



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ
(Service Quality Assurance : SQA)

สายงานยุทธศาสตร์

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

กองระบบงานองค์กร

(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายพุดสีร์ ธรรมสโรช)

รองผู้ว่าการยุทธศาสตร์

/ /

A-WM-01

คำนำ

กองระบบงานองค์กรมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตาม (Job Description) ในการกำหนดแนวทางและพัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ระบบงานและกระบวนการและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาเครื่องมือและระบบติดตามประเมินผลด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล ตลอดจนสรุปข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการให้ผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานนี้ แผนกพัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการจัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทาง และทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานการติดตามระบบประกันคุณภาพบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เป็นคู่มือปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานของบุคลากรในการนำไปปฏิบัติงานต่อไปด้วย

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกพัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ (ผพร.) กองระบบงานองค์กร (กรอ.) ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.) โทร. 9527

แผนกพัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ

กองระบบงานองค์กร

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สายงานยุทธศาสตร์

เมษายน 2562

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	7
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	9
7. มาตรฐานงาน	11
8. ระบบติดตามประเมินผล	13
9. เอกสารอ้างอิง	14
10. แบบฟอร์มที่ใช้	14
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ /เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	15
12. ภาคผนวก	16
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ กฟภ. มีคู่มือการปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดย QA for SLA เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลของการใช้ SLA ให้สามารถส่งมอบและตอบสนองความพึงพอใจลูกค้าภายใน (Internal Customer) และลูกค้าภายนอก (External Customer)

1.2 เพื่อให้ กฟภ. มีแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทั้งจาก ระดับ กฟฟ., กฟข. และสำนักงานใหญ่ (Process Owner) ซึ่งผ่านกระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking) และหาวิธีปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice) มาพัฒนามาตรฐานการทำงานต่อไป

2. ขอบเขต

กระบวนการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระบบงานและกระบวนการและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขั้นตอนเริ่มตั้งแต่กองระบบงานองค์กร (กรอ.) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวางแผนจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ จากนั้นกำหนดแนวทางการดำเนินงาน และทำการสื่อสารถ่ายทอดจัดประชุมชี้แจง เพื่อขยายผลการดำเนินงาน ในส่วนการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน กรอ. จะประสานงานเพื่อการรวบรวมและสรุปผล ให้ได้ข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance: SQA) (Tier 3) พิจารณากำหนดเป็นแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ โดยให้มีการทดลองใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อประเมินผลและผ่านการทดลองใช้แล้ว จะจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานพร้อมประกาศให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

3. คำจำกัดความ

3.1 กรอ. คือ กองระบบงานองค์กร

3.2 สำนักงาน ป.ป.ช. คือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

3.3 กกพ. คือ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

3.4 ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) คือ เป็นระบบประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยมุ่งเน้นการประเมินตนเองและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร, หมวด 2 การวางเชิงยุทธศาสตร์, หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด,

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้, หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร, หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์

3.5 ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับให้บริการ (Quality Assurance for Service Agreement: QA for SLA) คือ การติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการภายใน (Internal Process) อย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ โดยใช้การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เป็นข้อมูลตั้งต้น

3.6 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance: SQA) (Tier 3)

3.7 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ระดับสายงาน (Tier 2)

3.8 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ระดับเขต (Tier 2)

3.9 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ระดับฝ่าย/กอง/กฟฟ. (Tier 1)

3.10 แบบฟอร์ม คือ เครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดหรือถือให้ยึดเป็นหลักในการดำเนินการ สำหรับ QA for SLA ประกอบด้วย 2 แบบฟอร์ม

3.10.1 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance Report :QAR) (เป็นรูปแบบ fill in ลงในระบบ) ใช้สำหรับผู้ดำเนินการติดตาม และประเมินผล QA for SLA โดยผู้ที่ลงนาม คือ หัวหน้าผู้ติดตามและประเมินผล และ หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการติดตามและประเมินผล

3.10.2 แบบฟอร์มข้อเสนอโอกาสการปรับปรุงกระบวนการ (Quality Improvement Report :QIR) (เป็นรูปแบบ fill in ลงในระบบ) คือ ข้อเสนอโอกาสการปรับปรุงกระบวนการ ที่ได้รับ การกลั่นกรองและคัดเลือก ตามสายบังคับบัญชา (Chain of Command) กรณี ที่ไม่สามารถปรับปรุงในหน่วยงานเองได้ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงใน 3 มิติ คือ People, Process, Technology และอื่น ๆ เช่น โครงสร้างองค์กร, Job Description, ระบบ/ระเบียบ/หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ

3.11 หลักเกณฑ์(Criteria) ในการคัดเลือกกระบวนการเพื่อการปรับปรุง

3.11.1 สอดคล้องกับ Vision Mission Supply Chain และ Value Chain แผนยุทธศาสตร์ กระบวนการหลัก(Key Work Process)

3.11.2 สร้างรายได้ให้องค์กร

3.11.3 มีปัญหาข้อร้องเรียนมาก

3.11.4 มีความสูญเสีย/ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน

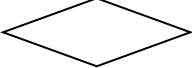
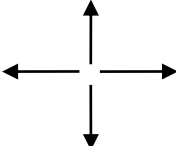
3.11.5 มีขั้นตอนการทำงานมาก

3.12 ผลลัพธ์ SLA คือ รายงานประจำเดือน ของ SLA ซึ่งเป็นผลลัพธ์ความสำเร็จในการใช้ SLA

3.13 กระบวนการด้านการให้บริการลูกค้า P1-P11

- กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟ (P1)
- กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
- กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)
- กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)
- กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)
- กระบวนการดับไฟล่วงหน้า (P6)
- กระบวนการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)
- กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)
- กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)
- กระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)
- กระบวนการบำรุงรักษา (P11)

3.14 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|--------|---|---|
| 3.14.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.14.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.14.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.14.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.14.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |

3.14.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.14.7		คือ ฐานข้อมูล
3.14.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด ปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่พิจารณา/อนุมัติ แนวทาง QA for SLA และ อนุมัติปรับปรุงกระบวนการ กรณีที่เกินอำนาจหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Process Owner) และ คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.

4.2 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance: SQA) (Tier 3) ประกอบด้วย

- รองผู้ว่าการยุทธศาสตร์	ประธานคณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก1)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก2)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก3)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก4)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายนิติการ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการกองระบบงานองค์กร	กรรมการและเลขานุการ
- รองผู้อำนวยการกองระบบงานองค์กร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ดังนี้

4.2.1 ควบคุมและกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ให้เป็นไปตามกรอบและแผนงานเพื่อรองรับประกันคุณภาพบริการของ กฟภ.

4.2.2 ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการงาน และกำหนดแนวทางในการขยายผลการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ

4.2.3 สนับสนุนและผลักดันระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

4.3 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (ระดับสายงาน) ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงานที่ได้รับการกลั่นกรองและคัดเลือกตามสายบังคับบัญชา และเตรียมข้อมูลเอกสารสำหรับการติดตามประเมินผลของคณะทำงานระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)

4.4 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (ระดับเขต) ทำหน้าที่กำกับดูแลการพัฒนากระบวนการระดับ กฟข. ให้สอดคล้องตามมติคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการเขต (อข.)	ประธานคณะกรรมการ
ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ (อฝ.วบ.)	รองประธานคณะกรรมการ
ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา (อฝ.ปบ.)	กรรมการ
ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า (อฝ.บพ.)	กรรมการ
ตัวแทน SEPA ระดับ การไฟฟ้าเขต	กรรมการ
ตัวแทนระบบควบคุมภายใน ระดับ การไฟฟ้าเขต	กรรมการ
ประธานชมรม ผู้จัดการประจำเขต	กรรมการ
รองผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ (รฝ.วบ.)	กรรมการและเลขานุการ
ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า (อก.บล.)	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทำหน้าที่กำกับดูแลการพัฒนากระบวนการระดับ กฟข. กฟฟ.ชั้น 1 - 3 พิจารณากลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และข้อเสนอ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงานที่ได้รับการกลั่นกรองและคัดเลือกตามหลักเกณฑ์ (Criteria) ในการคัดเลือกกระบวนการเพื่อการปรับปรุง

4.5 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (ระดับฝ่าย) ทำหน้าที่พิจารณาลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบประกันคุณภาพบริการที่ระดับกองนำเสนอ รวมทั้งประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะ/โอกาสปรับปรุงกระบวนการ นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ระดับสายงาน (Tier 2) พิจารณาลั่นกรองโดยผ่านตามสายบังคับบัญชา

4.6 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (ระดับกอง) ทำหน้าที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบประกันคุณภาพบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันรวมทั้งประเมินหน่วยงานตนเอง พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะ/โอกาสปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้คณะกรรมการจัดระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับฝ่ายพิจารณาลั่นกรอง

4.7 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (ระดับ กฟฟ.) 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

4.8 กรอ. เป็นหน่วยงานกลางทำหน้าที่ประสานงาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้เครื่องมือ (Tools) ในการพัฒนากระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบายของผู้บริหาร นโยบายจากหน่วยงานกำกับดูแลของ กฟภ. โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

5. ฟังก์ชันไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA)		ผู้รับผิดชอบ : กองระบบงานองค์กร		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : มีข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุง นำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ บริการ กฟภ. ภายใน ไตรมาสที่ 4 ของทุกปี	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
หน่วยงานกำกับดูแล กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง สำนักงาน ป.ป.ช. กทพ.	- Vision - Mission - Supply Chain - แผนยุทธศาสตร์ - Value Chain - ค้างโครงสร้าง - หน้าที่ความ รับผิดชอบ (JD) นโยบายผู้บริหาร	เริ่มต้น			ไตรมาสที่ 1
	แนวคิดหลักการ บริหารคุณภาพ PDCA TOM ADILI	① ทบทวนกระบวนการและข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุง (Quality Improvement Report: QIR) กรอ.			ไตรมาสที่ 1
	เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน ของ กฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. มาตรฐานการไฟฟ้า โปร่งใส -เกณฑ์ ITA	② กำหนดแนวทางดำเนินงานและกำหนดกรอบ แนวทางการดำเนินการ QA for SLA กรอ.	แผนการดำเนินงาน/ แนวทางการดำเนินการ		ไตรมาสที่ 1
	ระบบประเมินคุณภาพ คุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) - รายงานผลการ ดำเนินงาน (OPR) - รับฟังเสียงลูกค้า	③ สื่อสาร/ ถ่ายทอด /ขยายผล กรอ.	แผนสื่อสาร/ การจัด ประชุมชี้แจง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 2
	- ความต้องการ/ความ คาดหวัง - ผลสำรวจความพึง พอใจ - ข้อร้องเรียน	④ สรุป / คัดเลือกข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง (Quality Improvement Report: QIR) และ คัดเลือกกระบวนการที่จะปรับปรุงตาม หลักเกณฑ์(Criteria)/นำเสนอ คณะกรรมการฯ (Tier 3) กรอ.	ข้อเสนอโอกาสในการ ปรับปรุง (Quality Improvement Report: QIR ที่ได้รับการ คัดเลือกและ กระบวนการที่จะ ปรับปรุงเพื่อนำเสนอ คณะกรรมการฯ (Tier 3)	คณะกรรมการกำกับ การดำเนินงานระบบ ประกันคุณภาพ บริการ กฟภ. (Tier 3)	ไตรมาสที่ 3
	หลักเกณฑ์(Criteria)/ ในการคัดเลือก กระบวนการเพื่อการ ปรับปรุง	⑤ พิจารณาข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ คณะกรรมการฯ (Tier 3) Y N ★	ข้อเสนอโอกาสในการ ปรับปรุง (Quality Improvement Report: QIR ที่ได้รับการ คัดเลือกและ กระบวนการที่จะ ปรับปรุง โดยผ่านการ พิจารณาจาก Tier3	คณะกรรมการกำกับ การดำเนินงานระบบ ประกันคุณภาพ บริการ กฟภ. (Tier 3)/กรอ./ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ภายใน ไตรมาสที่ 4 ของทุกปี
	ผลการดำเนินงาน - คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) - ข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (SLA) - การดำเนินการตามภารกิจ หลักของหน่วยงาน (JD) - ข้อเสนอ โอกาสปรับปรุง	⑥ กำหนดแนวทางการดำเนินงานในปีถัดไป / ขออนุมัติ ผว. (ถ้ามี) กรอ.	แนวทางการดำเนินการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 1 ของปีถัดไป
	คู่มือการปฏิบัติงาน คุณภาพบริการ กฟภ. (กฟช.) - ระดับสายงาน - ระดับฝ่าย - ระดับกอง - กฟส	⑦ มอบหมายงานการวิจัยและพัฒนา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, กรอ.			
		⑧ ติดตามผลการดำเนินงาน กรอ.			

**กระบวนการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ
(Service Quality Assurance SOA)**

**ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
กองระบบงานองค์กร (กรอ.)**

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กรอ. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

6.1.1 จากปัจจัยภายนอกและภายใน

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

- นโยบายกระทรวงมหาดไทย
- นโยบายกระทรวงการคลัง
- สำนักงาน ป.ป.ช.
- สำนักงาน กกพ.
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

- แนวคิด/หลักการบริหารคุณภาพ PDCA / TQM / ADLI
- เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของ กฟภ.
- มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
- มาตรฐานการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก
- ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA), รายงานผลการดำเนินงาน (Organizational Performance Report : OPR) และ รับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer : VOC)
- ความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- ข้อมูลข้อร้องเรียน
- Vision
- Mission
- Supply Chain
- แผนยุทธศาสตร์
- ระบบงานโดยรวมของ กฟภ. (Value Chain)
- ผังโครงสร้างองค์กร
- หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) นโยบาย ผู้บริหาร

6.1.2 ผลการดำเนินงาน

- คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

- ผลการดำเนินการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (Job Description)
- ข้อเสนอ/โอกาสการปรับปรุงกระบวนการที่หน่วยงาน

6.2 กรอ. วางแผนการดำเนินงาน และกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพงาน ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)

6.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อ 6.1

6.2.2 จัดทำแผนการดำเนินงานจัดทำระบบประกันคุณภาพงาน ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)

6.3 กรอ. สื่อสารถ่ายทอด / ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น

6.3.1 ประชุม Video Conference

6.3.2 Website หน่วยงาน

6.3.3 ใช้เว็บไซต์ <http://om.pea.co.th> เพื่อการติดตาม/ประเมินผล

6.4 สรุป / คัดเลือกข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง (Quality Improvement Report: QIR) และคัดเลือกกระบวนการที่จะปรับปรุงตามหลักเกณฑ์ (Criteria)/นำเสนอ คณะกรรมการฯ (Tier 3)

หลักเกณฑ์(Criteria) ในการคัดเลือกกระบวนการเพื่อการปรับปรุง

1. สอดคล้องกับ Vision Mission Supply Chain และ Value Chain แผนยุทธศาสตร์กระบวนการหลัก(Key Work Process)
2. สร้างรายได้ให้องค์กร
3. มีปัญหาข้อร้องเรียนมาก
4. มีความสูญเสีย/ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน
5. มีขั้นตอนการทำงานมาก

6.4.1 กรอ. ประสานงาน / ติดตาม / รวบรวม ผลการดำเนินงานและข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการงาน (Quality Improvement Report: QIR) ตามแบบฟอร์มที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ โดยแบบฟอร์มสำหรับการติดตามและประเมินผล QA for SLA ประกอบด้วย 2 แบบฟอร์ม

(1) แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance Report :QAR) โดยมีการบันทึกข้อมูลลงเว็บไซต์ <http://om.pea.co.th> (ในรูปแบบ Key fill in ลงในระบบ หัวข้อที่ 4 การติดตามและประเมินผล

สำนักงานใหญ่ => ผลการติดตาม QA for SLA ของสาขางาน (QAR)

กฟข. => ผลการติดตาม QA for SLA ของ กฟข. (QAR)

ซึ่งเป็นการรายงานผลการติดตามและประเมินผลจากผู้ติดตามและประเมินผล(QA for SLA) โดยผู้ที่ลงนาม คือ หัวหน้าผู้ติดตามและประเมินผล และ หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับการติดตามและประเมินผล

(2) แบบฟอร์มข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง (Quality Improvement Report :QIR) โดยมีการบันทึกข้อมูลลงเว็บไซต์ <http://om.pea.co.th> (ในรูปแบบ Key fill in ลงในระบบ หัวข้อที่ 5 พัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการ)

=> QIR สำหรับหน่วยงานระดับกอง และ กฟฟ.ชั้น 1 – 3 (Process Owner) ซึ่งต้องมีการได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานในระบบด้วย

=> QIR สำหรับผู้ติดตามและประเมินผล QA for SLA ผู้ลงนามเป็นประธานคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ระดับสายงาน และ ระดับ กฟข.

6.4.2 คัดเลือก/จัดลำดับ /สรุปข้อเสนอ โอกาสในการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการนำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ บริการของ กฟภ. จาก 3 ช่องทางของ QIR ดังนี้

(1) ข้อเสนอ โอกาสการปรับปรุงกระบวนการจากหน่วยงานระดับกอง/ฝ่าย (Process Owner) ทั้ง 15 สายงาน 3 สำนัก

(2) ข้อเสนอ โอกาสการปรับปรุงกระบวนการจากการติดตาม ประเมินผล QA for SLA ระดับสายงานฝ่าย/กอง ที่ได้ทางการติดตามคณะทำงาน QA for SLA ที่ได้รับการแต่งตั้งจากแต่ละสายงาน

(3) ข้อเสนอ โอกาสการปรับปรุงกระบวนการจากการติดตาม ประเมินผล QA for SLA สำหรับกระบวนการด้านการบริการลูกค้า (P1 - P11) ซึ่งกลั่นกรองจากคณะกรรมการจัดทำระบบบริการคุณภาพ กฟภ. ระดับเขต (Tier 2)

6.4.3 นำข้อเสนอโอกาสการปรับปรุงที่เคยผ่านการกลั่นกรองพิจารณาวิเคราะห์จากหน่วยงาน /จัดลำดับ / คัดเลือก และวิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) (As-is, To-be)

6.5 กรอ. นำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3) พิจารณาข้อเสนอโอกาสการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

6.6 กำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ และขออนุมัติปรับปรุงกระบวนการ ตามมติคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3)

6.7 กรอ. พิจารณา ดำเนินการปรับปรุง/ประสานงาน/เก็บข้อมูล/จัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน/ ขออนุมัติใช้กระบวนการ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน/ประกาศใช้ แบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

- กรณีที่ต้องปรับปรุงกระบวนการ กรอ. ดำเนินการ
- กรณีที่ต้องปรับปรุงด้านอื่นๆ ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (Process Owner)

ดำเนินการปรับปรุง

6.8 ประสานงานติดตามผลการใช้กระบวนการ/มาตรฐานการปฏิบัติงานและรายงานผลให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3) / ผวก. รับทราบ

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ศึกษา/ รวบรวม/ วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	1.1 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์
2. วางแผนการดำเนินงานและกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการ ตามระบบประกันคุณภาพบริการ	2.1 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 1
3. สื่อสาร ถ่ายทอด/จัดประชุมชี้แจง /ขยายผล	3.1 มีแผนการสื่อสาร กำหนดระยะเวลา กลุ่มเป้าหมาย
4. สรุป / คัดเลือกข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง (Quality Improvement Report: QIR) และคัดเลือกกระบวนการที่จะปรับปรุงตามหลักเกณฑ์ (Criteria)/นำเสนอ คณะกรรมการฯ (Tier 3)	4.1 ข้อมูล/บันทึกที่กออนุมัติมีเอกสารครบถ้วนถูกต้อง 4.2 มีรายงานผล ข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง ที่มีข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง 4.3 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด
5. นำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3)	5.1 ข้อมูล/บันทึกที่กออนุมัติมีเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
พิจารณาข้อเสนอโอกาสการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป	5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด
6. กำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ และขออนุมัติปรับปรุงกระบวนการ ตามมติคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3)	6.1 ปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการงาน ครบถ้วนถูกต้อง 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
7.พิจารณา - (กรณีปรับปรุงด้านอื่นๆ) หน่วยงานดำเนินการปรับปรุง - (กรณีปรับปรุงด้านกระบวนการ)	7.1 ปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการงาน ครบถ้วนถูกต้อง 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
8. ประสานงานติดตามผลการใช้กระบวนการ/มาตรฐานการปฏิบัติงานและรายงานผลให้คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3) / ผวก. รับทราบ	8.1 ข้อมูล/บันทึกอนุมัติมีเอกสารครบถ้วนถูกต้อง 8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการจัดทำ QA for SLA อย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบมีแผนงานชัดเจน

7.2.2 มีข้อเสนอ โอกาสในการปรับปรุงนำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ภายใน ไตรมาสที่ 4 ของทุกปี

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/om.pea.co.th 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - SLA	คณะทำงาน/ทีมงานของหน่วยที่เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานเจ้าของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละครั้งก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 28 ม.ค. 2557 (กรธ. 41/2557) อนุมัติจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA)

9.2 อนุมัติ ผวก. ลว. 11 มี.ค. 2558 (กรธ. 238/2558) ขออนุมัติปรับปรุงคณะกรรมการกำกับกำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.

9.3 คู่มือแนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)

9.4 อนุมัติ ผวก. ลว. 17 มี.ค. 2559 เรื่อง ขออนุมัติจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ กฟภ.

9.5 ขออนุมัติปรับปรุงกระบวนการจากการติดตาม/ประเมินผลระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตาม Supply Chain พวก. ลว. 17 มี.ค. 2560

9.6 แนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้เป็นมาตรฐานบันทึกเลขที่ 171/2562 ลว. 22 ก.พ. 2562

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance Report :QAR) โดยมีการบันทึกข้อมูลลงเว็บไซต์ <http://om.pea.co.th> (ในรูปแบบ Key fill in ลงในระบบ)

10.2 แบบฟอร์มข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง (Quality Improvement Report :QIR) โดยมีการบันทึกข้อมูลลงเว็บไซต์ <http://om.pea.co.th> (ในรูปแบบ Key fill in ลงในระบบ)

11.ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 ระบบ SAP (T – Code) ในการติดตามและประเมินผล การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงานด้านบริการ (P1 – P11)

11.2 ระบบ <http://om.pea.co.th>

11.3 เว็บไซต์ intranet.pea.co.th ของ กรอ.

11.4 ระบบ KMS

11.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

12.ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

(หน้าจอ)

หน้าจอ QIR (Fill in ในระบบ) ระดับ Process Owner (กอง/ฝ่าย/สายงาน และ กฟฟ. ชั้น 1 – 3 /กอง/ฝ่าย/กฟฟ.)

Q ข้อเสนอแนะการปรับปรุงพัฒนากระบวนการ QIR
(Quality Improvement Report: QIR)

👤 **หน่วยงาน:** สาขาสานอุตสาหกรรม (ส.) (ส่วนกลาง)

👤 กระบวนการ:

👤 บุคลากร (PEOPLE):

📋 แผนผลการปรับปรุง:

📅 ระยะเวลา:
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

🔄 กระบวนการ (PROCESS) ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน :

📋 แผนผลการปรับปรุง:

📅 ระยะเวลา:
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

📌 กระบวนการเดิม (As is) :

📌 กระบวนการใหม่ (To be) :

🔧 เทคโนโลยี (Technology) :

📋 แผนผลการปรับปรุง:

📅 ระยะเวลา:
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

**📝 หมายเหตุ (เป็นโครงการขององค์กร/หน้าที่
ตามขั้นตอน /ระเบียบ หลักเกณฑ์ /วิธีการ
ปฏิบัติงาน/ตามการบังคับบัญชา)**

📋 แผนผลการปรับปรุง:

📅 ระยะเวลา:
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

👤 ลงชื่อ (ก./ผจก. กฟฟ.):

👤 ลงชื่อ (กฟ./อช.):

📌 บันทึก

ยกเลิก

👤 498230

🔒

Copyright © 2019 กระทรวงพลังงาน กฟฟ.สงวนลิขสิทธิ์. All rights reserved.

หน้าจอ QAR (Fill in ในระบบ) สำหรับ ผู้ติดตามและประเมินผล

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามและประเมินผลระบบประกันคุณภาพงาน
(Quality Assurance Report: QAR)

หน่วยงาน: สำนักงานเขตราชเทวี (อ.) (ส่วนกลาง) - ประจำปี 2562

หน่วยงานที่ได้รับการติดตามและประเมินผล:

ชื่อกรรมการ: **ครั้งที่:**

วันที่: 04/19/2019 **เวลา:** 02:26 PM

ผู้ติดตามและประเมินผล:

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน่วยงาน	หน้าที่ในทีมติดตามและประเมินผล
1			หัวหน้าผู้ติดตามและประเมินผล
2			ผู้ติดตามและประเมินผล
3			ผู้ติดตามและประเมินผล
4			ผู้ติดตามและประเมินผล
5			ผู้ติดตามและประเมินผล
6			ผู้ติดตามและประเมินผล
7			ผู้ติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล QA ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (ภาพรวม): สำหรับ สนง. / กฟผ. / กฟภ. ชั้น 1 – 3 / กฟล.

หัวข้อการติดตามประเมินผล	มี / ไม่มี	หมายเหตุ
ภาพรวมทั่วไป		
1. มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการ (คู่มือการปฏิบัติงาน, SLA, QA for SLA)	☒ มี ☐ ไม่มี	
2. มีการแจ้งข้อบกพร่องทางงาน เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน, SLA, QA for SLA	☒ มี ☐ ไม่มี	
3. มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี สำหรับคู่มือการปฏิบัติงาน, SLA, QA for SLA	☒ มี ☐ ไม่มี	
4. มีการจัดประชุมชี้แจงนำเข้าสู่วาระการประชุมระดับกอง/ฝ่าย/สายงาน	☒ มี ☐ ไม่มี	
5. มีการทบทวนปรับปรุงการดำเนินการ ตามคู่มือการปฏิบัติงาน และ SLA ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดและกรณีที่มีการปรับเปลี่ยน เช่น ตำแหน่ง	☒ มี ☐ ไม่มี	
6. มีสรุปงานผลการดำเนินการ	☒ มี ☐ ไม่มี	
หัวข้อคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)		
1. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสอดคล้องตามภารกิจ วัตถุประสงค์ เกณฑ์ผลการดำเนินงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)	☒ มี ☐ ไม่มี	
2. มีการดำเนินการตามขั้นตอน กิจกรรม และมาตรฐานที่กำหนดในคู่มือการปฏิบัติงาน	☒ มี ☐ ไม่มี	
3. มีการกำหนดวิธีวัด/วิธีวัดกระบวนการ และวิธีวัดในระบบงาน	☒ มี ☐ ไม่มี	
4. คู่มือการปฏิบัติงานรูปแบบมาตรฐานและครอบคลุมทั้งก่อน-หลัง เช่น flow SIPOC	☒ มี ☐ ไม่มี	
5. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับใหม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	☒ มี ☐ ไม่มี	
6. มีการ Upload คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่เข้าสู่ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์/ KM	☒ มี ☐ ไม่มี	
7. มีการใช้คู่มือการปฏิบัติงานและติดตามการดำเนินงานในการพัฒนาและนิเทศงานบุคลากรภายในหน่วยงาน	☒ มี ☐ ไม่มี	
หัวข้อการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)		
1. มีการกำหนด SLA เมื่อมีการส่งมอบระหว่างผู้บริหาร/ผู้รับบริการ (SIPOC)	☒ มี ☐ ไม่มี	
2. มีการดำเนินการตามที่กำหนดในข้อตกลงระดับการให้บริการ - เอกสารบันทึกปริมาณงาน - ระยะเวลาในการ - มีการบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศ	☒ มี ☐ ไม่มี	
3. มีคำสั่งแต่งตั้งประธานคณะทำงานจัดทำ SLA พร้อมลงนาม	☒ มี ☐ ไม่มี	
หัวข้อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ		
1. มีข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเสนอคณะกรรมการดำเนินการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	☒ มี ☐ ไม่มี	
2. มีการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmark) งานลักษณะเดียวกันกับหน่วยงานอื่น	☒ มี ☐ ไม่มี	
3. มีการศึกษารับรู้ถึงที่ดีเลิศ (Best Practice)	☒ มี ☐ ไม่มี	

สรุปผลการตรวจติดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA:

☒ ภาพรวมในการดำเนินงานตาม SLA

หน้าจอ QAR (Fill in ในระบบ) สำหรับ ผู้ติดตามและประเมินผล(ต่อ)

Home | FEA Internet

o mp.psa.co.th/12/psadata/qar.php?year_load=2019&psa_code=201000&id_sst=12

Not secure

ส่วนที่ 3

ส่วนที่ 3

ดูภาพรวมในการดำเนินงานตาม SLA

เมื่อแสดงและจากผู้รับการติดตาม

ดู 1. การปฏิบัติงานทั่วไป

ดู 2. การปฏิบัติงานตาม SLA

เมื่อแสดงและจากผู้ติดตามและประเมินผล

ดู 1. การปฏิบัติงานทั่วไป

ดู 2. การปฏิบัติงานตาม SLA

ส่วนที่ 4

ดู แจ้งขอใช้ดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุงตามระบบประกันคุณภาพฯ

กำหนดการปรับปรุง / มุ่งกัน / ไปแล้วเสร็จภายใน วันที่ mm/dd/yyyy

ผู้รับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบ ตำแหน่ง ตำแหน่ง วันที่ mm/dd/yyyy

ผู้ลงมือแจ้ง / ผู้อนุมัติ ผู้ลงมือแจ้ง / ผู้อนุมัติ ตำแหน่ง ตำแหน่ง วันที่ mm/dd/yyyy

รายละเอียดการติดตามผล ครั้งที่ 1:

สามารถดำเนินการปรับปรุง / มุ่งกันแล้วเสร็จ

ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุง / มุ่งกันไม่เสร็จตามที่กำหนดไว้

เนื่องจาก

เนื่องจาก

โดยมีหมายเหตุผลการติดตามการปรับปรุง / มุ่งกัน ครั้งที่ 2

ผู้ลงมือแจ้ง ผู้ลงมือแจ้ง วันที่ mm/dd/yyyy ผู้รับแจ้ง ผู้รับแจ้ง

ผู้อนุมัติ ผู้อนุมัติ วันที่ mm/dd/yyyy

รายละเอียดการติดตามผล ครั้งที่ 2:

สามารถดำเนินการปรับปรุง / มุ่งกันแล้วเสร็จ

ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุง / มุ่งกันไม่เสร็จตามที่กำหนดไว้

เนื่องจาก

โดยมีหมายเหตุผลการติดตามการปรับปรุง / มุ่งกัน ครั้งที่ 2

ผู้ลงมือแจ้ง ผู้ลงมือแจ้ง วันที่ mm/dd/yyyy ผู้รับแจ้ง ผู้รับแจ้ง

ผู้อนุมัติ ผู้อนุมัติ วันที่ mm/dd/yyyy

ลงนาม: หัวหน้าผู้ติดตามและประเมินผล วันที่ mm/dd/yyyy

ลงนาม: หัวหน้าผู้รับการติดตามและประเมินผล วันที่ mm/dd/yyyy

บันทึก ยกเลิก 498230

Copyright © 2019 คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิฝ่ายการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. All rights reserved. mss. QAR - 01

หน้าจอ QIR (Fill in ในระบบ) สำหรับ ผู้ติดตามและประเมินผล

Home | PEA Intranet

กำลังใช้งานจริง

นโยบายความปลอดภัยด้านข้อมูล

ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

+

Not secure | om.pea.co.th/IC2/peadata/qir.php?qa_code=2010008&_set=14

Q ข้อเสนอแนะการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ QIR
(Quality Improvement Report: QIR)

🏠

หน่วยงาน: สายงานยุทธศาสตร์ (อ.) (ส่วนกลาง)

🏢 กระบวนการ:

กระบวนการ

👤 บุคลากร (PEOPLE):

บุคลากร (PEOPLE)

🔍 ผลลัพธ์ในการปรับปรุง:

ผลการปรับปรุง

📊 วิธีการแก้ไข :
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

วิธีการแก้ไข

🏢 กระบวนการ (PROCESS) ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน:

กระบวนการ (PROCESS) ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน

🔍 ผลลัพธ์ในการปรับปรุง:

ผลการปรับปรุง

📊 วิธีการแก้ไข :
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

วิธีการแก้ไข

📋 กระบวนการเดิม (As is):

กระบวนการเดิม (As is)

📋 กระบวนการใหม่ (To be):

กระบวนการใหม่ (To be)

🔧 เทคโนโลยี (Technology):

เทคโนโลยี (Technology)

🔍 ผลลัพธ์ในการปรับปรุง:

ผลการปรับปรุง

📊 วิธีการแก้ไข :
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

วิธีการแก้ไข

📝 อื่น (เช่น โครงสร้างองค์กร/หน้าที่ ความรับผิดชอบ /ระเบียบ หลักเกณฑ์ /วิธีการปฏิบัติงาน/สายการบังคับบัญชา)

อื่น (เช่น โครงสร้างองค์กร/หน้าที่ ความรับผิดชอบ /ระเบียบ หลักเกณฑ์ /วิธีการปฏิบัติงาน/สายการบังคับบัญชา)

🔍 ผลลัพธ์ในการปรับปรุง:

ผลการปรับปรุง

📊 วิธีการแก้ไข :
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)

วิธีการแก้ไข

👤 ลงชื่อ (ประธานคณะกรรมการจัดหาระบบประกันคุณภาพการศึกษา) :

ลงชื่อ (ประธานคณะกรรมการจัดหาระบบประกันคุณภาพการศึกษา)

บันทึก

ยกเลิก

498230

🔒

🔗

Copyright © 2019 กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ สายงานยุทธศาสตร์. All rights reserved.

อื่นๆ

บันทึกเลขที่ กรอ.171/2562 ลว.22 ก.พ. 2562

เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้เป็นมาตรฐาน ประจำปี 2562



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรอ.

เลขที่ กรอ. 171 /2562

เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้เป็นมาตรฐาน ประจำปี 2562

ถึง ทุกหน่วยงาน

วันที่ 22 ก.พ. 2562

เรียน รผก., ผชก., อส., ผชช., อช., อผ.,

อก., ผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3 และ ผจก. กฟส.

ตามเกณฑ์ชี้วัดด้านการพัฒนากระบวนการภายใน ประกอบด้วย Balanced Scorecard (BSC) ระดับองค์กร ประจำปี 2562 ตัวชี้วัดที่ OM 4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพทั้งห่วงโซ่อุปทาน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส และเกณฑ์วัดผลการดำเนินการระดับสายงาน/สำนัก (SEPA) หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นด้านการพัฒนา ปรับปรุง ควบคุมกระบวนการภายในให้เป็นมาตรฐานนั้น

กรอ. ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนากระบวนการภายในองค์กรประจำปี 2562 ดังนี้

1. แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) การจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA สำหรับสำนักงานใหญ่ กฟช. กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. และแนวทางนวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation) (เอกสารแนบ 1)

2. การติดตามประเมินผลระบบประกันคุณภาพบริการ โดยใช้ระบบ <http://om.pea.co.th> ซึ่ง กรอ. ร่วมกับทีมงาน กฟผ. 1, กฟผ. 3 และ Portal Net พัฒนาปรับปรุงระบบ <http://om.pea.co.th> เพื่ออำนวยความสะดวกให้หน่วยงานสามารถใช้งานง่ายขึ้น ลดขั้นตอน ลดกระดาษ ลดการรายงาน ดังนี้

- บันทึกข้อมูล SLA QAR และ QIR โดยบันทึกลงในระบบ แทนการใช้กระดาษ
- นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ โดยสามารถอนุมัติในระบบได้ตามขั้นตอน และสายบังคับบัญชา
- ติดตามสถานะ สามารถทราบวัน เวลา ผู้ลงบันทึกและผู้อนุมัติ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงาน

ตามเป้าหมายของเกณฑ์วัดองค์กร

- ติดตาม ประมวลผลการดำเนินงานโดยแสดงผลในรูปแบบกราฟ ทั้งระดับสายงาน ภาค, กฟช.

เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร

- ประมวลผลกระบวนการด้านบริการลูกค้า สำหรับ SLA P2 P3 P9 P10 จาก ระบบ SAP และ ระบบ OMS เช่น ระยะเวลาการรับชำระเงินจากใบรับคำร้อง เทียบเคียงกับการปิดงานบนระบบ (Time Confirm) ทำให้สามารถทราบผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐานคุณภาพบริการหรือไม่ สำหรับ SLA กระบวนการอื่นๆ อยู่ระหว่างการพัฒนาต่อไป

- จัดทำค่าเฉลี่ยกระบวนการงาน ขอใช้ไฟ (P3) ในเขตเมือง และเขตชนบท ทั้งกรณีผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการในระบบ <http://om.pea.co.th> เพื่อใช้ในการตรวจติดตามเกณฑ์มาตรฐานการไฟฟ้าโปร่งใส

**อนุมัติปรับปรุงกระบวนการจากการติดตาม/ประเมินผลระบบประกันคุณภาพงานตาม
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตาม Supply Chain พวก. ลว. 17 มี.ค. 2560**

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY	สำนักการปฏิบัติการ สรก.ย) วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๐ เลขที่ ๙๐๕	สำนักผู้ช่วยจัดการ กองสารสนเทศ เลขที่ ๕๔๔ วันที่ ๑ มี.ค. ๒๕๖๐ เวลา	ฝ่ายพัฒนาระบบ วอช เลขที่ ๖ มี.ค. ๒๕๖๐
จาก กรธ. เลขที่ กรธ. ๒๕๖ /๒๕๖๐ เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุงกระบวนการจากการติดตาม/ประเมินผลระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตาม Supply Chain เรียน อ.พ. ผ่าน ร.พ. (คุณธนาเศรษฐ์) ๖ มี.ค. ๖๐	ถึง ผพ. วันที่ ๑ มี.ค. ๒๕๖๐	ผู้ว่าฯ ๒๕๔๐ วันที่ ๑ มี.ค. ๒๕๖๐ เวลา ๑๐.๐๕.๔๔	

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ อนุมัติ พวก. ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๙ จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ QA for SLA ตามห่วงโซ่อุปทานของ กฟภ. (Supply Chain) โดยแบ่งเป็น ๓ ระยะ (เอกสารแนบ ๑) ดังนี้

- ระยะที่ ๑ ปี ๒๕๕๙ ดำเนินการระดับสายงาน
- ระยะที่ ๒ ปี ๒๕๖๐ ดำเนินการระดับฝ่าย
- ระยะที่ ๓ ปี ๒๕๖๑ ดำเนินการระดับกอง

๑.๒ พวก. ลงนามในบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และติดตาม/ประเมินผลการใช้ SLA ตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙ ดำเนินการในระหว่างสายงานให้หน่วยงานทั้ง ๑๔ สายงาน ๓ สำนัก (เอกสารแนบ ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

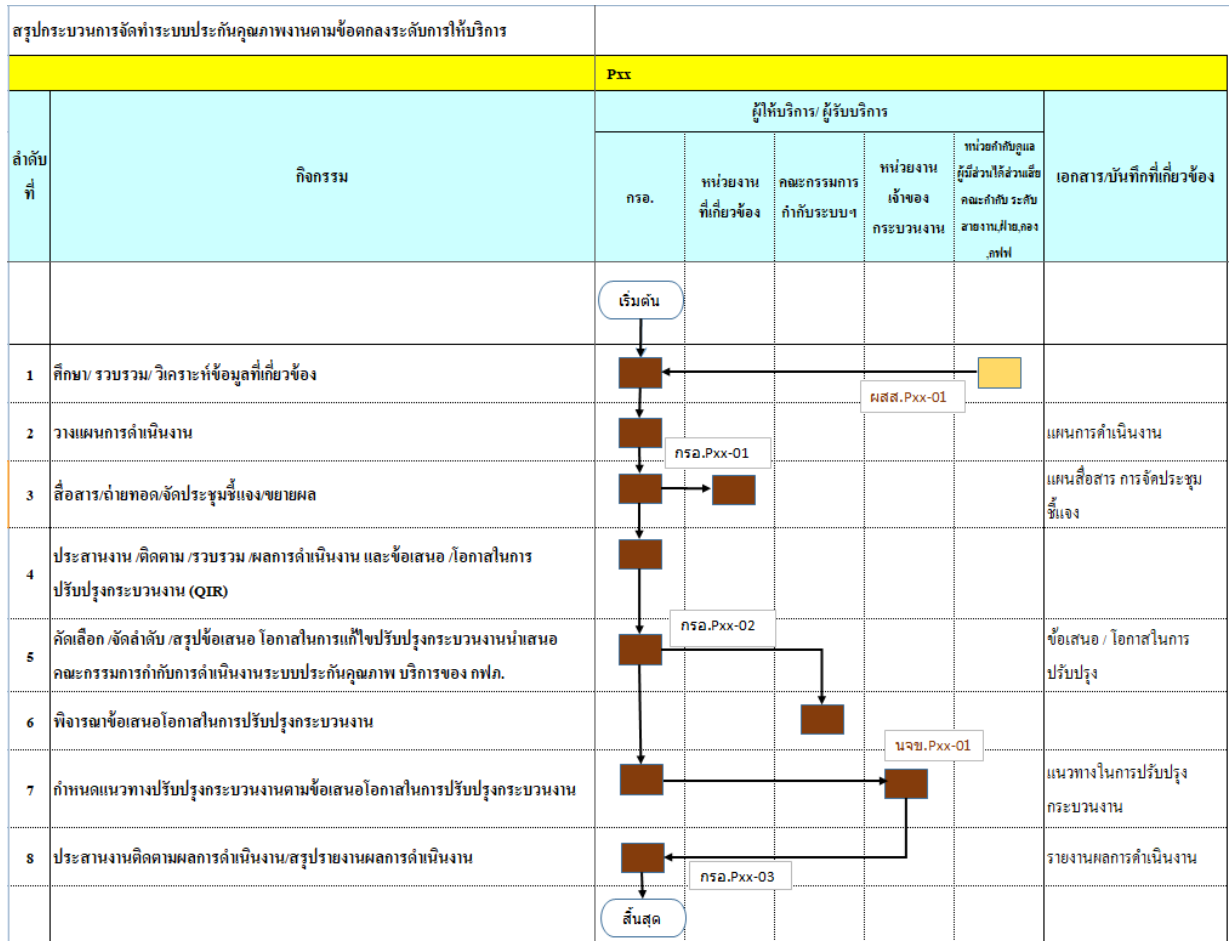
๒.๑ กรธ. ผพ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปข้อเสนอ โอกาสการปรับปรุงกระบวนการจากแบบฟอร์มข้อเสนอแนะการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ (Quality Improvement Report: QIR) จาก ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

- (๑) ข้อเสนอ โอกาสการปรับปรุงกระบวนการจากหน่วยงานระดับกอง (Process Owner) ทั้ง ๑๔ สายงาน ๓ สำนัก (เอกสารแนบ ๓)
- (๒) ข้อเสนอ โอกาสการปรับปรุงกระบวนการจากการติดตาม ประเมินผล QA for SLA ระดับสายงานทั้ง ๑๔ สายงาน ๓ สำนัก (๑๗ กระบวนการหลักตามระบบงานโดยรวม) โดยติดตามร่วมกับคณะกรรมการ QA for SLA ที่ได้รับการแต่งตั้งจากแต่ละสายงาน (เอกสารแนบ ๔)
- (๓) ข้อเสนอ โอกาสการปรับปรุงกระบวนการจากการติดตาม ประเมินผล QA for SLA สำหรับกระบวนการหลัก ๑๑ กระบวนการด้านบริการระดับการไฟฟ้า (P1 - P11) ซึ่งกลั่นกรองจากคณะกรรมการจัดทำระบบบริการคุณภาพ กฟภ. (Tier ๒) (เอกสารแนบ ๕)

๒.๒ จากการติดตาม ประเมินผลตามแนวทางของระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) พบปัญหาหลัก ๆ ด้านการพัฒนากระบวนการขององค์กร ดังนี้

๒.๒.๑ ผู้บริหารและพนักงานบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจ ในประโยชน์ที่จะได้รับเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการภายในของหน่วยงานตนเอง โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนากระบวนการ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual), SLA & QA for SLA, ระบบการควบคุมภายใน, รายงานสรุปผลการตรวจสอบของ สตง. ประจำปี, การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM), การจัดการความรู้ (KM) เป็นต้น

การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



รหัส SLA:	กรอ.Pxx		ชื่อ SLA:	กระบวนการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ				
ผู้ให้บริการ			กรธ					
SLA ของกระบวนการ:			กระบวนการจัดทำระบบประกันคุณภาพ	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
				1 ปี	1-Jan-62	31-Dec-63	1-Apr-62	2
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง,								
คณะกรรมการกำกับระบบฯ								
หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ								
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ		ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ		เป้าหมาย	รายงานผล
กรอ. Pxx-01	สื่อสาร/ถ่ายทอด/จัดประชุมชี้แจง/ขยายผล		แผนสื่อสาร การจัดประชุมชี้แจงที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในกำหนดเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละของแผนสื่อสาร การจัดประชุมชี้แจงที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในกำหนดเวลา		100%	รายไตรมาส
กรอ. Pxx-02	คัดเลือก/จัดลำดับ /สรุปข้อเสนอ โอกาสในการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการนำเสนอคณะกรรมการกำกับกระบวนงาน		ข้อเสนอ / โอกาสในการปรับปรุงที่มีการวิเคราะห์ ประเมินผลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในกำหนดเวลา	คณะกรรมการกำกับระบบฯ	ร้อยละข้อเสนอ / โอกาสในการปรับปรุง ที่มีการวิเคราะห์ ประเมินผลที่ ถูกต้อง ครบถ้วน		100%	รายไตรมาส
กรอ. Pxx-03	กำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการตามข้อเสนอโอกาสในการปรับปรุง		สรุปผลการดำเนินงาน จากการดำเนินงานตามกระบวนการหลังเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สรุปผลการดำเนินงาน จากการดำเนินงานตามกระบวนการหลังเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน		100%	รายปี

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2560	กรธ.
2	2562	กรอ.

รายชื่อผู้จัดทำ

ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่ง
น.ส. สรวิทย์	จินตวิโรจน์	ผู้อำนวยการกองระบบงานองค์กร
นาย พรศักดิ์	รอดรักษา	หัวหน้าแผนกพัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ
น.ส. ธนพร	เสมาไชย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 7
นายชยานันต์	ภูมรินทร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 4