



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม
ที่ มค. (ท) ๙๑ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก GECC กฟจ.มหาสารคาม

ตามที่ นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัดรวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดทำศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางเข้ามาติดต่อราชการในหน่วยงาน และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ในการนี้ กฟจ.มหาสารคาม จะทำการต่อใบอนุญาต พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๖๘ และเพื่อให้งานศูนย์ราชการสะดวก ดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑.	นายสุภาส ศรีวิสัย	ผจก.กฟจ.มค.	ประธานกรรมการที่ปรึกษา
๑.๒.	ดร.ณัฐภูมิเสถียร	รจก.(ท.)	รองประธานกรรมการ
๑.๓.	นายพงศธร กาหอนศรี	รจก.(บ.)	รองประธานกรรมการ

มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ การจัดทำศูนย์ราชการสะดวก ประจำ กฟจ.มค. และเรื่องที่เกี่ยวข้อง

๒. คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก

๒.๑	นายประภาส สมบูรณ์พร้อม	นบท.๑๐	ประธานและ ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า
๒.๒	นางสาวอัจฉริยา ชะชาตย์	นบท.๙	รองประธานา
๒.๓	นายอนุชา ภูขมั่ง	ทผ.บค.	กรรมการด้านการบริการลูกค้า
๒.๔	นางเปรมกมล อินทร	นบช.๗	กรรมการด้านบัญชีและประมวลผล
๒.๕	นายสุรเชษฐ์ ตลาดธานี	ทผ.มต.	กรรมการด้านมิเตอร์
๒.๖	นายสุคนธ์ แพนพา	ทผ.กส.	กรรมการด้านอาคารสถานที่
๒.๗	นายเวชยันต์ สีนแสง	ทผ.ปบ.	กรรมการด้านปฏิบัติการและบำรุงรักษา
๒.๘	นายจักรพันธ์ กองศรีมา	ทผ.บห.	กรรมการด้านบุคลากรและบริหารงานทั่วไป
๒.๙	นายยุทธพงษ์ สัจจะมโน	ทคค.๗	กรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒.๑๐	น.ส.ศิริภรณ์ ภาณุมาศภิญโญ	จป.ว.๖	กรรมการด้านความปลอดภัย
๒.๑๑	นายสิทธิพงษ์ เอกอุ	นบท.๘	เลขานุการ
๒.๑๒	นายอนุชา ภูขมั่ง	ทผ.บค.	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดประชุมคณะกรรมการฯ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนงานตรวจประเมินสถานที่บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. จัดหลักสูตรการสอนงาน OJT เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
๓. ดูแลประสานงานทุกด้าน
๔. จัดทำวิดิทัศน์ , power point ในการนำเสนอ

กรรมการแต่ละด้านทำหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า (ผจศ.)

- ควบคุมและดูแลความเรียบร้อยจุดบริการลูกค้าบริเวณชั้น ๑
- ควบคุมและดูแลความเรียบร้อยจุดคัดกรอง
- ควบคุมและดูแลความเรียบร้อยช่องทางการให้บริการ
- จัดกิจกรรม Service Talk , Motto Pea มหาสารคาม
- รายงานและวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า Smile box
- คัดเลือกและมอบรางวัลให้กับพนักงาน/ลูกจ้างดีเด่นประจำเดือน

๒.๒ กรรมการด้านบริการลูกค้า

- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก สำนักงาน กฟผ. เช่น ผังและขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น
- จัดทำคู่มือบริการ
- จัดการข้อร้องเรียน
- ดูแลช่องทางสื่อสารลูกค้า เช่น Facebook fan page / Line

๒.๓ กรรมการด้านบัญชีและประมวลผล

- จัดสรรพนักงานให้เข้าเวรเพื่อให้บริการก่อนเวลาทำการและช่วงพักกลางวัน
- ประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้าใช้บริการแจ้งเตือน SMS และดาวน์โหลดติดตั้งแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus พร้อมจัดเก็บข้อมูลการใช้บริการ

๒.๔ กรรมการด้านมิเตอร์

- ติดตั้งมิเตอร์ให้ได้ตามมาตรฐานการให้บริการ

๒.๕ กรรมการด้านอาคารสถานที่

- ปรับปรุง ตกแต่ง อาคารสถานที่ เส้นจราจร ที่จอดรถคนพิการ สัญญาณไฟ และกรังคนพิการ

๒.๖ กรรมการด้านปฏิบัติการและบำรุงรักษา

- ตรวจสอบ ดูแล ความมีเสถียรภาพของระบบไฟฟ้า พร้อมควบคุม ดูแล พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง คิดค้นและจัดทำนวัตกรรม เพื่อมาใช้ในการให้บริการ
- จัดตั้งและดูแลการตอบกลับข้อมูลให้กับลูกค้าที่ติดต่อสื่อสารผ่านช่องทาง Line กลุ่มแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

๒.๗ กรรมการด้านบุคลากรและบริหารงานทั่วไป

- ควบคุมดูแลปฏิบัติงานของ แม่บ้าน ยามรักษาความปลอดภัยและคนสวน
- ดูแลความเรียบร้อยของน้ำดื่ม ของว่าง แวนสายตา ยาสามัญ ประจำจุดให้บริการ
- บันทึกข้อมูลการติดต่อประสานงานของลูกค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ลงในสมุดการรับโทรศัพท์
- จัดส่งรายชื่อพนักงานเพื่อเข้ารับการอบรมให้กับส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒.๘ กรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์ พร้อมซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน
- ดูแลความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

๒.๙ กรรมการด้านความปลอดภัย

- จัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในระบบการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ และตรวจสอบความสว่างของแสง

๓. คณะจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

๑. นางเปรมกมล อินศร นบช.๗ ผบป.
๒. นายธนภฤชต์ จันทศรี ชผ.ปป.

ทำหน้าที่

- สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ
- ประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้ผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยใช้ QR Code Smart phone และคอมพิวเตอร์
- กลุ่มตัวอย่างสำรวจใช้ตามทฤษฎี Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๐%
- สรุปวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้ในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

๔. คณะจัดทำประจำศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร

๑. นายพงศ์ธวัช มั่นคง ชบค.ผบห.
๒. นายวศิน นารอด ชชง.ผบค.

ทำหน้าที่

- ตรวจสอบข้อมูลให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- จัดเรียงเอกสารตามข้อปฏิบัติ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ดูแลและจัดหาอุปกรณ์สำนักงานประจำศูนย์ฯ ดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้มาขอใช้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕


(นายสุภาส ศรีวิลัย)
ผจก.กฟผ.มค.