



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสเดา

ที่ สด. ๐๓ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า) บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจรสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรอบแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร ดังนั้นจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสเดา และคณะประสานงาน SLA ประจำแผนก ดังนี้

คณะกรรมการดำเนินงาน

๑. ผจก.กฟอ.เสเดา	ประธานคณะกรรมการ
๒. รจก.(ท) กฟอ.เสเดา	รองประธานคณะกรรมการ
๓. รจก.(บ) กฟอ.เสเดา	รองประธานคณะกรรมการ
๔. ทผ.บห.กฟอ.เสเดา	กรรมการ
๕. ทผ.กส.กฟอ.เสเดา	กรรมการ
๖. ทผ.มต.กฟอ.เสเดา	กรรมการ
๗. ทผ.คพ.กฟอ.เสเดา	กรรมการ
๘. ทผ.บป.กฟอ.เสเดา	กรรมการ
๙. ทผ.ปป.กฟอ.เสเดา	กรรมการ
๑๐. ทผ.บค.กฟอ.เสเดา	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. ชผ.บค.กฟอ.เสเดา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. วางแผนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (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 เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าในสังกัด

๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

๔. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูลและบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการตรวจประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการระดับการไฟฟ้าเขต (Tier ๒) หรือคณะทำงานตรวจประเมินผล ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเพิ่มเติม

๕. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอการไฟฟ้าเขต รายเดือน (ตามรูปแบบที่กำหนด)

๖. มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการงาน นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟผ. (Tier ๒) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน (Process Improvement) และนำไปสู่วัตถุกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

คณะประสานงาน SLA ประจำแผนก กฟอ.สละเตา

๑. น.ส.รุ่งตะวัน	แก้ววิเชียร	พบช.๓ ผบป.สด.	ผู้ประสานงาน ผบป.สด.
๒. น.ส.กนกพร	แววสง่า	พชง.๕ ผมต.สด.	ผู้ประสานงาน ผมต.สด.
๓. น.ส.กนกพร	วงศัณณี	ชผ.บค.สด.	ผู้ประสานงาน ผบค.สด.
๔. นายวสันต์	บุญดิเรก	พชง.๕ ผกส.สด.	ผู้ประสานงาน ผบป.สด.
๕. นายณัฐพล	อุดมศิลป์	พชง.๕ ผกส.สด.	ผู้ประสานงาน ผกส.สด.
๖. น.ส.กนกลักษณ์	เกษรรัช	พบค.๖ ผบห.สด.	ผู้ประสานงาน ผคพ.สด.
๗. น.ส.วิชญา	สัญญา	ชบค. ผบห.สด.	ผู้ประสานงาน ผบห.สด.

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการของแผนก สรุปข้อมูลลงในแบบฟอร์ม SLA นำส่งให้ เลขาฯ คณะกรรมการ SLA ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๒. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ตามข้อตกลงระดับการให้บริการที่เกี่ยวข้อง และบันทึกรายงานข้อที่ไม่สอดคล้อง ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ เพื่อนำเสนอในที่ประชุม เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานในส่วนที่แผนกรับผิดชอบว่ามีปัญหา และอุปสรรคใดบ้างที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามข้อตกลงได้ รวบรวมรายงานให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาหาแนวทางแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕



(นายประดิษฐ์ เขียวเทพ)
ผจก.กฟอ.สด.