



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.อ.สังขะ ถึง กฟส.อ.สังขะ
เลขที่ ณ.๓ สข.(บห.) วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖
เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการและแผนงานดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลง
ระดับการให้บริการของ กฟส.อ.สังขะ

เรียน ผจก.กฟส.อ.สังขะ

ตามประกาศนโยบายการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA) กฟส.อ.สังขะ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ให้สอดคล้องและตอบสนองต่อนโยบายของ PEA ที่จะส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ นั้น

ดังนั้น เพื่อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟส.อ.สังขะ มีประสิทธิภาพ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการให้เป็นไปตามข้อตกลง เห็นควรพิจารณาขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ, คณะทำงาน และแผนงานดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการของ กฟส.อ.สังขะ ประจำปี ๒๕๖๖ ซึ่งแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติ และลงนามในคำสั่งแต่งตั้ง
คณะกรรมการฯ ตามแนบต่อไป


(นายอำนาจ เกษรบัว)
ผบ.ต.กฟส.อ.สังขะ

ที่ ณ.๓ สข.(บห.) 105/2566

เรียน ผจก.กฟย.ศณร., บข, ผ.ม.ทุกแผนก

- อนุมัติตามเสนอ
- เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามแผนที่กำหนดต่อไป


(นางวัชรินทร์ คอลลินส์)
ผจก.กฟส.อ.สังขะ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ
ที่ พ (สังขะ)...../๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า)

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

จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

๑. ผจก.	กฟส.อ.สังขะ	ประธานคณะกรรมการฯ
๒. หผ.ทุกแผนก	กฟส.อ.สังขะ	กรรมการ
๓. หผ.บต.	กฟส.อ.สังขะ	เลขานุการ
๔. ขผ.บต.	กฟส.อ.สังขะ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. 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)
๒. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งการไฟฟ้า และการไฟฟ้าในสังกัด
๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันกาล
๔. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อบริการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier ๒) และ/หรือ คณะทำงานติดตาม ประเมินผลที่ได้รับการแต่งตั้ง

๕. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอการไฟฟ้าเขตสายไตรมาส (ตามรูปแบบที่กำหนด)
๖. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier ๒) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๖



(นางวัชรวิงศ์ คอลลินส์)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ

เรื่อง การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า)

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

ในการนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จึงขอประกาศนโยบายให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดรับทราบ และนำระบบประกันคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติทั่วทั้งการไฟฟ้า เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ ดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่.....๔ มกราคม ๒๕๖๖.....เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่..... ๔ มกราคม ๒๕๖๖.....

(นางวัชรวิรัช คอลลินส์)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ

แผนการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ประจำปี 2566

กฟส.ล้งชะ

กิจกรรม	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ไตรมาสที่ 1			ไตรมาสที่ 2			ไตรมาสที่ 3			ไตรมาสที่ 4			ผู้รับผิดชอบ
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
งานกิจกรรม SLA															
1. ประกาศนโยบาย	4-ม.ค.-66	31-ม.ค.-66													ผจก.
2. แต่งตั้งคณะกรรมการ SLA	4-ม.ค.-66	31-ม.ค.-66													ผจก.
3. จัดทำ/ลงนามข้อตกลงระดับการให้บริการ P1-P11	4-ม.ค.-66	31-ม.ค.-66													ทพ.ทุกแผนก
4. ประชาสัมพันธ์ส่งเสริม อบรม สนับสนุน การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ	4-ม.ค.-66	31-มี.ค.-66													คณะทำงานฯ กฟส.ล้งชะ
5. ประชุมชี้แจงคณะกรรมการ/ผู้ปฏิบัติ รับทราบการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ	4-ม.ค.-66	31-มี.ค.-66													คณะทำงานฯ กฟส.ล้งชะ
6. ประชุมทบทวน ปัญหา อุปสรรค การดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ	1-มี.ค.-66	31-ธ.ค.-66													คณะทำงานฯ กฟส.ล้งชะ
7. ตรวจสอบ ประเมินผล การดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการภายในแผนก/หน่วยงาน	1-ก.ค.-66	31-ก.ค.-66													คณะทำงานฯ กฟส.ล้งชะ
8. สรุปผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ	1-ต.ค.-66	31-ต.ค.-66													คณะทำงานฯ กฟส.ล้งชะ
9. ประชุม ชี้แจง แนวทางการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ปี 2565	1-พ.ย.-66	30-พ.ย.-66													คณะทำงานฯ กฟส.ล้งชะ

■ แผน ■ ล

หมายเหตุ : กำหนดแผนตรวจสอบ ประเมินผล การดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ภายในแผนก/ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA