



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสิงหนคร
ที่ สงห.....^{1b}/2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า) บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรซึ่งมุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร

จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

- | | | |
|---------------------------|----------------|-------------------|
| 1. นายณัฐพล โชติไพรัตน์ | ผจก.กฟส.สงห. | ประธานคณะกรรมการฯ |
| 2. นายบุญศรี กงพรหม | ผจก.กฟส.สงห. | กรรมการ |
| 3. นางพจนารถ ศรีสุวรรณ | ผจก.กฟส.สงห. | กรรมการ |
| 4. นายประเสริฐ บุรณะ | ผจก.กฟส.สงห. | เลขานุการ |
| 5. นายกฤษณ์ นัครา | วศก.6 ผบต.สงห. | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 6. นางจุลรัตน์ ไชยกุล | นบช.7 ผบต.สงห. | ผู้ประสานงาน |
| 7. นายศานิตย์ ปราบพารา | พชง.4 ผกป.สงห. | ผู้ประสานงาน |
| 8. นายทวีวัฒน์ คล้ายสินวล | พชง.3 ผบต.สงห. | ผู้ประสานงาน |

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual), ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance :SQA) ซึ่งมุ่งเน้นจุดสัมผัสการให้บริการลูกค้า (Touch Point)
- สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งการไฟฟ้า

3. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันกาล
4. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier 2) และ/หรือ คณะทำงานติดตาม ประเมินผลซึ่งได้รับการแต่งตั้ง
5. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอการไฟฟ้าเขตรายเดือน (ตามรูปแบบที่กำหนด)
6. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 2) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

- 4 ม.ค. 2560

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

- 4 ม.ค. 2560

สั่ง ณ วันที่



(นายณัฐพล โชติไพรัตน์)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสิงหนคร