



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ
ที่ (พ) สังขะ ๐๐๗ / ๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งพนักงานที่ทำหน้าที่ Front Manager

.....
ตามที่ได้มีคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานที่ทำหน้าที่ Front Manager เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ และเป็นไปตามแผนปฏิบัติประจำปี ๒๕๖๔ ของสายงานภาค ๒ ด้านลูกค้า (Customer) แผนงาน CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ กิจกรรมงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า และสามารถจัดการกับข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง กฟส.อ.สังขะ นั้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ ขอแต่งตั้งพนักงานที่ทำหน้าที่ Front Manager ของ กฟส.อ.สังขะ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| ๑. นายอำนาจ เกษรบัว | ทพ.บต. กฟส.อ.สังขะ |
| ๒. นางสาวเยวามาลัย ภายสง่า | ทพ.บง. กฟส.อ.สังขะ |

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการ Front Office ประจำวัน ตามแบบฟอร์ม FM-๐๑
๒. ควบคุมดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน Front Office ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรยากาศที่ดี
๓. เป็นตัวแทนประสานงาน พร้อมชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้าเข้าใจในกระบวนการให้บริการของ กฟส. ในด้านต่างๆ เช่นงานร้องเรียน ,งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากงดจ่ายไฟ สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า
๔. ดูแลการบริหารจัดการ ข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานติดตามงานในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟส. เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า ตามแบบฟอร์ม FM-๐๒
๕. ประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมสรุปรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการบริการลูกค้าต่อผู้จัดการทุกไตรมาส
๖. งานด้านจัดการข้อร้องเรียน และงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมวิเคราะห์เสนอแนะแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence)
๗. บูรณาการงานด้านบริการลูกค้า ตามแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีความเป็นมิตร ทันสมัย ตามนโยบาย PEA๔.๐

/ส.มอบหมายการปฏิบัติงานในทุกวันทำการดังนี้

๘. มอบหมายการปฏิบัติงานในทุกวันทำการดังนี้

- | | | |
|---------------|---------------------------|--------------------|
| - วันจันทร์ | : นายอำนาจ เกษรบัว | ทผ.บต. กฟส.อ.สังขะ |
| - วันอังคาร | : นางสาวเยาวมาลย์ ภายสง่า | ทผ.บง. กฟส.อ.สังขะ |
| - วันพุธ | : นายอำนาจ เกษรบัว | ทผ.บต. กฟส.อ.สังขะ |
| - วันพฤหัสบดี | : นางสาวเยาวมาลย์ ภายสง่า | ทผ.บง. กฟส.อ.สังขะ |
| - วันศุกร์ | : นายอำนาจ เกษรบัว | ทผ.บต. กฟส.อ.สังขะ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่



(นางวัชรวิงศ์ คอลลินส์)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ