



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการขอใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS)

สายงานสารสนเทศและสื่อสาร
ฝ่ายวางแผนสารสนเทศและสื่อสาร
กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายธนาเศรษฐ์ พงษ์ทรงเสถียร)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสารสนเทศและสื่อสาร

22 ก.ค. 2562

คำนำ

กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการจัดหาข้อความสั้น (SMS) เพื่อจัดสรรให้กับหน่วยงานภายในของ กฟภ. ที่มีความประสงค์จะให้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) ถึงผู้ใช้ไฟฟ้าและพนักงานภายในของ กฟภ.

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการขอใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานกองบริการสารสนเทศและสื่อสาร มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกวางแผนและพัฒนางานบริการ กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร ฝ่ายวางแผนสารสนเทศและสื่อสาร โทร. 6176

แผนกวางแผนและพัฒนางานบริการ

กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร

ฝ่ายวางแผนสารสนเทศและสื่อสาร

สายงานสารสนเทศและสื่อสาร

มิถุนายน 2562

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	2
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	7
9. เอกสารอ้างอิง	8
10. แบบฟอร์มที่ใช้	8
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	8
12. ภาคผนวก	9
- แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อจัดสรรจำนวนข้อความสั้น (SMS) ประจำปี (Excel)	
- แบบฟอร์ม Service Request - SMS API เพื่อแจ้งให้ กฟล. กำหนดรายละเอียดที่ เกี่ยวข้องกับบริการที่ขอใช้ในระบบ SMS ของ กฟภ. (Excel)	
- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง) ฉบับปัจจุบัน (ปี 2561)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
- รายชื่อผู้จัดทำ	
- กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	

1. วัตถุประสงค์

ตามที่ กฟภ. ให้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) เพื่อให้บริการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้า และพนักงานภายในของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วยบริการดังนี้

ลำดับ	บริการส่ง SMS
1	Smart Invoice - การแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่มีการแจ้งค่าไฟฟ้าพร้อม link และ Barcode - การแจ้งเตือนหลังครบกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้า ให้มีการแจ้งเตือนค่าไฟฟ้าพร้อม link และ Barcode
2	- แจ้งเตือนก่อนหักบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต, แจ้งเตือนกรณีหักบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตไม่ผ่าน - แจ้งข่าวสารกรณีฉุกเฉินให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (กรด.)
3	- แจ้งความคืบหน้าขออนุญาตพาดสายสื่อสารของ กฟภ. (TAMS) - แจ้งสถานะการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและสนับสนุนงาน 1129 PEA Call Center - สืบหาความพึงพอใจลูกค้ารายสำคัญ (KAM)
4	- แจ้งรหัสยืนยันตัวตนบุคคล (OTP) PEA Smart Plus - งานบริการขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service: PEA COS) - แจ้งสถานะการให้บริการสำหรับงานบริการลูกค้าที่เชื่อมต่อกับระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service System : SCS) งานขอใช้ไฟฟ้า, งานขยายเขต สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ยื่นคำร้องผ่านสำนักงาน กฟภ. และ ผ่าน Internet (COS) - แจ้งเตือนระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5	- ระบบบริหารคลังพัสดุแบบ Modern Warehouse
6	- แจ้งสถานะการให้บริการ (ITIL Service Desk 9960) , แจ้งกำหนดการประชุมบอร์ด ICT
7	- ระบบข้อร้องเรียน (PEA VOC), ระบบ COI (ส่งข้อความแจ้งเตือนพนักงานกรณีเลื่อนตำแหน่ง)
8	- งานบริการ PEA MAP ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการบริหารผู้ใช้ไฟฟ้า
9	- แจ้งรหัสยืนยันตัวตนบุคคล (OTP) ระบบติดตามสถานะการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า (PEA Tracking System for Testing Service)

ลำดับ	บริการส่ง SMS
10	- แจ้งการรับและคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ด้วยหนังสือค้ำประกันการใช้ไฟฟ้ารูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-LG) และพันธมิตร
11	- แจ้งผู้ใช้ไฟที่เข้าร่วมโครงการความร่วมมือลดการใช้ไฟฟ้า (Demand Response)
12	- แจ้งเงินสวัสดิการ (เช่น ค่ารักษาพยาบาล, เงินยืมปฏิบัติงาน, ค่าเล่าเรียนบุตร) เข้าบัญชีธนาคารของพนักงาน กฟภ. (ส่วนกลาง)
13	- โครงการทดสอบความรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การสอบคัดเลือกบุคคลภายนอก เพื่อเข้าปฏิบัติงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, โครงการการพิจารณาเลื่อนการแต่งตั้ง โยกย้ายพนักงานระดับบังคับบัญชา
14	- งานบริการสถานพยาบาล กฟภ.
15	- เตรียมความพร้อมผู้เกษียณอายุ ประจำปี 2563 - ระบบแจ้งยอดค้ำชำระมาปณิกประเภท 3
16	- งานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและพนักงานในพื้นที่ กฟข. 12 เขต
17	- เชิญประชุมคณะกรรมการตรวจสอบของ กฟภ., แจ้งกำหนดวันประชุมคณะกรรมการ บริหาร กฟภ. และคณะกรรมการ กฟภ., งานบริการของสถานพยาบาล กฟภ., แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ สนับสนุนงานบริการอื่นๆ ของ กฟภ. ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการขอใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) ครอบคลุมขั้นตอนการขอใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) ของหน่วยงานต่างๆ ภายใน กฟภ. ที่มีความประสงค์จะส่ง SMS ถึงผู้ใช้ไฟฟ้า และพนักงานภายในของ กฟภ.

3. คำจำกัดความ

3.1 กบท. คือ กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร

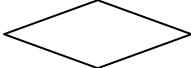
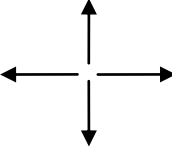
3.2 กพด. คือ กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

3.3 ผู้ให้บริการ คือ ผู้รับจ้างให้บริการจัดหาและส่งข้อความสั้น (SMS) ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีระบบการทำงานสำหรับส่งข้อความสั้น (SMS)

3.4 หน่วยงานภายใน กฟภ. คือ หน่วยงานภายใน กฟภ. ที่มีความประสงค์ขอใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS)

3.5 ข้อความสั้น (SMS) คือ บริการส่งข้อความสั้นๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถส่งข้อความได้ทั้ง ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ โดยตัวอักษรภาษาไทยได้ 70 ตัวอักษร ต่อ 1 ข้อความ หรือ ตัวอักษรภาษาไทยรวมกับภาษาอังกฤษได้ 70 ตัวอักษร ต่อ 1 ข้อความ หรือ ตัวอักษรภาษาอังกฤษ 160 ตัวอักษร ต่อ 1 ข้อความ เป็นอย่างน้อย

3.6 พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 3.6.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.6.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.6.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.6.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.6.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.6.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.6.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.6.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

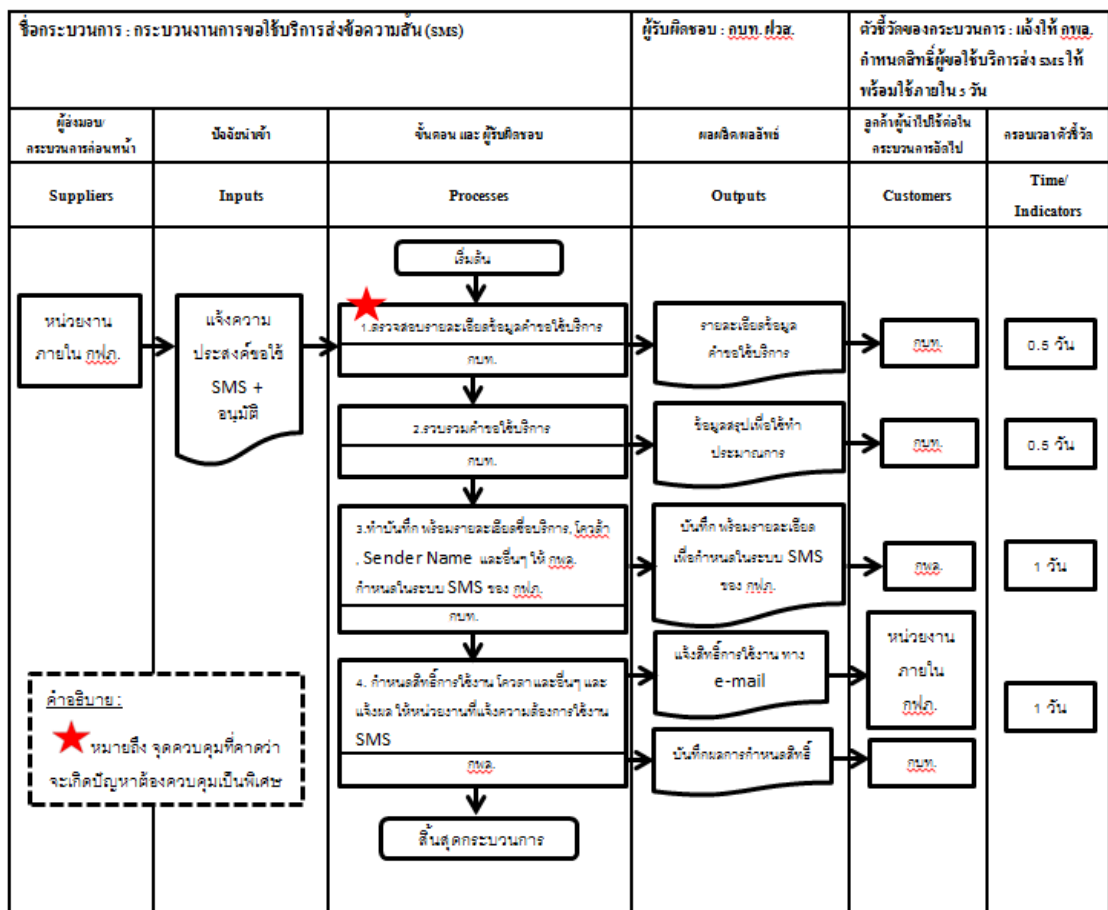
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 กบท. ทำหน้าที่ จัดหาข้อความสั้น (SMS) ให้เพียงพอ-รองรับการใช้งานในภาพรวมของ กฟภ. และจัดสรรจำนวน SMS ให้หน่วยงานในส่วนกลาง, กฟข. 12 เขต และ กฟฟ. ในสังกัดใช้งานหากต้องการใช้บริการ

4.2 กพล. ทำหน้าที่จัดเตรียมความพร้อมของระบบ SMS ของ กฟภ. และข้อมูลสำหรับจัดส่ง SMS เช่น เบอร์โทรศัพท์ และ ข้อความที่จะส่งถึงผู้ใช้ไฟฟ้า

4.3 ผู้ให้บริการ ทำหน้าที่ จัดเตรียมระบบของผู้ให้บริการ เพื่อรองรับการการส่ง SMS

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 หน่วยงานภายใน กฟภ. จัดทำบันทึกแจ้งคำขอใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS) โดยจะต้องแนบอนุมัติให้ดำเนินการส่งข้อความสั้น (SMS), รูปแบบข้อความสั้น (SMS) ที่จะส่ง, ประมาณการจำนวนข้อความสั้น (SMS) ที่ประสงค์จะใช้บริการ นำส่งให้กับ กบท.

6.2 กบท. ตรวจสอบและรวบรวมรายละเอียดข้อมูลคำขอใช้บริการ

6.3 กบท. จัดทำบันทึก พร้อมรายละเอียดค่าบริการ, โควต้า, Sender Name, รหัส-ชื่อ-เบอร์โทรผู้ติดต่อ และรายละเอียดอื่นๆ ส่งให้ กพล. กำหนดในระบบ SMS

6.4 กพล. กำหนดสิทธิการใช้งาน โควตา และอื่นๆ และบันทึกแจ้งผลกลับมายัง กบท. พร้อมแจ้งให้หน่วยงานที่ต้องการใช้งาน SMS ทราบทาง e-mail

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลคำขอใช้บริการ (กบท. ดำเนินการ)	1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลตามแบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อจัดสรรจำนวนข้อความสั้น (SMS) ประจำปี ของหน่วยงานที่ขอใช้บริการ และประสานงานให้คำแนะนำการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (0.5 วัน)
2. รวบรวมคำขอใช้บริการ (กบท. ดำเนินการ)	2.1 ความครบถ้วนของข้อมูลของหน่วยงานที่ขอใช้บริการเพื่อจัดสรรจำนวนข้อความสั้น (SMS) ให้หน่วยงานที่ประสงค์จะใช้บริการ และรวบรวมเพื่อสรุปใช้ทำประมาณการจัดหา SMS 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (0.5 วัน)
3. ทำบันทึก พร้อมรายละเอียดชื่อ บริการ, โควต้า, Sender Name และอื่นๆ ให้ กพล. กำหนดในระบบ SMS (กบท. ดำเนินการ)	3.1 ความครบถ้วนของข้อมูลของหน่วยงานที่ขอใช้บริการประกอบการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน 3.2 บันทึก พร้อมรายละเอียดชื่อ บริการ, โควต้า, Sender Name และอื่นๆ ให้ กพล. กำหนดในระบบ SMS (1 วัน)
4. กำหนดสิทธิ์การใช้งาน โควตา และอื่นๆ และแจ้งผล ให้หน่วยงานที่แจ้งความต้องการใช้งาน SMS (กพล. ดำเนินการ)	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของรายละเอียดต่างๆ ตามบันทึกแจ้งให้ดำเนินการให้กำหนดสิทธิ์ฯ 4.2 บันทึกแจ้งผลการดำเนินการให้ กบท. และ e-mail แจ้งหน่วยงานที่แจ้งความต้องการใช้งาน SMS 4.3 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

- 7.2.1 ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลและรวบรวมคำขอใช้บริการ ภายใน 1 วัน
7.2.2 กำหนดสิทธิ์การใช้งานและแจ้งวิธีการใช้งาน ภายใน 2 วัน

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SMS ของ กฟภ. / โปรแกรมอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	คณะทำงาน/ ทีมงานของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/ หน่วยงานเจ้าของ กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละ ครั้งก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 เอกสารแนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สำหรับ สำนักงานใหญ่ ตามหนังสือเลขที่ กรอ.171/2562 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562 สายงานยุทธศาสตร์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ กองระบบงานองค์กร (กรอ.) (หน่วยงานตามโครงสร้างองค์กรใหม่)

9.2 เอกสารการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ. ปรับปรุงครั้งที่ 2 (มีนาคม 2560) สายงานยุทธศาสตร์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ กองระบบงานธุรกิจ (หน่วยงานตามโครงสร้างองค์กรเดิม)

9.3 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2556 ให้ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.

9.4 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

10.2 แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อจัดสรรจำนวนข้อความสั้น (SMS) ประจำปี (Excel)

10.3 แบบฟอร์ม Service Request - SMS API เพื่อแจ้งให้ กพล. กำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ขอใช้ในระบบ SMS ของ กฟภ. (Excel)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 ระบบบริการส่งข้อความสั้น (SMS) ของ กฟภ. (พัฒนาโดย กพล.)

11.2 โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel โปรแกรม Acrobat และโปรแกรม Visio

ภาคผนวก

แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อจัดสรรจำนวนข้อความสั้น (SMS) ประจำปี (Excel)

แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อจัดสรรจำนวนข้อความสั้น (SMS) ประจำปี 2563				
ส่วนที่ 1 : กรอกรายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้วางแผนการจัดสรรจำนวนข้อความล่วงหน้า				
เลือกช่องทางการส่งข้อความสั้น(SMS)	☒	ผ่านระบบงานของ กฟล.*	☐	ผ่านระบบงานที่พัฒนาขึ้นเอง*
(*โปรดสอบถามรายละเอียดกับหน่วยงานเจ้าของช่องทางด้วย ตามหมายเหตุข้อ 3)				
ชื่อระบบงาน/โครงการ	ส่งข้อความแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าก่อนครบกำหนดชำระ			
เลขที่อนุมัติ/หนังสือ/เอกสารอ้างอิง	อนุมัติ ผวก. เลขที่ XXX/XXXX ลงวันที่ XX/XX/XXXX			
ระยะเวลาที่ต้องการใช้งาน	เริ่ม	1/1/2563	สิ้นสุด	31/12/2563
	รวม	12		เดือน
จำนวนหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการส่งออก	5,000			หมายเลข/เดือน(โดยประมาณ)
รูปแบบข้อความสำหรับส่ง SMS (ตัวอักษรผสมไทย+อังกฤษ/ตัวเลข) **รองรับสูงสุด 335 ตัวอักษร**	0200XXXXXXX โปรดชำระค่าไฟฟ้า XX,XXX.XX บาท ภายในวันที่ XX/XX/XXXX ขออภัยหากชำระแล้ว			
จำนวนข้อความที่ใช้งาน(คำนวณอัตโนมัติ)	84	ตัวอักษร	2	ข้อความ
รูปแบบข้อความสำหรับส่ง SMS ภาษาอังกฤษ (ตัวอักษรอังกฤษล้วน/ตัวเลข) **รองรับสูงสุด 765 ตัวอักษร** **เว้นว่างไว้หากไม่มีรหัสส่งในรูปแบบ ENG**				
จำนวนข้อความที่ใช้งาน(คำนวณอัตโนมัติ)	0	ตัวอักษร	0	ข้อความ
สรุปรวมจำนวนข้อความสั้น (SMS)	120,000			ข้อความ/ปี
ส่วนที่ 2 : หน่วยงานที่ร้องขอ				
วันที่ร้องขอ	15/2/2562			
ผู้ประสานงานโครงการ	นายขยัน ดีเยี่ยม			
ตำแหน่งผู้ประสานงาน	บท.5			
สังกัดหน่วยงานที่ร้องขอ	กฟท.			
เบอร์โทรศัพท์	1234			
ส่วนที่ 3 : สำหรับเจ้าหน้าที่ กฟท.				
วันที่อนุญาต				
ผู้อนุญาต				
ตำแหน่ง				
หมายเหตุ				
1) โปรดแนบรายละเอียดลงในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบทุกช่อง				
2) โปรดแนบบแบบฟอร์มนี้มาพร้อมกับหนังสือขอจัดสรรจำนวนข้อความสั้น (SMS) ส่งมาที่หน่วยงาน ผวส. กฟท. (โทร. 6176)				
3) ตัวอักษรที่ไม่ให้ใช้งานในข้อความได้แก่ \$ @] [^ _ } {				

แบบฟอร์ม Service Request - SMS API เพื่อแจ้งให้ กฟล. กำหนดรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ขอใช้ในระบบ SMS ของ กฟล. (Excel)

Service Request - SMS API

ตามประกาศราคาและที่ กฟล.กส.ป(โลบ)011-2561 (e-bidding) 98 จำนวนข้อความ

ลำดับ	ชื่อบริการ SMS หลัก	ผู้ให้บริการ/เอกสารประกอบ	ชื่อผู้ขาย	ชื่อส่ง (Sender Name)	กลุ่มข้อใช้/เอกสารใช้บริการ	จำนวนครั้ง	หน่วยงาน	ผู้ติดต่อ	อีเมล	ติดต่อ
1	โปรแกรม (Software) โครงการระบบภาษีและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-TAX Invoice/e-Receipt)	โปรแกรม (Software) โครงการระบบภาษีและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-TAX Invoice/e-Receipt)	PEA	พลังงาน กฟล./ผู้ให้บริการ	4,500	คณ. นางชฎา โกลิณัสสุข	chanka.ky@pea.co.th	9644		

หมายเหตุ: งานนี้ให้ กฟล.(บ)583/2562 ปร. 4 ก.ค. 2562

การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)

กระดาษทำการ 8 ช่อง

ชื่อหน่วยงานผวพ. กบท. ผวส.....
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ...31..... เดือนธ.ค..... พ.ศ2561.....

ผ.พ. 4/3

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/ กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมิอยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
2. งานกำกับ ดูแล การให้บริการและ ระบบงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ - ให้บริการจำนวนข้อความสั้น (SMS) แก่ หน่วยงานของ กฟผ. วัตถุประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานของ กฟผ. มีจำนวน ข้อความสั้น (SMS) ใช้งาน	ความเสี่ยง คือจำนวนข้อความสั้น (SMS) ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน สาเหตุ เกิดจากการใช้งานจริงมีการ ขอส่งข้อความเกินกว่าจำนวน ที่ร้องขอไว้	- ตรวจสอบจำนวนข้อความสั้น (SMS) คงเหลือจากระบบทุกเดือน - จัดหาจำนวน SMS ให้พร้อมใช้ ต่อเนื่องจากสัญญาที่ผ่านมา - แจ้งหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการ ใช้ SMS ล่วงหน้าก่อนดำเนินการ จัดหา SMS ในปีต่อไป	เพียงพอ	-	-	-	ผ.พ., ผ.วพ., กบท.
3. งานกำหนดระดับการรักษาความ ปลอดภัยในการใช้ข้อมูลในระบบงาน วัตถุประสงค์ เพื่อควบคุมระดับการรักษาความ ปลอดภัยในการใช้ข้อมูลในระบบงาน SMS	ความเสี่ยง ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบส่ง และรายงานข้อความสั้น (SMS) ที่ผู้รับแจ้งพัฒนาขึ้น ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบ รายงานผลการส่ง SMS ได้ สาเหตุ ระบบที่ผู้รับแจ้งพัฒนาเกิด ขัดข้องภายในโปรแกรม (Bugs) เนื่องจากไม่ใช้ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	- ตรวจสอบระบบงาน ให้สามารถ เข้าใช้งานได้เป็นปกติอย่างน้อย เดือนละ 2 ครั้ง	เพียงพอ	-	-	-	ผ.พ., กบท.

ผู้รายงาน
(.....นายณัฐพงศ์ โควาลักษณ์.....)
ตำแหน่งอก.บท.....
วันที่21 ธ.ค. 2562.....

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
-	-	-

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นางสาวชนัญชิตา	ชอบชื่นชม	อก.บท.	ประธานคณะกรรมการฯ
2. นางสาวอริสรา	ธารีฉัตร	รก.บท.	รองประธานคณะกรรมการฯ
3. นางสาวสุพินดา	ก่อกิจโรจน์	หผ.วพ.	กรรมการ
4. นางสาวศุติดา	เดชะคุปต์	หผ.ศฟ.	กรรมการ
5. นายวีรชัย	หวั่งปัญญา	หผ.จส.	กรรมการ
6. นายเกรียงไกรยศ	พันธุ์ไทย	หผ.วข.	กรรมการ
7. นายฐิติวัศ	ถนอมกิตติ	หผ.ศส.	กรรมการ
8. นางจันทกานต์	ธีระวัฒน์	นบท.10	เลขานุการ
9. นายอภิเชษฐ์	พุดตาล	นบท.7	ผู้ช่วยเลขานุการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร
ที่พท.ว/2562

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง) บรรลุเป้าประสงค์ตาม Balanced Scorecard ของ กฟผ. ด้านพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) สอดคล้องกับเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร

จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

1. นางสาวชนัญชิตา ขอบชื่นชม	อก.บท.	ประธานคณะกรรมการฯ
2. นางสาวอริสรา ชารีฉัตร	รก.บท.	รองประธานคณะกรรมการฯ
3. นางดุสิตา เดชะคุปต์	ทผ.ศฟ.	กรรมการ
4. นายเกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย	ทผ.วช.	กรรมการ
5. นายวีรชัย ทวีงปัญญา	ทผ.จส.	กรรมการ
6. นางสาวสุพินดา ก่อกิจโรจน์	ทผ.วพ.	กรรมการ
7. นายฐิติภูมิวิสต์	ทผ.ศส.	กรรมการ
8. นางจันทกานต์ อธิระวัฒน์	นบท.10	เลขานุการ
9. นายอภิเชษฐ์ พุฒตาล	นบท.7	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 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)
- สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งกอง
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย

-2-

4. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการการทำงานติดตาม ประเมินผลฯ ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง
5. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอ อ.ร.ย.ไตรมาส (ตามรูปแบบที่กำหนด)
6. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 8 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2562



(นางสาวชนัญชิตา ชอบชื่นชม)
ผู้อำนวยการกองบริการสารสนเทศและสื่อสาร