



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสเดา ที่ สด.๐๓๕...../๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) และมอบหมายความรับผิดชอบ

ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 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. นางภารดี บุรณะ | หม.บป. | FM หลัก |
| ๒. น.ส.กนกพร วงศ์มณี | หม.บค. | FM รอง |

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

๑. ตรวจสอบความพร้อมการเริ่มให้บริการ Front Office ประจำวัน
๒. ควบคุมดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าภายใน PEA Office ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีบรรยากาศที่ดี
๓. เป็นตัวแทนในการประสานงาน พร้อมให้คำแนะนำชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้ามีความเข้าใจในกระบวนการให้บริการของกฟภ.ในด้านต่างๆ เช่น งานด้านคำร้องขอใช้ไฟฟ้า งานต่อกลับมิเตอร์ เนื่องจากถูกงดจ่ายไฟ สามารถชี้แจงรายละเอียดของเอกสารประกอบการขอใช้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลูกค้าต้องชำระและกำหนดแล้วเสร็จที่ลูกค้าจะได้ใช้ไฟฟ้าหรือรับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
๔. ดูแล บริหารจัดการข้อปัญหาของลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการ ประสานงานติดตามในขั้นตอนต่างๆ ภายในหน่วยงาน กฟภ. เพื่อแก้ไขปัญหาลงมือประสานงานแล้วเสร็จ 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 ๓ มกราคม ๒๕๖๖

ลงชื่อ อนัน รัตนวรรณ

(นายอนัน รัตนวรรณ)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา

ที่ ต.๓ กฟอ.สด.(บห.) ๔๔๑. /๒๕๖๖

เรียน รจก.(ท/บ), ทพ.ทุกแผนก , พคค.๗, จป.ว.๖

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายอนัน รัตนวรรณ)

ผจก.กฟอ.สด.