



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement: SLA)

สายงานยุทธศาสตร์
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
กองระบบงานองค์กร
(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

อนุมัติ
(ลงชื่อ).....
(นายภาณุมาศ ลิ้มสุวรรณ)
รองผู้อำนวยการยุทธศาสตร์
/ /

A-WM-01

คำนำ

กองระบบงานองค์กร มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการกำหนดแนวทางพัฒนา และบูรณาการระบบงาน กระบวนการ และปรับโครงสร้างองค์กร ให้เหมาะสมกับนโยบายภาครัฐ แนวโน้มธุรกิจ แผนยุทธศาสตร์ กฟผ. และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร พัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. และพัฒนาระบบติดตามประเมินผลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม และจัดทำระบบบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ด้านระบบงาน และกระบวนการของ กฟผ.

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางและทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้เป็นคู่มือปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานของบุคลากรในการนำไปปฏิบัติงานต่อไปด้วย

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (ผพม.) กองระบบงานองค์กร (กรอ.) ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.) โทร. 9526

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
กองระบบงานองค์กร
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
สายงานยุทธศาสตร์
พฤษภาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	8
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
7. มาตรฐานงาน	11
8. ระบบติดตามประเมินผล	12
9. เอกสารอ้างอิง	13
10. แบบฟอร์มที่ใช้	13
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ /เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	13
12. ภาคผนวก	14
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่น ๆ	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ กฟภ. มีคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการภายใน อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีการติดตามให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สามารถส่งมอบและตอบสนอง ความพึงพอใจลูกค้าภายใน (Internal Customer) และลูกค้าภายนอก (External Customer)

1.2 เพื่อให้ กฟภ. มีแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทั้งจาก ระดับ กฟพ., กฟช. และ สนง. (Process Owner) ซึ่งผ่านกระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking) และหาวิธีปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice) มาพัฒนามาตรฐานการทำงานต่อไป

2. ขอบเขต

กระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ครอบคลุม ขั้นตอนโดยเริ่มตั้งแต่การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวางแผนการจัดทำข้อตกลง ระดับการให้บริการ (SLA) โดยคัดเลือกกระบวนการที่จะจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ จัดทำผังการ ไหลของกระบวนการ (Process Flow) จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและแบบฟอร์มการเก็บข้อมูล ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ จากนั้นเป็นการสื่อสาร ถ่ายทอด/จัดประชุมชี้แจง/ขยายผลการ ดำเนินงาน และทำการรวบรวมและวัดผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อสรุปผลการดำเนินการต่อไป

3. คำจำกัดความ

3.1 กรอ. คือ กองระบบงานองค์กร

3.2 ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA)

3.3 ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) คือ ข้อตกลง หรือสัญญาการ ให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด

3.4 ผู้ให้บริการ คือ หน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการ ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

3.5 ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานที่เป็นผู้รับบริการ ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

3.6 บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ ขั้นตอนการทำงานของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนการงานต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยัง ผู้รับบริการ

3.7 กระบวนการงาน (Process Flow) คือ การแสดงความสัมพันธ์และการไหลของงาน/กิจกรรมที่แต่ละหน่วยงานดำเนินงานตามขั้นตอนภายในจนแล้วเสร็จ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการ จัดทำเป็นผังงานของหน่วยงานต่าง ๆ เชื่อมต่อการส่งงานด้วยเส้นลูกศรและใช้ทิศทางของข้อมูลการรับส่งงานตาม SLA ได้อย่างถูกต้องไม่สับสน

3.8 แบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA คือ การบันทึกสถิติผลลัพธ์ของการส่งต่องานตามข้อตกลง SLA ของกิจกรรมในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบเป็นรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ส่งให้ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ได้รับมาแล้วไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA พร้อมระบุสาเหตุจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดในแบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA ที่ได้เรียงลำดับตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA ไว้แล้ว เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล และไม่เกิดความสับสน แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น

3.9 บันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) คือ สิ่งที่หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ได้ลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันว่า จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จและส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการและข้อตกลง SLA ที่ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดไว้ โดยบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) นี้สามารถปรับเปลี่ยน/แก้ไขได้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องร่วมกัน

3.10 ผลลัพธ์ที่ต้องการคือ เป็นความต้องการอย่างน้อยที่สุด ที่ผู้รับบริการขอให้ผู้ให้บริการมอบให้แล้วผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด เป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม ช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่จำเป็นก็ได้ เช่น

- ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน
- เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน
- แบบฟอร์ม ถูกต้อง
- ช่วงเวลา ที่กำหนดหรือตกลงกันไว้

ตัวอย่าง กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3-01 การรับชำระเงินค่าธรรมเนียม ค่าประกัน กรณีขอใช้ไฟใหม่

- ข้อมูล ชื่อลูกค้าถูกต้อง หมายเลขผู้ใช้ไฟถูกต้อง ครบถ้วน
- เอกสาร สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ครบถ้วน
- แบบฟอร์ม แบบฟอร์มขอใช้ไฟที่ถูกต้อง
- ช่วงเวลา ตามที่กำหนดหรือตกลงกันไว้

3.11 ระดับการให้บริการ คือ ดัชนีวัดความสำเร็จที่สามารถวัดผล/ประเมินผลในส่วนของผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรมว่าจะวัดที่สิ่งใด เช่น จำนวนร้อยละของใบเบิกวัสดุที่ถูกต้อง มีเอกสารครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา

3.12 เป้าหมาย คือ เกณฑ์วัดผลหรือตัวเลขแสดงค่าผลลัพธ์ที่ต้องการของระดับการบริการในแต่ละกิจกรรมที่ผู้รับบริการต้องการ มีค่าเป็นร้อยละ เช่น 100% เป็นต้น

3.13 รายงานผล คือ ความถี่ในการรายงานค่าผลลัพธ์ของระดับการบริการทุกกิจกรรมในกระบวนการ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส เป็นต้น

3.14 SLA No. คือ ลำดับของข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ ตั้งแต่กิจกรรมแรกจนดำเนินการแล้วเสร็จตามกระบวนการ เริ่มต้นจากข้อ 1

3.15 รหัสข้อตกลง คือ เป็นหมายเลขที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้อ้างอิงและกำกับกระบวนการงาน (Process Flow) ให้ทราบว่า การไหลของงานช่วงนั้นๆ ผู้ให้บริการคือใครกระบวนการใด เป็นข้อตกลง SLA ข้อที่เท่าไร ทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร การจดจำ และทำความเข้าใจถึงการไหลของงาน ไม่เกิดความสับสน และผู้ปฏิบัติสามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

3.16 ระบบประกันคุณภาพการบริการ (Service Quality Assurance: SQA) ของ กฟภ. คือ ระบบที่นำเครื่องมือ (Tools) ที่เหมาะสมกับการจัดการและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีแนวทางการดำเนินงานครอบคลุมทั้งการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) ในกระบวนการ

เครื่องมือ (Tools) ในการจัดการและการปรับปรุงกระบวนการที่ กฟภ. มีอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และการประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) โดย ระบบประกันคุณภาพการบริการมีการดำเนินงานใน 4 มิติ คือ

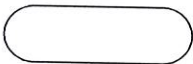
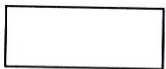
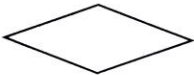
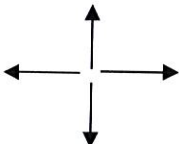
- (1) Process Quality Assurance (Process QA) เป็นมิติของการประกันคุณภาพในส่วนของกระบวนการบริการ เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดหรือสภาพไม่พึงประสงค์ ไม่ให้เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน โดยแสดงกิจกรรมขั้นตอนการไหลของงานตั้งแต่กิจกรรมภายในจนถึงจุดสัมผัสกับลูกค้า
- (2) Service Quality Assurance (Service QA) เป็นมิติของการประกันคุณภาพในส่วนของบริการ ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้บริการมีความคลาดเคลื่อนไปจากข้อกำหนดคุณภาพบริการ (Service Specification) โดยแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพบริการออกเป็น 5 ประการ คือ

- ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)
- การรับประกัน (Assurance)
- สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
- การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)
- ความรวดเร็ว (Responsiveness)

(3) Satisfaction Assurance เป็นมิติของการประกันในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การวิเคราะห์หา Gap Analysis โดยสำรวจความพึงพอใจก่อนและหลัง จากการรับบริการ

(4) Service Improvement เป็นมิติของการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อยกระดับการบริการให้สูงขึ้นและเป็นมาตรฐาน

3.17 ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|--------|---|---|
| 3.17.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.17.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.17.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.17.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.17.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.17.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.17.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.17.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการบริหารการเปลี่ยนแปลง (PEA Corporate Change Management Committee) โดยมี ผวก. เป็นประธานคณะกรรมการฯ และ รผก./ผวก. เป็นคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่กำหนดกรอบแนวทางนโยบายการบริหารเปลี่ยนแปลงระดับองค์กร ขับเคลื่อน สื่อสาร สนับสนุน และติดตามประเมินผล การบริหารการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมขององค์กร นำไปสู่ค่านิยมร่วม (Shared Value) และวัฒนธรรมองค์กร

4.2 คณะทำงานบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Facilitator : CMF) โดยมี ผวก.(ย) เป็นประธานคณะทำงานฯ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ประเมินแผนงานสำคัญที่มีผลกระทบสูง (High Impact) ผลกระทบการเปลี่ยนแปลง (Change Impact) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) นำมาจัดทำแผนการเปลี่ยนแปลง (Change Plan) ด้านบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยีดิจิทัล ฯ และจัดทำแผนสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงประสานงานกับ คณะทำงานด้านวัฒนธรรม การจัดการความรู้ และนวัตกรรม (CKI Core Team) เพื่อติดตามการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงของ Change Agent และ Change Target

4.3 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance: SQA) ประกอบด้วย

- รองผู้ว่าการยุทธศาสตร์	ประธานคณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการภูมิภาค (ภ1)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการภูมิภาค (ภ2)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการภูมิภาค (ภ3)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการภูมิภาค (ภ4)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
- ผู้อำนวยการสายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายนิติการ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการกองระบบงานองค์กร	กรรมการ
- รองผู้อำนวยการกองระบบงานองค์กร	กรรมการ

4.4 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับสายงาน/สำนัก) ทำหน้าที่วางแผนการดำเนินการระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. สื่อสารสร้างความรู้ความ

เข้าใจ พิจารณากลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier3) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

4.5 คณะทำงานติดตามประเมินผลระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) (ระดับสายงาน/สำนัก/กฟข.) ทำหน้าที่ดำเนินการติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) และ รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (ระดับสายงาน/สำนัก/กฟข.) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement)

4.6 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง) ทำหน้าที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบประกันคุณภาพบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันรวมทั้งประเมินหน่วยงานตนเองและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะ/โอกาสปรับปรุงกระบวนการ นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3)

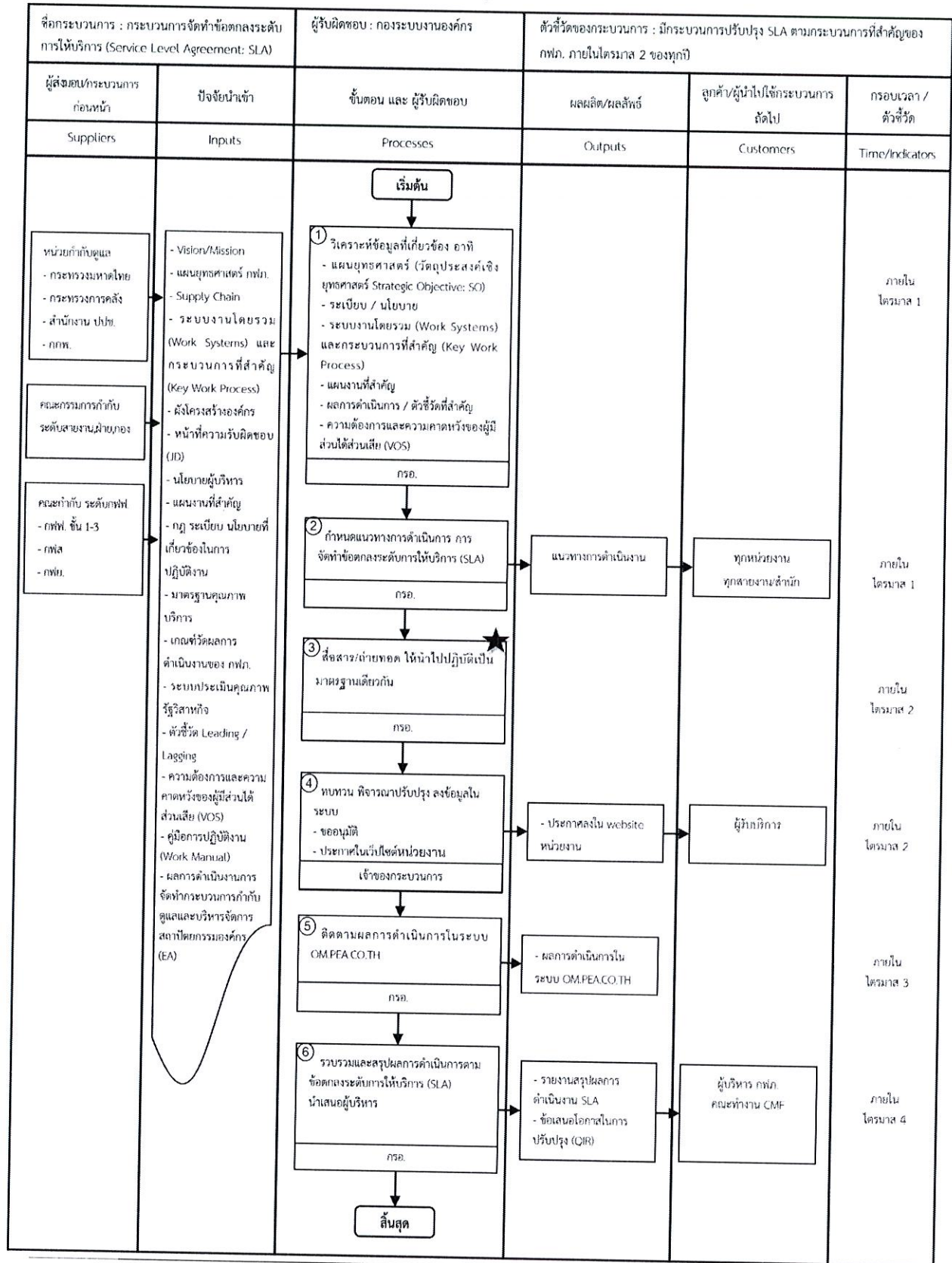
4.7 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า) ทำหน้าที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) ซึ่งมุ่งเน้นจุดสัมผัสการให้บริการลูกค้า (Touch Point) ตามกระบวนการด้านการให้บริการลูกค้า P1 - P11 ประกอบด้วย

- กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟ (P1)
- กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
- กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)
- กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)
- กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)
- กระบวนการดับไฟล่งหน้า (P6)

- กระบวนการงานการจดหน่วย แจ่งค่าไฟฟ้า (P7)
- กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ่งค่าไฟฟ้า (P8)
- กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)
- กระบวนการงานการย้ายค้ำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)
- กระบวนการงานการบำรุงรักษา (P11)

4.8 กรอ. ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางการดำเนินการการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) รวมถึงสื่อสาร/ถ่ายทอดให้นำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ติดตามผลการดำเนินการ รวบรวมและสรุปผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) นำเสนอผู้บริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบายของผู้บริหาร นโยบายจากหน่วยงานกำกับดูแลของ กฟผ.

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ กองระบบงานองค์กร

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กรอ. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

6.1.1 กรอ. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

- นโยบายกระทรวงมหาดไทย
- นโยบายกระทรวงการคลัง
- สำนักงาน ปปช.
- สำนักงาน กกพ.

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

- วิสัยทัศน์
- การกิจ
- Supply Chain
- แผนยุทธศาสตร์ (Strategic Objective : SO)
- Work System / Keywork Process
- ผังโครงสร้างองค์กร
- นโยบายผู้บริหาร
- แผนงานที่สำคัญ
- มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน

- เกณฑ์วัดผลการดำเนินของ กฟภ.
- ระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ
- ตัวชี้วัด Leading / Lagging
- ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS)

ผลการดำเนินงาน

- คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- กฎ ระเบียบ นโยบายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ (JD)
- ผลการดำเนินงานการจัดทำกระบวนการกำกับดูแลและบริหารจัดการ
สถาปัตยกรรมองค์กร (EA)

6.1.2 กรอ. รวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

6.2 กรอ. กำหนดแนวทางการดำเนินการ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

6.3 กรอ. สื่อสาร / ถ่ายทอด ให้นำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เป็นการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ไปขยายผลด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่าง ๆ จัดประชุมชี้แจง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และขยายผลการจัดทำ SLA ให้หน่วยงานเป้าหมายรับทราบ

6.4 ทบทวน พิจารณาปรับปรุง ลงข้อมูลในระบบ

หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินการเพื่อหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ นำมาปรับปรุงให้ SLA มีความสมบูรณ์ โดยหน่วยงานที่ปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติ รพก. และ ประกาศในเว็บไซต์หน่วยงาน

6.5 กรอ. ติดตามผลการดำเนินการในระบบ OM.PEA.CO.TH โดยดำเนินการเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน

6.6 กรอ. รวบรวมและสรุปผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) นำเสนอผู้บริหาร โดยการจัดทำสรุปข้อมูลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และสรุปข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง (QIR) นำเสนอผู้บริหาร และคณะทำงานบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Facilitator: CMF)

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	1.1 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์
2. กำหนดแนวทางการดำเนินการ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	2.1 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
3. สื่อสาร/ถ่ายทอด ให้นำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.1 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด
4. ทบทวน พิจารณาปรับปรุง ลงข้อมูลในระบบ	4.1 ข้อมูลที่ปรับปรุงแล้ว 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด
5. ติดตามผลการดำเนินงานในระบบ OM.PEA.CO.TH	5.1 ดำเนินการเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน
6. รวบรวมและวัดผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และสรุปข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง (QIR) นำเสนอผู้บริหาร	6.1 รายงานนำเสนอผู้บริหารภายในเวลาที่กำหนด

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. พังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	คณะทำงาน/ทีมงานของหน่วยที่เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานเจ้าของกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละครั้งก่อนเดือน ตค.

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 แผนยุทธศาสตร์ กฟภ.
- 9.2 มาตรฐานคุณภาพบริการ
- 9.3 แนวทางการดำเนินการของกองระบบงานองค์กร ประจำปี

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
 - 10.2 แบบฟอร์มแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับสายงาน)
 - 10.3 แบบฟอร์มแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง)
 - 10.4 แบบฟอร์มการดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับสายงาน)
 - 10.5 แบบฟอร์มการดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง)
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 11.1 ใช้ระบบ SAP (T – Code) ในการติดตามและประเมินผล การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงานด้านบริการ (P1 – P11)
 - 11.2 ใช้ FTP ในการสื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - 11.3 ใช้ website intranet.pea.co.th ของ กรอ. (<http://cpm.pea.co.th>)
 - 11.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - 11.5 Google Form

ภาคผนวก

ช่องทางเข้าถึงข้อมูล

เว็บไซต์ กองระบบงานองค์กร	 www.cpm.pea.co.th
ระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (SQA PEA)	 www.om.pea.co.th
- แบบฟอร์ม SLA - SLA P1 – P11 สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 - SLA สำหรับการไฟฟ้าสาขา	 http://cpm.pea.co.th/sla.html
มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.	 https://drive.google.com/drive/folders/1aQEd0LvQM4BBPiJPEQ-WZIICMrpC7BCm?usp=sharing



แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ชื่อกระบวนการ :

เจ้าของกระบวนการ :

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

รายละเอียดกระบวนการ :

ระยะเวลาดำเนินการรวมทั้งกระบวนการ (End to End Process) * : วัน

จำนวนข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) :

รหัส SLA** :

วิธีติดตามประเมินผล (QA for SLA) : รายงานผลรายเดือน ในระบบ om.pea.co.th

ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	กิจกรรม	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	ภายในระยะเวลา	ข้อมูล (DATA)	ระบบ IT / Application ที่ใช้

ชื่อ-สกุล.....

(.....)

ผู้อำนวยการกอง.....

วันที่.....

ผู้ให้บริการ

ชื่อ-สกุล.....

(.....)

ผู้อำนวยการฝ่าย.....

วันที่.....

ผู้อนุมัติ

หมายเหตุ :

- * ระยะเวลาดำเนินการทั้งกระบวนการ (End to End Process) ไม่นับรวมระยะเวลาการส่งต่อจากหน่วยงาน/องค์กรอื่น และระยะเวลาการติดต่อจากผู้ติดต่อ/บุคคลภายนอก
- ** รหัส SLA ประกอบด้วย (หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ) P(ลำดับที่ของกระบวนการที่จัดทำ SLA) (ลำดับที่ของ SLA ในกระบวนการนั้นๆ) ตัวอย่าง SLA ลำดับที่ 1 ของกระบวนการที่ 2 ของหน่วยงาน กรอ. รหัส SLA คือ 'กรอ. P2.01'

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุทธศาสตร์



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งสายงาน.....
ที่.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับสายงาน)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(ระดับสายงาน) บรรลุเป้าประสงค์ตาม Balanced Scorecard ของ กฟภ. ด้านพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) สอดคล้องกับ เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน/สำนักตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ(Process Improvement)จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

1. (ผชก./ผชช.13).....ประธานคณะกรรมการฯ
2. (ตัวแทนระดับ 9 ขึ้นไป ฝ่ายละ 2คน).....กรรมการ
3. (ตามมอบหมาย).....กรรมการและเลขานุการ
4. (ตามมอบหมาย).....ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. วางแผนการดำเนินการระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน/สำนักตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) และหลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA
2. สื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งสายงาน
3. พิจารณากลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual), ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) ซึ่งมุ่งเน้นจุดสัมผัสการให้บริการลูกค้า(Touch Point) ที่ระดับฝ่ายนำเสนอให้สอดคล้องกับSupply Chain, ระบบงานโดยรวมของ กฟภ.,ข้อกำหนดของระบบงาน ,ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ, ตัววัด/ตัวชี้วัดในกระบวนการ
4. กำหนด/ทบทวน/ปรับปรุง SLA ของสายงานให้เป็นปัจจุบันทันสมัย
5. จัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการทำงานติดตามประเมินผลฯ
6. ติดตาม ประสานงาน รวบรวม เอกสาร บันทึกรายงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานระดับกอง ฝ่าย นำเสนอ รพภ. เพื่อรวบรวมและส่งให้ กรธ. รายไตรมาส

7. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier3) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

.....
(.....)

(รองผู้ว่าการ.....)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งกอง.....
ที่.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(ระดับกอง) บรรลุเป้าประสงค์ตามBalanced Scorecard ของ กฟภ. ด้านพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process)สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน/สำนักตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ(Process Improvement)จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร

จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง) ประกอบด้วย

1. (อก.).....ประธานคณะกรรมการฯ
 2. (รภ.).....รองประธานคณะกรรมการฯ
 3. (ตัวแทนระดับ8 ขึ้นไป กองละ 2คน).....กรรมการ
 4. (ระดับ 9 ขึ้นไป).....กรรมการและเลขานุการ
 5. (ระดับ 4-7).....ผู้ช่วยเลขานุการ
- โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้
1. วางแผนการดำเนินการระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน/สำนักตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) และหลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA
 2. สื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งกอง
 3. พิจารณากลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual), ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)และระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance :SQA) ซึ่งมุ่งเน้นจุดสัมผัสการให้บริการลูกค้า(Touch Point)ให้สอดคล้องกับ Supply Chain ,ระบบงานโดยรวมของ กฟภ.,ข้อกำหนดของระบบงาน ,ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ, ตัววัด/ตัวชี้วัดในกระบวนการ
 4. จัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตามประเมินผลจากคณะกรรมการทำงานติดตามประเมินผลฯ
 5. ติดตาม ประสานงาน และสรุปผลการดำเนินงาน

6. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการนำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 2) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

.....
(.....)

(ผู้อำนวยการกอง.....)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ สายงาน.....

เรื่อง การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับสายงาน)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับสายงาน) บรรลุเป้าประสงค์ตาม Balanced Scorecard ของ กฟผ. ด้านพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) สอดคล้องกับ เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน/สำนักตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) ตามหลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ(Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร

สายงาน..... จึงขอประกาศนโยบายการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดรับทราบและนำระบบประกันคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติทั่วทั้งกอง เพื่อให้สายงานดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงานตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(.....)

(รองผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)

สายงาน.....



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ กอง.....

เรื่อง การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง) บรรลุเป้าประสงค์ตาม Balanced Scorecard ของ กฟภ. ด้านพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) สอดคล้องกับ เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของสายงาน/สำนักตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) ตามหลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ(Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร

กอง..... จึงขอประกาศนโยบายการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดรับทราบและนำระบบประกันคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติทั่วทั้งกอง เพื่อให้กองดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(.....)
(ผู้อำนวยการกอง.....)

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

**มาตรฐานคุณภาพบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
พ.ศ. 2563**

กองระบบงานองค์กร

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สายงานยุทธศาสตร์

อื่นๆ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

[illegible]

รายชื่อผู้จัดทำ

ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่ง
นางสาว สรวิทย์	จินตวิโรจน์	อก.รอ.
นาง วริศา	อินทสุธิตยกุล	หผ.พม.
นาย เชษฐา	สวัสด์ชนบาล	ชผ.พม.
นาย ญัฐพันธุ์	รักษาคม	นวน.6
นางสาว ยุวดี	เพ็ญอินทร์	นวน.6