



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ

ที่ (พ) สังขะ ๐๑๐...../๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งพนักงานที่ทำหน้าที่ Front Manager

ตามที่ได้มีคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานที่ทำหน้าที่ Front Manager เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ และเป็นไปตามแผนปฏิบัติประจำปี ๒๕๖๗ ของสายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ แผนงาน CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ กิจกรรมงานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการให้ตามความคาดหวังของลูกค้า และสามารถจัดการกับข้อปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง กฟส.อ.สังขะ นั้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ ขอแต่งตั้งพนักงานที่ทำหน้าที่ Front Manager ของ กฟส.อ.สังขะ ดังนี้

๑. นายสุทธีวงศ์ กงจักร หน.บต.สังขะ

๒. นางสาวเยาวมาลย์ ภายสง่า หน.บง.สังขะ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการ Front Office ประจำวัน ตามแบบฟอร์ม FM-๐๑

๒. ควบคุมดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน Front Office ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรยากาศที่ดี

๓. เป็นตัวแทนประสานงาน พร้อมชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้าเข้าใจในกระบวนการให้บริการของ กฟผ. ต่างๆ เช่น งานร้องเรียน, งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากงดจ่ายไฟ สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

๔. ดูแลการบริหารจัดการ ข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานติดตามงานในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟผ. เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

ตามแบบฟอร์ม FM-๐๒

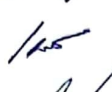
๕. ประเมินผลการให้บริการศูนย์บริการประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมสรุปรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการบริการลูกค้าต่อ ผจก.ทุกไตรมาส

/๖. งานด้านจัดการข้อร้องเรียน

๖.งานด้านการจัดการข้อร้องเรียน และงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมวิเคราะห์
เสนอแนะแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินความคาดหวังของลูกค้า(Service
EXCELLENCE)

๗.บูรณาการงานด้านบริการลูกค้า ตามแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าให้เกิดความ
สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีความเป็นมิตรทันสมัย ตามนโยบาย PEA ๔.๐

๘.มอบหมายการปฏิบัติงานในทุกวันทำการดังนี้

วันจันทร์	นายสุทธีวงศ์	กงจักร์	ทพ.บต.สังขะ	
วันอังคาร	นางสาวเยาวมาลย์	กายสง่า	ทพ.บง.สังขะ	
วันพุธ	นายสุทธีวงศ์	กงจักร์	ทพ.บต.สังขะ	
วันพฤหัสบดี	นางสาวเยาวมาลย์	กายสง่า	ทพ.บง.สังขะ	
วันศุกร์	นายสุทธีวงศ์	กงจักร์	ทพ.บต.สังขะ	

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗



(นางวัชรวิงศ์ คอลลินส์)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ