

**บัญชีข้อมูลข่าวสาร มาตรา ๙(๒)
นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์
ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา ๗(๔)**

**สรุปความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์และแผนแม่บท
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (แผนงาน โครงการ งาน งบประมาณ)**

สรุปความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์และแผนแม่บทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนแม่บท	แผนงาน/โครงการ/งาน	งบประมาณ (ล้านบาท)	งบดำเนินการ	รวม
1. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์และจิตสำนึกที่ดี 2. มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและมีความพึงพอใจ	- บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรแบบบูรณาการ เพื่อให้ได้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร และเหมาะสมกับการลงทุนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต - มุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือความภาคภูมิใจให้กับผู้ให้บริการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า และองค์กร และส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจที่ดี	- แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารของ กฟผ. ระยะที่ 3 ปี 2556-2560 - แผนแม่บทการบริหารลูกค้า (พ.ศ. 2556-2563) - แผนแม่บทนายทุนองค์กรสังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2557-2559	31	19,987.353	262.550	20,249.903
3. มีการจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพ ทันสมัย เทียบเท่ามาตรฐานสากล	- มุ่งเน้นการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าทั้งระยะใกล้ (Smart Grid) ให้มีประสิทธิภาพ - พัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทันสมัยพร้อม มีแรงเชื่อถือได้ มีมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม	- แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในส่วนงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 - แผนแม่บทการวิจัยและนวัตกรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2555-2559 - แผนแม่บทเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	14	102,929.957	200.043	103,130.000
4. เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ส่งเสริมการลงทุน โดยบุคลากรที่มีคุณภาพ	- มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีพัฒนาการสูง โดยบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน	- แผนแม่บทบริหารทรัพยากรมนุษย์ - แผนแม่บทด้านกฎหมาย ปี 2556-2558	39	600.000	319.900	919.900
5. เป็นองค์กรที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้กับบุคลากร ลูกค้า คู่ค้า และสังคม	- แผนแม่บทนายทุนองค์กรสังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2557-2559 - แผนยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	8	847.000	508.000	1,355.000

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แบบแผนที่	แผนงาน/ โครงการ/งาน	งบประมาณ (ล้านบาท) งบลงทุน	งบบริหาร	รวม
6. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักธรรมาภิบาล	- พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร	- แผนแม่บทสหประชาชาติการสังคมและสังคมปี 2557-2559	5		*	
7. เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมและ นวัตกรรมด้าน พลังงานทดแทน การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ อนุรักษ์พลังงาน	- ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาพลังงานทดแทนพลังงานหมุนเวียน (Green Energy) และทำให้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- แผนยุทธศาสตร์ ปี 2557-2561 บริษัท พีอีเอ เอ็มคอน อินดัสทรีกับพันธมิตร จำกัด***	6	32,732,000		32,732,000
8. เป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมและ เทคโนโลยีใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมไฟฟ้า	- ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนการวิจัย และการวิจัยด้านนวัตกรรม, แสงอาทิตย์ ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าเพื่อสนับสนุนระบบจำหน่ายไฟฟ้า ระบบการให้บริการ และการดำเนินงานภายในของ กฟผ.	- แผนยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนาของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต**	56		3,610.80	3,610.80
	รวม		219	161,299,214	2,104,264	163,403,478

หมายเหตุ: เป็นกรอบงบประมาณรวมที่คาดว่าจะใช้ในการดำเนินการ

* งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน

** อยู่ระหว่างดำเนินการขอความเห็นชอบคณะกรรมการ กฟผ.

*** แผนยุทธศาสตร์ปี 2557-2561 บริษัท พีอีเอ เอ็มคอน. อินดัสทรีและพันธมิตร จำกัด ปีที่ 11 พ.ศ. 2555-2559



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
จาก คณะกรรมการฯ

บันทึก

ถึง ผวบ.(น1), ผปป.(น1), ผบพ.(น1), กอก.(น1),
ผู้บริหารและพนักงานสังกัด กพน.1,
กฟจ., กฟอ., กฟส.

เลขที่ พ.1 กพค.(พธ.)-543/2559 วันที่ 30 มี.ค. 2559
เรื่อง ขอนำส่งนโยบายการบริหารความเสี่ยงของ กพน.1 ปี 2559

เรียน ผู้บริหารและพนักงานสังกัด กพน.1 ทุกท่าน

ตามคำสั่งที่ น.1 พ.36/2559 ลว. 29 มี.ค. 2559 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กพน.1 ประจำปี 2559 โดยมี นายนคร โชติกะ รผ.วบ.(น1) เป็นประธานฯ (บันทึกที่ น.1 กอก.(บก) 390/2559 ลว. 29 มี.ค. 2559) นั้น

คณะกรรมการฯ ขอนำส่ง "นโยบายการบริหารความเสี่ยงของ กพน.1 ปี 2559" ที่ อ.น.1 ได้ลงนามให้ความเห็นชอบแล้วเมื่อวันที่ 28 มี.ค. 2559 ตามเอกสารแนบจำนวน 2 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประกาศให้พนักงานในสังกัดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางอรพินธิ์ เลิศทำนองธรรม)

รผ.บพ.(น1)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กพน.1 ประจำปี 2559 ปฏิบัติงานแทน
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กพน.1 ประจำปี 2559

เรียน...คุณ กรองกาญจน์ (เก็บเพื่อพิจารณา)
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายธวัชชัย ชัยชนะ)

ชผ.บค.กฟจ.ชร.

รักษาการแทน ทผ.บค.กฟจ.ชร.

- ๕ เม.ย. ๒๕๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายการบริหารความเสี่ยง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

ปรัชญาการบริหารความเสี่ยง

บริหารความเสี่ยงตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1 ที่สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 เป็นผู้กำหนด

วัตถุประสงค์ของนโยบาย

เพื่อให้ กฟน.1 สามารถใช้การบริหารความเสี่ยงในการบริหารจัดการหน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมายการดำเนินงานที่สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 กำหนด คือ การลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า และมุ่งเน้นความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้า เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ตามที่ กฟผ. กำหนดไว้

นโยบายนี้มีผลบังคับใช้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้าทุกคนใน กฟน.1 โดยจัดทำขึ้นจากการพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์สายงาน การบริหารความเสี่ยงองค์กร และการบริหารความเสี่ยงสายงานการไฟฟ้า ภาค 1

คำจำกัดความของ “ความเสี่ยง”

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งอาจเกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์

หลักสำคัญในการปฏิบัติ

1. รักษาสมดุลระหว่างระดับความเสี่ยง (Risk) และผลตอบแทน (Return) เพื่อให้มั่นใจถึงการบรรลุตามเป้าหมายจากการดำเนินงานภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
2. กลยุทธ์การดำเนินงานต้องสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในสายงานการไฟฟ้าภาค 1 และ กฟน.1 ยอมรับได้
3. กำหนดกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่เชื่อมโยงและสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์/กลยุทธ์/การวางแผน/การลงทุนของ กฟผ./สายงาน โดยพิจารณาความเสี่ยงที่ครอบคลุมในด้านกลยุทธ์, ด้านการเงิน, การปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งเป็นประเด็นความเสี่ยงทางการเงิน และไม่ใช้การเงิน
4. ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของ กฟผ./สายงาน/กฟน.1 จะต้องได้รับการจัดการอย่างทันเวลาและต่อเนื่อง ดังนี้
 - ต้องมีการระบุความเสี่ยงอย่างครอบคลุมและทันเวลา
 - ต้องมีการประเมินความเสี่ยงในด้านของโอกาสที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น (Likelihood) และผลกระทบ (Impact) หากความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้น
 - ต้องมีการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 และ กฟน.1 ยอมรับได้ ทั้งนี้ต้องมีการพิจารณาความเหมาะสมของต้นทุนและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นควบคู่ไปด้วย
 - ต้องมีการติดตามและรายงานความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถบริหารความเสี่ยงของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 และ กฟน.1 ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

5. จัดให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องทั่วทั้ง กฟน.1 โดยมีการสื่อสาร ทำความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรมตระหนักให้พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้าทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง
6. จัดให้มีการบูรณาการระหว่าง Corporate Governance-Risk Management-Compliance
7. จัดให้มีการบริหารจัดการสารสนเทศที่ดีทั่วทั้ง กฟน.1 โดย
 - ให้มีระบบจัดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM) งานหลักทุกด้าน ทั้งด้าน IT และ Non-IT
 - ให้มีการประเมินศักยภาพของ IT และการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบ IT รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบภายในทางด้าน IT เพื่อให้เกิดความมั่นใจในศักยภาพของระบบ IT
 - ใช้ระบบ IT ในการสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง และให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร
8. สร้างกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สร้างสรรคมูลค่าให้กับองค์กร (Value Creation) และให้เป็นกิจกรรมประจำวันของ กฟน.1 และเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน
9. กำหนดกลไกการบริหารความเสี่ยงในการพัฒนา กฟน.1 ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Management) โดยมีการบริหารจัดการความรู้ (Learning Organization) เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ให้เกิดการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

บทบาทและความรับผิดชอบ

1. อช.น.1 เป็นผู้กำกับดูแล และสนับสนุนการนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติใน กฟน.1 ผ่านทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1 เป็นผู้กำกับดูแลการนำนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติภายใน กฟน.1 ติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งความเพียงพอของการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ และรายงานให้ อช.น.1 ทราบ
3. ผู้บริหารทุกระดับเป็นผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติและติดตามการนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1
4. พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้าทุกคนต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1

การทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยง

1. ในกรณีที่ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้า พบว่า นโยบายการบริหารความเสี่ยงไม่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงาน ต้องนำเสนอ อช.น.1 ผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1 เพื่อขออนุมัติในการปรับปรุงนโยบายการบริหารความเสี่ยง
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1 จะทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุกปี และนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในสายงานการไฟฟ้าภาค 1 เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวยังเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

ทั้งนี้ นโยบายมีผลบังคับใช้กับ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้าทุกคนใน กฟน.1 นับแต่นี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๙

(นายธีรพงษ์ บุรีรักษ์)

ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าเขต 1 (เชียงใหม่) ภาค 1

ที่ น.1 พ. ๓๖ /๒๕๕๙

เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1 ประจำปี 2559

เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงของ กฟน.1 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟ.ก. จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ กฟน.1 ประจำปี 2559 ดังนี้

1. นายนคร	โชติกะ	รฟ.วบ.(น1)	ประธานคณะกรรมการ
2. นางอรพินธ์	เลิศทำนองธรรม	รฟ.บพ.(น1)	คณะกรรมการ
3. นายสุพจน์	คำเหลื่อง	รฟ.ปป.(น1)	คณะกรรมการ
4. นายนเรศน์	พรหมประกอบ	อก.บล.ฟวบ.(น1)	คณะกรรมการ
5. นายมนต์ชัย	ไชยวงศ์	อก.ชน.ฟบพ.(น1)	คณะกรรมการ
6. นายถิรพงศ์	กสิรวัดน์	อก.ว.ฟวบ.(น1)	คณะกรรมการ
7. นายวิศิษฐ์	วงศ์ศิริวรกุล	รจก.(ท) กฟจ.เชียงใหม่2	คณะกรรมการ
8. นายณภัทร์	อินทรี	ทผ.มม.กบล.(น1)	คณะกรรมการ
9. นายบรรเจิด	อุทรา	ทผ.บช.กชช.(น1)	คณะกรรมการ
10. นายเทพนรินทร์	รัตนปัญญา	ทผ.ปอ.กาว.(น1)	คณะกรรมการ
11. นายณัฐพงศ์	พิมพ์านนท์	ทผ.บช.กชช.(น1)	คณะกรรมการ
12. น.ส.ณัฐริรา	รัตนชาญพิชัย	ทผ.ผธ.กบล.(น1)	เลขานุการ
13. นายธเนศ	วัฒนาฤดี	พช.5 ผผธ.กบล.(น1)	ผู้ช่วยเลขานุการ
14. นายณัฐ	ตนาณท์	ศฐก.5 ผบช.กชช.(น1)	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของ กฟน.1 ให้สอดคล้องกับแผนบริหารความเสี่ยงของสายงานการไฟฟ้า ภาค1
- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งปัจจัยภายใน/ภายนอกเพื่อประกอบ การระบุ และประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน (S,O,F,C)
- ดำเนินการวิเคราะห์และพิจารณาหาแนวทางการตอบสนองต่อความเสี่ยงแนวทางการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบ และโอกาสเกิด รวมถึงมีการทบทวน/ปรับเปลี่ยนแนวทางการตอบสนองต่อความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

6. มีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ เพื่อทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงสายงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

7. กำกับ ดูแลให้ กฟน.1 มีผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย/ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความเสี่ยง/แบบประเมิน RM1

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่ในการติดตามประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงได้ตามความจำเป็น

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม 2559

อช.น.1

ที่ ๒๑๓๐๓(๒๐) - ๓๗๐ / ๒๕๕๗

~~ឈ. ២១, ឈ. ២២, ឈ. ២៣~~
ឈ. ២៤, ឈ. ២៥, ឈ. ២៦

พืชน้ำจืด และสัตว์น้ำจืด

ชโรตา ธีรเวชชะพันธ์
(นางลลินดา ธีรเวชชะพันธ์)

ขก.11 กฟ.1

பு.வி. பூதூர்

เรียน คณ. ภรณภักขณ (ภคินพร พรหม)
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายธวัชชัย ชัยชนะ)

ชผ.บค.กฟจ.ชร.

รักษาการแทน หผ.บค.กฟจ.ชร.

- ୧ ଧ୍ଵ.ପ. ୧୧୧୧



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	
แผนกบริการลูกค้า	
เลขที่ ๙๘๘	ชื่อ ๘๘
วันที่ ๖/๕/๕๙	

จาก ประธานคณะกรรมการฯ ถึง กฟภ., กฟอ., กฟส.
เลขที่ น.๑ กบค. (๗๕.)-๕๓๘/๒๕๕๙ วันที่ ๒๙ มี.ค. ๒๕๕๙
เรื่อง ขอนำส่งนโยบายการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟน.๑ ปี ๒๕๕๙ และแผน
การดำเนินงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ของ
กฟน.๑, กฟภ., กฟอ., กฟส. ประจำปี ๒๕๕๙

เรียน ผจก.กฟภ., กฟอ., กฟส.

ตามคำสั่งที่ น.๑ พ. ๒๑/๒๕๕๙ ลว. ๙ ก.พ. ๒๕๕๙ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ
กฟภ. (Service Quality Assurance: SQA) โดยมี นายประพันธ์ สีนวล ผ.ว.บ.(น๑) เป็นประธานฯ นั้น

คณะทำงานฯ ได้จัดทำนโยบายการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟน.๑ ปี ๒๕๕๙
และแผนการดำเนินงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ของ
กฟน.๑, กฟภ., กฟอ., กฟส. ประจำปี ๒๕๕๙ และ อ.ข.น.๑ ได้ให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๕๙
ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟน.๑ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และ
เป็นไปตามระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ประจำปี
๒๕๕๙ คณะทำงานฯ ขอจัดส่งนโยบายฯ และแผนการดำเนินงานฯ ให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบ และใช้เป็นแนวทางใน
การดำเนินงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายประพันธ์ สีนวล)

อ.ผ.ว.บ.(น๑)

ประธานคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance: SQA)

เรียน... กฟภ. กฟอ. กฟส. เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายรัชชัย ชัยชนะ)

ชม.บค.กฟภ.ชร.

รักษาการแทน หม.บค.กฟภ.ชร.

แผนกแผนธุรกิจ
กองบริการลูกค้า
โทร. ๐-๕๓๒๔-๑๐๑๘ ต่อ ๑๐๒๒๐

- ๕ เม.ย. ๒๕๕๙



นโยบายการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ ในฐานะผู้ให้บริการหลักแก่ประชาชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน ในรูปแบบของ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)” ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มีกระบวนการงานบริการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการแล้ว จำนวน 11 งานบริการ จึงเห็นควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบประกันคุณภาพ ให้ทุกแผนก สังกัด กฟจ., กฟอ. และ กฟส. ดังนี้

1. ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพโดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
3. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานจัดส่งให้ส่วนเกี่ยวข้องภายในกำหนด
4. ตอบสนองข้อกำหนดของ “ผู้รับบริการ” ให้สำเร็จเป็นที่พึงพอใจ

ประกาศ ณ วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2559

(นายธีรพงษ์ บุรีรักษ์)

ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อกำหนดระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA) ระดับ ๒๕๕๙

Journal of Management Education

และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA) ระดับที่ 2559

[illegible]