



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.๑)

ถึง ผวบ.(ต.๑)

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติประกาศนโยบาย การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการจัดทำระบบประกัน
คุณภาพงานของ (SQA) ของ กฟต.๑ ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน อผ.วบ.(ต.๑) ผ่าน รผ.วบ.(ต.๑)

๑.เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่ ต.๑ (บพ) พ.๒๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดทำ
ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) , คณะทำงาน การจัดทำระบบประกัน
คุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) และคณะทำงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(SLA) ของ กฟต.๑

๒.การดำเนินการ

กฟต.๑ ขอประกาศนโยบาย การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการจัดทำระบบประกัน
คุณภาพงานของ (Service Quality Assurance : SQA) ของ กฟต.๑ ประจำปี ๒๕๖๒ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ อช.ต.๑ อนุมัติ และลงนามในคำสั่งตามเอกสาร
แนบต่อไป

(นายอรรถพร นนทสิทธิ์)

รท.บค.(ต.๑) รักษาการแทน อท.บค.(ต.๑)

13 ก.พ. 2562

เรียน อช.ต.๑

เพื่อโปรดอนุมัติ

(นายไพฑูรย์ รัตนกร)

อผ.วบ.(ต.๑)

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒

ที่ ต.๑ กบค.(ขส.) ๔๗๐/๒๕๖๒

เรียน อผ.ทุกฝ่าย, อท.ทุกกอง

ผจก. ทุก กฟฟ. ชั้น ๑-๓ , และ กฟส.

เพื่อทราบ

(นายสุชาติ เครือแก้ว)

อช.ต.๑

๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศนโยบาย การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการจัดทำระบบประกัน
คุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SQA)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระดับการไฟฟ้าเขต บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรซึ่งมุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ตามหลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Process Improvement) จากระดับหน่วยงานไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับศักยภาพองค์กรให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า มีกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน มีเกณฑ์วัดความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Quality Assurance : SQA) นั้น

ในการนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี จึงขอประกาศนโยบายให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดรับทราบและนําระบบประกันคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติทั่วทั้งการไฟฟ้า เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี ดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กรมีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

(นายสุชาติ เครือแก้ว)

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต.๑ (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี
ที่ ต.๑(บพ.) พ. ๒๓๓ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Quality Assurance : SQA), คณะทำงาน การจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Quality Assurance : SQA) และคณะทำงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟต.๑

เพื่อให้ กฟต.๑ มีการดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับเขต) บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรซึ่งมุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจรสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร.

๑. คณะกรรมการ การจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Quality Assurance : SQA) โดยกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. อช.ต.๑	ประธานคณะกรรมการ
๒. อส.วบ.(ต.๑)	รองประธานคณะกรรมการ
๓. อส.ปบ.(ต.๑)	กรรมการ
๔. อส.บพ.(ต.๑)	กรรมการ
๕. ประธานชมรมผู้จัดการ	กรรมการ
๖. รส.ปบ.(ต.๑) (นายชนะ)	กรรมการ (ตัวแทน SEPA ของ กฟต.๑)
๗. รส.บพ.(ต.๑) (นายโสรัตน์)	กรรมการ (ตัวแทนระบบควบคุมภายใน กฟต.๑)
๘. รส.วบ.(ต.๑) (นายเกริกเกียรติ)	กรรมการและเลขานุการ
๙. อก.บล.(ต.๑)	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. รก.บล.(ต.๑)	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

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) ภายใน กฟต.๑ , กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

๒. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานภายใน กฟต.๑ , กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย ภายใน กฟต.๑ , กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

/๓. จัดทำคู่มือ

๔. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier ๒) และ/หรือ คณะทำงานติดตามประเมินผลฯ ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง

๕. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอตามสายงาน (ตามรูปแบบที่กำหนด)

๖. มีข้อเสนอแนะ, โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟผ. (Tier ๒) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

๒. คณะทำงาน การจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Quality Assurance : SQA) โดยกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. รฝ.วบ.(ต.๑) (นายเกริกเกียรติ)	ประธานคณะทำงาน
๒. รฝ.ปบ.(ต.๑) (นายธนะ)	รองประธานคณะทำงาน
๓. รก.บส.(ต.๑)	คณะทำงานและเลขานุการ
๔. ชผ.บธ.กบส.(ต.๑)	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๕. รฝ.วบ.(ต.๑) (นายเกริกเกียรติ)	หัวหน้าทีมตรวจติดตามประเมินผล P3, P4 และ P5
๖. รก.ชช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๗. รก.รท.(ต.๑) (นายอ.จิรัตน์)	คณะทำงาน
๘. หผ.บธ. กบส.(ต.๑)	คณะทำงาน
๙. หผ.สส. กบส.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๐. หผ.บช. กชช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๑. ชผ.มม. กบส.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๒. รฝ.ปบ.(ต.๑) (นายธนะ)	หัวหน้าทีมตรวจติดตามประเมินผล P2, P6 และ P11
๑๓. อก.บช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๔. อก.ปบ.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๕. รก.บช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๖. รก.ปบ.(ต.๑) (นาย บุญรัตน์)	คณะทำงาน
๑๗. หผ.คฟ. กปบ.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๘. ชผ.ตบ. กบช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๙. รฝ.บพ.(ต.๑) (นาย ไชรัตน์)	หัวหน้าทีมตรวจติดตามประเมินผล P1, P7, P8, P9 และ P10
๒๐. อก.บุญ.(ต.๑)	คณะทำงาน
๒๑. อก.ชช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๒๒. รก.บุญ.(ต.๑)	คณะทำงาน
๒๓. ชก.ชช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๒๔. หผ.คผ. กชช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๒๕. หผ.บช. กชช. (ต.๑)	คณะทำงาน
๒๖. ชผ.ตบ. กบุญ. (ต.๑)	คณะทำงาน

บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะทำงาน

๑. บริหารจัดการในการ: ตรวจติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานระบบคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ให้กับ กฟฟ ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

/๒. สนับสนุน

๒. สนับสนุนและผลักดันการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ให้กับ กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

๓. ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ให้กับ กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

๓. คณะทำงาน การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. รฟ.วบ.(ต.๑) (นายวิหวัธ)	ประธานคณะทำงาน
๒. อภ.บส.(ต.๑)	คณะทำงาน
๓. อภ.วว.(ต.๑)	คณะทำงาน
๔. อภ.ภค.(ต.๑)	คณะทำงาน
๕. อภ.บษ.(ต.๑)	คณะทำงาน
๖. อภ.ปป.(ต.๑)	คณะทำงาน
๗. อภ.บช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๘. อภ.ชช.(ต.๑)	คณะทำงาน
๙. อภ.บญ.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๐. อภ.รท.(ต.๑)	คณะทำงาน
๑๑. ชผ.บธ. กบส.(ต.๑)	คณะทำงานและเลขานุการ

บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะทำงาน

๑. บริหารจัดการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ให้ครบ ภายใน กฟต.๑ , กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

๒. สนับสนุนและผลักดันการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ให้กับ กฟต.๑ , กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

๓. ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ให้กับ กฟต.๑ , กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ , กฟส. และ กฟย.

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ลง ณ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

(นายสุชาติ เครือแก้ว)

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี