



๑. ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการ Front Office ประจำวัน
๒. ควบคุมดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน PEA Office ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีบรรยากาศที่ดี
๓. เป็นตัวแทนในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของกฟผ.ในด้านต่างๆ เช่น งานด้านคำร้องขอใช้ไฟฟ้า งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากถูกงดจ่ายไฟ สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆที่ลูกค้าต้องชำระและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟฟ้าหรือรับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
๔. ดูแล บริหารจัดการข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานงานติดตามในขั้นตอนต่างๆภายในหน่วยงาน กฟผ. เพื่อแก้ไขปัญหาลุ่บหลวมให้งานแล้วเสร็จ ตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
๕. ประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการประจำวัน และวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปรับปรุง พร้อมทั้งสรุปและรายงานข้อปัญหา/อุปสรรค ในการบริการลูกค้าต่อผู้จัดการทุกไตรมาส
๖. งานด้านการจัดการข้อร้องเรียนและงานด้านการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมวิเคราะห์เสนอแนะแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence)
๗. บูรณาการงานด้านบริการลูกค้า ตามแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าให้เกิดความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีความเป็นมิตร ทันสมัย ตามนโยบาย PEA๔.๐

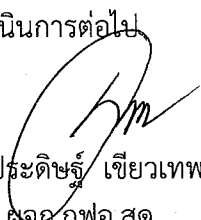
๘. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานบริเวณ Front Office ผ่านกล้องวงจรปิด เพื่อนำปัญหาที่ตรวจพบมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เช่น Service Talk หรือนำเสนอผู้บริหารหน่วยงานรับทราบอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
๙. สนับสนุนส่งเสริมการหาลูกค้าธุรกิจเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ กฟผ.
๑๐. มีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน ลูกจ้าง ที่เกี่ยวข้องกับ Front Office นำเสนอผู้จัดการของหน่วยงานต้นสังกัด ประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่ง และการเข้าสู่ตำแหน่งตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

ลงชื่อ ประดิษฐ์ เขียวเทพ
(นายประดิษฐ์ เขียวเทพ)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเดา

ที่ ต.๓ กฟอ.สด.(บห.) ๒๓๔๔ /๒๕๖๔
เรียน รจก.(ท/บ), ทพ.ทุกแผนก , พคค.๗, นทน.๕(จป.ว.)
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นายประดิษฐ์ เขียวเทพ)
ผจก.กฟอ.สด.