



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดอกคำใต้

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 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดอกคำใต้ จึงขอประกาศนโยบายให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดรับทราบและนำระบบประกันคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติทั่วทั้งการไฟฟ้า เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดอกคำใต้ ดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม 2560 เป็นต้นไป

ลง ณ วันที่ 4 มีนาคม 2560

(นาย สุพน แก้วประเสริฐ)

(ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดอกคำใต้)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดอกคำใต้
ที่ น.๑/ดค. ๕๕๐ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(ระดับการไฟฟ้า)(ฉบับแก้ไข)

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

จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

- | | | | |
|-----------------|--------------|------------------------|-------------------|
| 1. นายสุพิน | แก้วประเสริฐ | ผจก.กฟส.อ.ดอกคำใต้ | ประธานคณะกรรมการฯ |
| 2. นางประภาศรี | วงศ์เหมย | หม.บง.กฟส.อ.ดอกคำใต้ | กรรมการ |
| 3. นายสมศักดิ์ | เสนวรรณ | ชม.กบ.กฟส.อ.ดอกคำใต้ | กรรมการ |
| 4. นายธีรช | การินทร์ตา | นบช.ผบง.กฟส.อ.ดอกคำใต้ | กรรมการ |
| 5. นายองอาจ | จันทยศ | หม.บต.กฟส.อ.ดอกคำใต้ | กรรมการ/เลขานุการ |
| 6. นายภานุวัฒน์ | เสธา | พชง.ผบต.กฟส.อ.ดอกคำใต้ | 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) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันกาล
4. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier 2) และ/หรือ คณะทำงานติดตาม ประเมินผลฯ ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐



(นาย สุเทพ แก้วประเสริฐ)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดอกคำใต้