



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนครหลวง
ที่ นล. ๕๒/2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า)

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

จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| 1. นายสามารถ พึ่งเดช | ประธานคณะกรรมการฯ |
| 2. นายอดิศักดิ์ สังข์ขี้มพันธ์ | รองประธานคณะกรรมการฯ |
| 3. นายฤกษ์ อภิญากุล | กรรมการ |
| 4. นายสงกรานต์ อาศัยราช | เลขานุการ |
| 5. นางแสงโสม สิงห์โภชน์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. 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)
2. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งการไฟฟ้า และการไฟฟ้าในสังกัด
3. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย
4. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier 2) และ/หรือ คณะทำงานติดตาม ประเมินผลซึ่งได้รับการแต่งตั้ง

5. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอการไฟฟ้าเขตรายเดือน (ตามรูปแบบที่กำหนด)
6. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 2) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 3 มกราคม 2560



(นายสมารถ พึ่งเดช)

(ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนครหลวง)