



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.อ.สังขะ

ถึง กฟส.อ.สังขะ

เลขที่ ฉ.๓ สข.(บห.)

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการและแผนงานดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการของ 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 ๒๕๖๗ ซึ่งแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

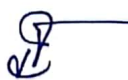
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติ และลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตามแนบต่อไป


(นายสุทธีวงศ์ กงจักร)
ผบ.ต.กฟส.อ.สังขะ

ที่ ฉ.๓ สข.(บห.) ๓๓๒/๒๕๖๗

เรียน ผจก.กฟย.ศณร., บข, หผ.ทุกแผนก

- อนุมัติตามเสนอ
- เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามแผนที่กำหนดต่อไป


(นางวัชรินทร์ คอลลินส์)
ผจก.กฟส.อ.สังขะ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ
ที่ พ (สังขะ)...../๒๕๖๗

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. ผผ.ทุกแผนก | กฟส.อ.สังขะ | กรรมการ |
| ๓. ผผ.บต. | กฟส.อ.สังขะ | เลขานุการ |
| ๔. ชผ.บต. | กฟส.อ.สังขะ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

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 และการไฟฟ้าในสังกัด
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันกาล
- ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier ๒) และ/หรือ คณะทำงานติดตาม ประเมินผลฯซึ่งได้รับการแต่งตั้ง

๕. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอการไฟฟ้าเขตรายไตรมาส (ตามรูปแบบที่กำหนด)
๖. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier ๒) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗



(นางวัชรินทร์ คอสลินส์)

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 เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท ดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

(นางวัชรวิงศ์ คอลตินส์)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขะ