



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการงาน P1-P11

สายงานพัฒนาองค์กร
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ กองระบบงานรัฐกิจ

คำนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2557-2566 และ แผนยุทธศาสตร์ Balance Scorecard พ.ศ. 2557-2559 มุ่งดำเนินการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Center Organization) และเพิ่มสมรรถนะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในให้ กฟภ. และได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟภ. โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัดผลระหว่าง กฟภ. และ กระทรวงการคลัง (IRDP) ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กองระบบงานธุรกิจ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และ เรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน

กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
ตุลาคม 2556

สารบัญ

คำนำ	ก
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)	7
กระบวนการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	17
กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)	35
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	43
กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)	57
กระบวนการดับไฟล่วงหน้า (P6)	67
กระบวนการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)	78
กระบวนการจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)	88
กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	100
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	107
กระบวนการบำรุงรักษา (P11)	113
ภาคผนวก	135

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างแผนกเกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ลื่นไหล ไม่ติดขัด และลดอุปสรรคในการทำงาน และมีการควบคุมให้ดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด
- 1.3 เพื่อสร้างการรับรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- 1.4 เพื่อสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบเดียวกันสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างมีระบบ
- 1.5 พัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมงานบริการจากมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของ กฟภ. คือ มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard), มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standard of Performance) จำนวนทั้งสิ้น 11 กระบวนงาน ประกอบด้วย

1. กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)
2. กระบวนงานการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
3. กระบวนงานการขอใช้ไฟ (P3)
4. กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)
5. กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)
6. กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า (P6)
7. กระบวนงานการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)
8. กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)
9. กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)
10. กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)
11. กระบวนงานการบำรุงรักษา (P11)

3. คำจำกัดความ

	ความหมาย
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด
กระบวนการงาน (Process Flow)	เป็นการแสดงความสัมพันธ์และการไหลของงาน/กิจกรรม ที่แต่ละแผนก ดำเนินงานตามขั้นตอนภายในจนแล้วเสร็จ และส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ เริ่มตั้งแต่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จนเสร็จสิ้นกระบวนการ จัดทำเป็นผังงานของแผนกต่างๆ เชื่อมต่อการส่งงาน ด้วยเส้นลูกศรและใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน ลูกศรแต่ละเส้น คือ ข้อตกลง SLA 1 ข้อตกลง และมีรหัส SLA กำกับทุกเส้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและบันทึกข้อมูล พร้อมทั้ง มีการระบุชื่อเอกสาร ระเบียบระบบที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
ข้อตกลง SLA	ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการงานต่างๆ ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน ขั้นต่ำหรืออย่างน้อยที่สุดจากผู้ให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินงานต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด มีการระบุ แผนกผู้ให้บริการ บทบาทของผู้ให้บริการ แผนกผู้รับบริการ และเงื่อนไข ข้อตกลง หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน รวมถึง ค่าเป้าหมายที่ต้องการและการรายงานผล ทุกการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการงานต่างๆระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน จะเกิดข้อตกลง SLA ทุกครั้ง และมีการกำหนดหมายเลขกำกับ ข้อตกลง SLA เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจดจำ รวบรวมและบันทึกข้อมูลการรับส่งงานตาม SLA ได้อย่างถูกต้อง ไม่สับสน
แผนเฝ้าระวัง (Monitoring Plan)	เป็นแนวทาง/วิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่องที่อาจทำให้กิจกรรมต่างๆในกระบวนการงานไม่สามารถดำเนินการได้ หรือแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟไปในทางลบ หรือเกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การจัดทำแผนเฝ้าระวัง เริ่มจากการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในกระบวนการงานว่า ขั้นตอนใดบ้างมีความเร่งด่วนหรือสำคัญของจุดล้มเหลวสูง แล้วนำมาค้นหาปัญหา กำหนดขั้นตอน วิธีปฏิบัติและแนวทางป้องกัน แก้ไข บรรเทาหรือขจัดปัญหานั้นๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้เป็นดำเนินงานตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ในแผนเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดย

	ความหมาย
	ใช้หลักการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการพิจารณากำหนดแผนเฝ้าระวังและระดับการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ได้รับการระบุปัญหาที่มีค่าความเสี่ยงสูง จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังดำเนินการป้องกันทันทีเนื่องจากตัวเลขแสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทางลบและโอกาสในการเกิดสูง ทั้งนี้ แต่ละการไฟฟ้าสามารถนำแผนเฝ้าระวังไปใช้ร่วมกับการรายงานระบบความคุมภายในและ การบริหารความเสี่ยงได้
แบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA	เป็นการบันทึกสถิติผลลัพธ์ของการส่งต่องานตามข้อตกลง SLA ของกิจกรรมในกระบวนการงานตั้งแต่ต้นจนจบเป็นรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ส่งให้ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ได้รับมาแล้วไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA พร้อมระบุสาเหตุจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA ที่ได้เรียงลำดับตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA ไว้แล้ว เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล และไม่เกิดความสับสน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น และจัดส่งข้อมูลให้กองระบบงานธุรกิจวิเคราะห์ภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป โดยกำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
บันทึกลงนามข้อตกลง	เป็นบันทึกข้อตกลงที่หัวหน้าแผนกต่างๆ ได้ลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันว่า จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จและส่งมอบให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการและข้อตกลง SLA ที่ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดไว้ โดยผู้จัดการเป็นผู้อนุมัติข้อตกลงนั้น และกำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการ ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน การบันทึกและรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประชุมประจำเดือน และรายงานกลับมายัง กรธ. ทั้งนี้ ข้อตกลงต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยน/แก้ไขได้ หากแผนกที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องร่วมกัน
ผู้ให้บริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้ให้บริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้รับบริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนการงานต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยังผู้รับบริการ

	ความหมาย
ผลลัพธ์ที่ต้องการในข้อตกลง SLA	เป็นความต้องการอย่างน้อยที่สุด ที่ผู้รับบริการขอให้ผู้ให้บริการมอบให้ แล้วผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด เป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม ช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่จำเป็นก็ได้ เช่น ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน แบบฟอร์ม ถูกต้อง ช่วงเวลา ที่กำหนดหรือตกลงกันได้ ตัวอย่าง กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 การรับชำระเงินค่าธรรมเนียม ค่าประกัน กรณีขอใช้ไฟใหม่ ข้อมูล ชื่อลูกค้าถูกต้อง หมายเลขผู้ใช้ไฟถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ครบถ้วน แบบฟอร์ม แบบฟอร์มขอใช้ไฟที่ถูกต้อง ช่วงเวลา ตามที่กำหนดหรือตกลงกันได้ อื่นๆที่จำเป็น หากเป็นนิติบุคคล ต้องมีสำเนาทะเบียนการค้า หนังสือมอบอำนาจ
ระดับการบริการ	ดัชนีวัดความสำเร็จที่สามารถวัดผล/ประเมินผลในส่วนของผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรมว่าจะวัดที่สิ่งใด เช่น จำนวนร้อยละของใบเบิกพัสดุที่ถูกต้อง มีเอกสารครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา
เป้าหมาย	เกณฑ์วัดผลหรือตัวเลขแสดงค่าผลลัพธ์ที่ต้องการของระดับการบริการ ในแต่ละกิจกรรมที่ผู้รับ บริการต้องการ มีค่าเป็นร้อยละ เช่น 100% เป็นต้น
รายงานผล	ความถี่ในการรายงานค่าผลลัพธ์ของระดับการบริการทุกกิจกรรมใน กระบวนการ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส เป็นต้น
SLA No.	ลำดับของข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ ตั้งแต่กิจกรรม แรกจนดำเนินการแล้วเสร็จตามกระบวนการ เริ่มต้นจากข้อที่ 1
รหัสข้อตกลง SLA	เป็นหมายเลขที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้อ้างอิงและกำกับกระบวนการ (Process Flow) ให้ทราบว่า การไหลของงานช่วงนั้นๆ ผู้ให้บริการคือใคร กระบวนการใด เป็นข้อตกลง SLA ข้อที่เท่าไร ทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร การ จดจำ และทำความเข้าใจถึงการไหลของงาน ไม่เกิดความสับสน และผู้ปฏิบัติ สามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

	ความหมาย
ตัวอย่าง ผบป. P1 -02	ความหมาย ผบป. - แผนกบัญชีประมวลผล (ผู้ให้บริการ) P1 - กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า 02 - ข้อตกลงลำดับที่ 2 “การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างหน่วยงาน”
ข้อมูล/เอกสารถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูล/เอกสาร ที่จำเป็นต่อดำเนินงานของผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการจะต้องระบุ/จัดส่งให้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ เช่น กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 (ผบค. ส่งคำร้องให้ ผบป. รับชำระค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า, เงินประกัน ฯลฯ) <u>ข้อมูลที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง - คำร้องที่มีชื่อ-สกุลของผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, จำนวนเงินที่ผู้ใช้ไฟต้องชำระ ครบถ้วน - ข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ เช่น แผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่ขอใช้ไฟ <u>เอกสารที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง - เอกสารต้องเป็นของผู้ขอใช้ไฟ ครบถ้วน - สำเนาบัตรประชาชน, ทะเบียนบ้าน, คำร้อง เป็นต้น
เครื่องหมายต่างๆ	
	แผนกเริ่มต้นกระบวนการ
	จุดตัดสินใจ
	แผนกรับ-ส่งงาน
	แผนกสิ้นสุดกระบวนการ
	กระบวนการ P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า
	กระบวนการ P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
	กระบวนการ P3 ขอใช้ไฟฟ้า
	กระบวนการ P4 บริการด้านมิเตอร์
	การไหลของงานและข้อตกลง SLA ลูกศรเข้า - รับงาน ลูกศรออก - ส่งงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพงานบริการ กฟภ. ทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาสนับสนุน และ ผลักดัน ข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ให้เป็นไปตามแผนงาน และ เกณฑ์วัด

4.2 สายงานจำหน่ายและบริการ ทำหน้าที่ รวบรวมข้อมูล และ ควบคุม การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์วัดของ กฟภ.

4.3 การไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่ ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการกับ การไฟฟ้าหน้งาน และ รวบรวมข้อมูลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการส่งให้ สายงานจำหน่ายและบริการ

4.4 การไฟฟ้าหน้งาน ทำหน้าที่ ปฏิบัติงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน และ ส่งข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการไปยัง การไฟฟ้าเขต

4.5 กองระบบงานธุรกิจ ทำหน้าที่ ทบทวนข้อตกลงระดับการให้บริการให้มีความทันสมัย เหมาะสำหรับการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าหน้งาน

กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)