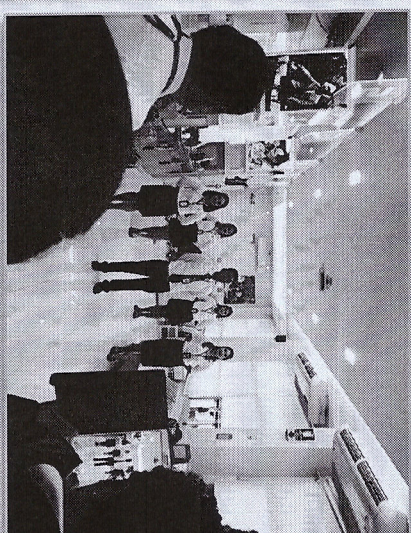
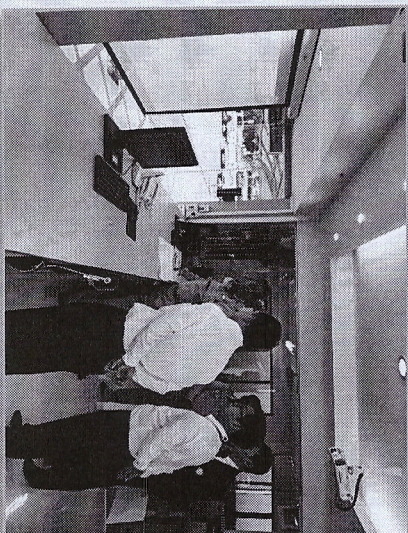
งานต่อกลับนิเตอร์
ทดจ่ายไฟ





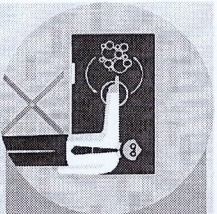
การพัฒนาการบริการ ด้วย การฝึกอบรมพนักงาน

การอบรมพนักงาน Service Mind



ทำนตรูปแบบการทักทาย (Service Talk)



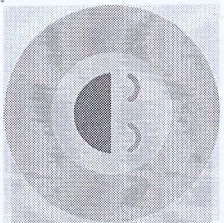


การพัฒนาการบริการ ด้วย การฝึกอบรมพนักงาน



รูปแบบการทักทาย (Service Talk)





การประเมินผลความพึงพอใจลูกค้าที่ใช้บริการด้วย Smart Queue & Smile Box



1

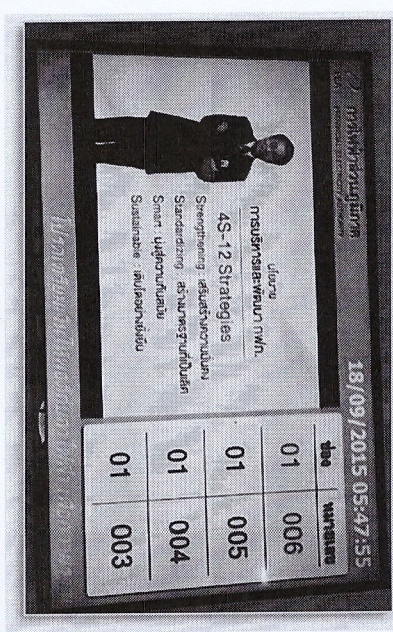
มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ
แก่ลูกค้าในการใช้บริการ

กดเลือกบริการที่ต้องการ
ผ่านเครื่อง Smart Queue
เพื่อรับบัตรคิวจากเครื่อง

2



3



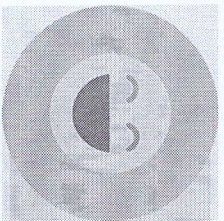
ลูกค้าสามารถตรวจสอบคิวได้
ผ่านจอแสดงผล และประกาศของ
ประชาสัมพันธ์

ระบบการคัดกรองลูกค้าด้วย Smart Queue



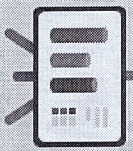
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PEA ปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับยุค 4.0

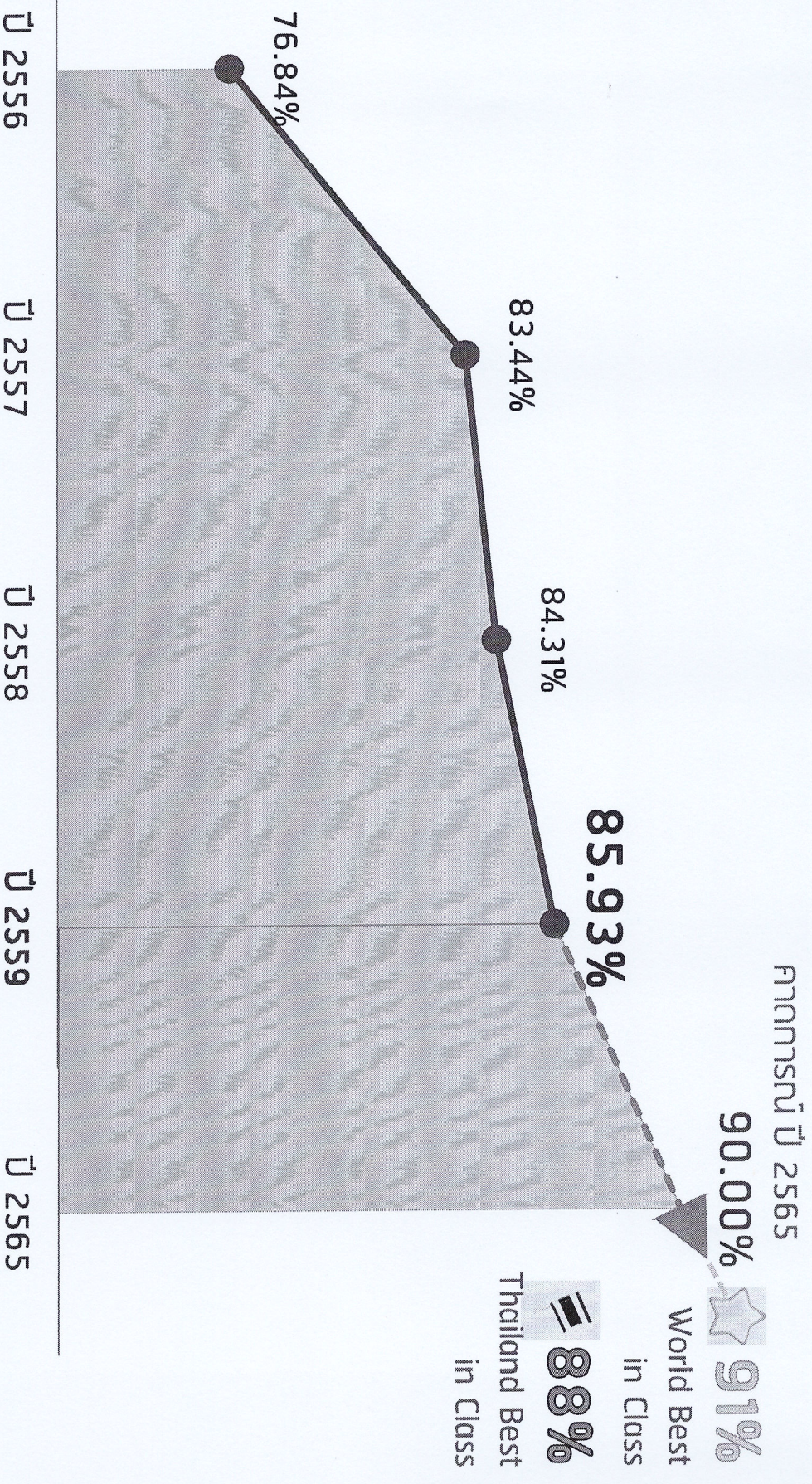


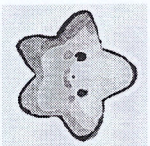
การประเมินผลความพึงพอใจลูกค้าที่ใช้บริการด้วย Smart Queue & Smile Box





แนวโน้มความพึงพอใจลูกค้าโดยรวม ช่วงปี 2556-2559





ขอบคุนครับ

