



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส
ที่ ต.๓ กฟส.นธ.(ล.)-๘๓/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งพนักงานปฏิบัติงานประจำศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager)
ประจำศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Office) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส

เพื่อให้การดำเนินงานของ ศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Office) สามารถดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตรงตามมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงให้มีความสอดคล้องกับ โครงสร้างการปฏิบัติงานใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลง จึงขอยกเลิกคำสั่ง มี นธ.(บพ.)๑๕/๒๕๖๔ สั่ง ณ วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๔ และแต่งตั้งพนักงาน ปฏิบัติงานประจำศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Office) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส ดังนี้

๑. นางสาวชวีณี สวามิภักดิ์	นบพ.๘ กฟส.นราธิวาส	Front Manager (หลัก)
๒. นายวันพาสี ละบายดีมีญ	ขผ.บส.กฟส.นราธิวาส	Front Manager (รอง)

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ควบคุมดูแล สั่งการ พร้อมแก้ไข การให้บริการลูกค้าบริเวณ Front Office และจุดบริการ ทั้งหมด เช่น ในจุดชำระเงิน การกดบัตรคิว การขอใช้ไฟฟ้า การ Service Talk ก่อนปฏิบัติงานและควบคุมการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด พร้อมรายงานผลการ Service Talk ตามแบบฟอร์ม FM-๐๒ FM-๐๓ ผ่านระบบ Google Form
๒. เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจ ใน กระบวนการ , เอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องจ่ายและกำหนด แล้วเสร็จ ที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุด ให้กับลูกค้า
๓. ประสานติดตามงานในขั้นตอนต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน กฟผ. แก้ไขปัญหาอุปสรรค ให้งานแล้วเสร็จ ตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า รวมถึงการให้ลูกค้าสมัครเข้าไลน์กลุ่ม ตอบคำถามในไลน์กลุ่ม (เฉพาะกลุ่มที่ขอ ขยายเขต/ติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด)
๔. วิเคราะห์ประเมินผล การให้บริการ จากผู้ให้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Smile Box สังเกต การ ปฏิบัติงาน แบบสอบถาม เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำแผนหรือแนวทางการปรับปรุง นำเสนอ ผู้จัดการ ทุก ไตรมาส
๕. ประสานงาน และเก็บเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามอนุมัติ รผก.(ภ๔) ลว.๘ มี.ค.๒๕๖๑ ตาม แบบฟอร์ม VOC-๖๑-ภ.๔
๖. ประเมินผลการปฏิบัติ ของพนักงาน ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอ ผจก.ประกอบการพิจารณาความดี ความชอบ ประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการเข้าสู่ตำแหน่ง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป จนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง
สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

ที่ ต. 3 กฟส.นธ.(ล.) 2421/2567

(นายนิรุทธิ์ สังข์ทอง)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส
รักษาการแทน ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส