



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส
ที่ ต.๓ กฟส.นธ.(ล.)-๓๔/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งพนักงานปฏิบัติงาน (Front Manager)

ประจำศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Office) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส

เพื่อให้การดำเนินงานของ ศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Office) สามารถดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตรงตามมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงให้มีความสอดคล้องกับ โครงสร้างการปฏิบัติงานใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลง จึงขอยกเลิกคำสั่ง ที่ ต.๓ กฟส.นธ.(ล.)-๘๓/๒๕๖๗ สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ และแต่งตั้ง พนักงานปฏิบัติงานประจำศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Office) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|--------------------|----------------------|
| ๑. นางสาวสุชนิ์ สวามิภักดิ์ | นบท.๘ กฟส.นราธิวาส | Front Manager (หลัก) |
| ๒. นายวันฟาอิส ละบายดีมัญญ | ชม.บส.กฟส.นราธิวาส | Front Manager (รอง) |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป จนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

ที่ ต.๓ กฟส.นธ.(ล.) 201/2568

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘

(นายฉัตรชัย พรหมชัย)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองนราธิวาส