



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสเดา

ที่ สด. ๐๒๗/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) และมอบหมายความรับผิดชอบ

.....

ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีนโยบายที่มุ่งเน้นการเป็นเลิศในงานบริการ ด้วยการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence : Beyond Customer Expectation) โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญการให้บริการ ณ จุด Touch Point ของ Front office ซึ่งเป็นจุดที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เช่น จุดคัดกรอง, จุดรับชำระเงิน และจุดขอใช้บริการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจในการบริการ และเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า จึงขอแต่งตั้งผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ดังนี้

๑. นายสุรศักดิ์ หมดอะตัม ผน.๙ FM หลัก

๒. นางสาวปิ่นชญา เล้าตระกูล ผน.บป. FM รอง

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๑ ต่อท้ายหนังสือเลขที่ ขจก. ๐๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) ดังนี้

๑. ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการ Front Office ประจำวัน

๒. ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน PEA Office /PEA Shop ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีบรรยากาศที่ดี

๓. เป็นตัวแทนในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของ กฟภ. ในด้านต่างๆ เช่น งานด้านคำร้องขอใช้ไฟฟ้า งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากถูกตัดจ่ายไฟ สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องชำระและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟฟ้าหรือรับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

๔. ดูแลบริหารจัดการข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานงานติดตามในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟภ. เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้งานแล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

๕. ประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งสรุปและรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการบริการลูกค้าต่อผู้จัดการทุกไตรมาส

๖. งานด้านการจัดการข้อร้องเรียนและงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมวิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence)

๗. บูรณาการงานด้านบริการลูกค้า ตามแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีความเป็นมิตร ทันสมัย ตามนโยบาย PEA ๔.๐

๘. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานบริเวณ Front Office ผ่านกล้องวงจรปิด เพื่อนำปัญหาที่ตรวจพบมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เช่น Service Talk หรือนำเสนอผู้บริหารหน่วยงานรับทราบอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๙. สนับสนุนส่งเสริมการหาลูกค้าธุรกิจเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ กฟภ.

๑๐. มีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติ ของพนักงาน ลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง กับ Front Office นำเสนอผู้จัดการของหน่วยงานต้นสังกัด ประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการเข้าสู่ตำแหน่งตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ลงชื่อ ประดิษฐ์ เขียวเทพ

(นายประดิษฐ์ เขียวเทพ)

ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเดา

ที่ ต.๓ - สด.(บห.) ๔๑๐ /๒๕๖๔

เรียน รจก.(ท,บ)กฟอ.สด.,ผชน.๙,ทผ.กฟอ.สด.ทุกแผนก

พคค.๗,นทน.๕(จป.ว.) และคณะทำงาน

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายประดิษฐ์ เขียวเทพ)

ผจก.กฟอ.สด.