



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สต. ถึง กฟอ.สละดา  
เลขที่ สด.(บค.) ๖๙๐/๒๕๖๓ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓  
เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟอ.สละดา และ  
แผนการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผจก.สต.

๑. เรื่องเดิมและข้อมูล

๑.๑ ตามคำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสละดา ที่ สด.๕๑/๒๕๖๒ ลว. ๑๑ มี.ค. ๖๒  
แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานและคณะประสานงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กฟอ.สละดา

๒. ข้อพิจารณา

เนื่องด้วยมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมคณะประสานงาน SLA ประจำปีแผนก กฟอ.สละดา ดังนั้น  
เพื่อให้การดำเนินการบริหารงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟอ.สละดา เป็นไปอย่างมี  
ประสิทธิภาพ จึงขออนุมัติ ดังนี้

๒.๑ ยกเลิกคำสั่งตามข้อที่ ๑.๑

๒.๒ ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)  
กฟอ.สละดา ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และลงนามในคำสั่งต่อไป

(นางสาวกนกพร วงศ์มณี)

ชม.บค.สต. รักษาการแทน ผบ.บค.สต.

- อนุมัติ  
- ลงนามแล้ว

(นายวิจิตร บุญสิน)

ผจก.กฟอ.สต.

F 1 เม.ย. 2563

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐-๙๔๕๒-๓๒๐๒ ดาวเทียม ๑๔๒๓๕

โทรสาร ๐-๙๔๕๒-๓๒๐๑



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสเดา

ที่ สด.๑๕๔ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า) บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจรสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร ดังนั้น จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสเดา และคณะประสานงาน SLA ประจำแผนก ดังนี้

**คณะกรรมการดำเนินงาน**

|                                    |                     |
|------------------------------------|---------------------|
| ๑. ผจก.กฟอ.เสเดา                   | ประธานคณะกรรมการ    |
| ๒. รจก.(ท) กฟอ.เสเดา               | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓. รจก.(บ) กฟอ.เสเดา               | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๔. ผชน.๙ กฟอ.เสเดา (คุณพิทยาฯ)     | กรรมการ             |
| ๕. ผชน.๙ กฟอ.เสเดา (คุณสุรศักดิ์ฯ) | กรรมการ             |
| ๖. หผ.บห.กฟอ.เสเดา                 | กรรมการ             |
| ๗. หผ.กส.กฟอ.เสเดา                 | กรรมการ             |
| ๘. หผ.มต.กฟอ.เสเดา                 | กรรมการ             |
| ๙. หผ.คบ.กฟอ.เสเดา                 | กรรมการ             |
| ๑๐. หผ.บป.กฟอ.เสเดา                | กรรมการ             |
| ๑๑. หผ.ปป.กฟอ.เสเดา                | กรรมการ             |
| ๑๒. ชผ.บค.กฟอ.เสเดา                | กรรมการและเลขานุการ |

**หน้าที่และความรับผิดชอบ**

- 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)
- สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าในสังกัด
- 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. มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier ๒) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

#### คณะประสานงาน SLA ประจำแผนก กฟอ.สะเดา

|                |            |               |                      |
|----------------|------------|---------------|----------------------|
| ๑. น.ส.เนตรชนก | พ่วงสุด    | พบช.๔ ผบป.สด. | ผู้ประสานงาน ผบป.สด. |
| ๒. น.ส.กนกพร   | แววสง่า    | พชง.๔ ผมต.สด. | ผู้ประสานงาน ผมต.สด. |
| ๓. น.ส.กนกพร   | วงศ์มณี    | ชผ.บค.สด.     | ผู้ประสานงาน ผบค.สด. |
| ๔. น.ส.สิริพร  | ทองแดง     | วศก.๗ ผบป.สด. | ผู้ประสานงาน ผบป.สด. |
| ๕. นายเอกพจน์  | สุวรรณชาติ | วศก.๕ ผกส.สด. | ผู้ประสานงาน ผกส.สด. |
| ๖. นางกรกฎ     | ขาวทอง     | พพด.๖ ผคบ.สด. | ผู้ประสานงาน ผคบ.สด. |
| ๗. น.ส.วิชญา   | สัจจร      | ลบค. ผบห.สด.  | ผู้ประสานงาน ผบห.สด. |

#### หน้าที่และความรับผิดชอบ

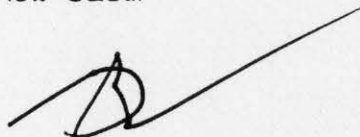
๑. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการของแผนก สรุปข้อมูลลงในแบบฟอร์ม SLA นำส่งให้ เลขาฯ คณะกรรมการ SLA ภายในวันที่ ๘ ของเดือนถัดไป

๒. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ตามข้อตกลงระดับการให้บริการที่เกี่ยวข้อง และบันทึกรายงานข้อที่ไม่สอดคล้อง ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ เพื่อนำเสนอในที่ประชุม เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ติดตามประเมินผลการดำเนินงานในส่วนที่แผนกรับผิดชอบว่ามีปัญหา และอุปสรรคใดบ้างที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามข้อตกลงได้ รวบรวมรายงานให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาหาแนวทางแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓



(นายวิจิตร บุญสินห์)

ผจก.สด.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา

เรื่อง การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

ในการนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา จึงขอประกาศนโยบายผู้บริหารและพนักงานในสังกัด รับทราบ และนำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติทั่วทั้งการไฟฟ้า เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา ดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓

( นายวิจิตร บุญสนิท )

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา



แผนการดำเนินงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ประจำปี 2563

หน่วยงาน กฟอ.เสฉา

| กิจกรรม                                                                               | เริ่มต้น  | สิ้นสุด    | ไตรมาสที่ 1 |      |       |       | ไตรมาสที่ 2 |       |      |      | ไตรมาสที่ 3 |      |      |      | ไตรมาสที่ 4 |      |       |       | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-------------|------|-------|-------|-------------|-------|------|------|-------------|------|------|------|-------------|------|-------|-------|--------------|
|                                                                                       |           |            | ม.ค.        | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค.        | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย.        | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.        | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. |              |
| งานกิจกรรม SLA                                                                        |           |            |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       |              |
| 1. ประกาศนโยบาย                                                                       | ม.ค. 2563 | เม.ย. 2563 |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | ผจก.กฟอ.เสฉา |
| 2. แต่งตั้งคณะกรรมการ SLA                                                             | ม.ค. 2563 | เม.ย. 2563 |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | ผจก.กฟอ.เสฉา |
| 3. จัดทำ/ลงนาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ P1-P11                                        | ม.ค. 2563 | เม.ย. 2563 |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | พช. ทุกแผนก  |
| 4. ประชาสัมพันธ์ส่งเสริม อบรม สนับสนุน การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ               | ม.ค. 2563 | เม.ย. 2563 |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | คณะทำงานฯ    |
| 5. ประชุมชี้แจงคณะกรรมการ/ผู้ปฏิบัติ รับทราบ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ         | ม.ค. 2563 | เม.ย. 2563 |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | คณะทำงานฯ    |
| 6. ประชุมทบทวน ปัญหา อุปสรรค การดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ                  | ม.ค. 2563 | ธ.ค. 2563  |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | คณะทำงานฯ    |
| 7. ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการภายในแผนก/หน่วยงาน | ก.ค. 2563 | ก.ย. 2563  |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | คณะทำงานฯ    |
| 8. สรุปผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ                                      | ต.ค. 2563 | พ.ย. 2563  |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | คณะทำงานฯ    |
| 9. ประชุม ชี้แจง แนวทางการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ปี 2564                       | พ.ย. 2563 | ธ.ค. 2563  |             |      |       |       |             |       |      |      |             |      |      |      |             |      |       |       | คณะทำงานฯ    |

\* แผนการดำเนินงาน  
\* ผลการดำเนินงาน

ผู้จัดทำแผน  
(น.ส.กนกพร วงศ์มณี)  
พช. นค.สค.

ผู้อนุมัติแผนฯ  
(นายจิตร บุญสินห์)  
ผจก.กฟอ.เสฉ.