



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement: SLA)

สายงานยุทธศาสตร์
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
กองระบบงานธุรกิจ

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....
(นายพลสิริ ธรรมสโรช)
รองผู้อำนวยการยุทธศาสตร์
๓๑ พ.ค. ๒๕๖๐

A-WM-01

คำนำ

กองระบบงานธุรกิจ มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการศึกษาและจัดทำแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้มีการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางและทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้เป็นคู่มือปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานของบุคลากรในการนำไปปฏิบัติงานต่อไปด้วย

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน (ผพม.) กองระบบงานธุรกิจ (กรธ.) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.) โทร. 9526

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
สายงานยุทธศาสตร์
พฤษภาคม 2560

สารบัญ

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

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) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยังผู้รับบริการ

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 แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น

3.9 บันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) คือ สิ่งที่หัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ 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 และผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง 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

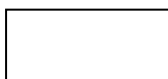
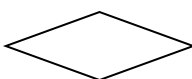
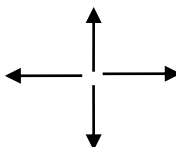
(2) Service Quality Assurance (Service QA) เป็นมิติของการประกันคุณภาพในส่วนของการบริการ ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้บริการมีความคลาดเคลื่อนไปจากข้อกำหนดคุณภาพบริการ (Service Specification) โดยแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพบริการออกเป็น 5 ประการ คือ

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

(3) Satisfaction Assurance เป็นมิติของการประกันในส่วนของความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การวิเคราะห์หา Gap Analysis โดยสำรวจความพึงพอใจก่อน และหลัง 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 จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาลดน้อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่พิจารณา/อนุมัติ แนวทาง QA for SLA และอนุมัติ ปรับปรุงกระบวนการงาน กรณีที่เกินอำนาจหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Process Owner) และคณะกรรมการกำกับ การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.

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

- รองผู้ว่าการยุทธศาสตร์	ประธานคณะกรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก1)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก2)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก3)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ก4)	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
- ผู้อำนวยการสายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายนิติการ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ	กรรมการ
- รองผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ	กรรมการ

4.3 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับสายงาน) ทำหน้าที่พิจารณากลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบ ประกันคุณภาพบริการที่ระดับฝ่ายนำเสนอ

4.4 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (ระดับฝ่าย) ทำหน้าที่พิจารณา กลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบประกันคุณภาพ บริการที่ระดับกองนำเสนอรวมทั้งประเมินหน่วยงานตนเองและจัดทำรายงานผลการดำเนินและนำเสนอ รพภ. รายไตรมาส พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะ/โอกาสปรับปรุงกระบวนการงาน นำเสนอคณะกรรมการจัดทำ ระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier 3)

4.5 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier 2) โดยมีผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการ เป็นประธาน ทำหน้าที่ ควบคุมและกำกับการดำเนินงานระบบคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับ

การให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) ให้เป็นไปตามแผนแม่บทระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (Service Quality Assurance : SQA) และแนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)

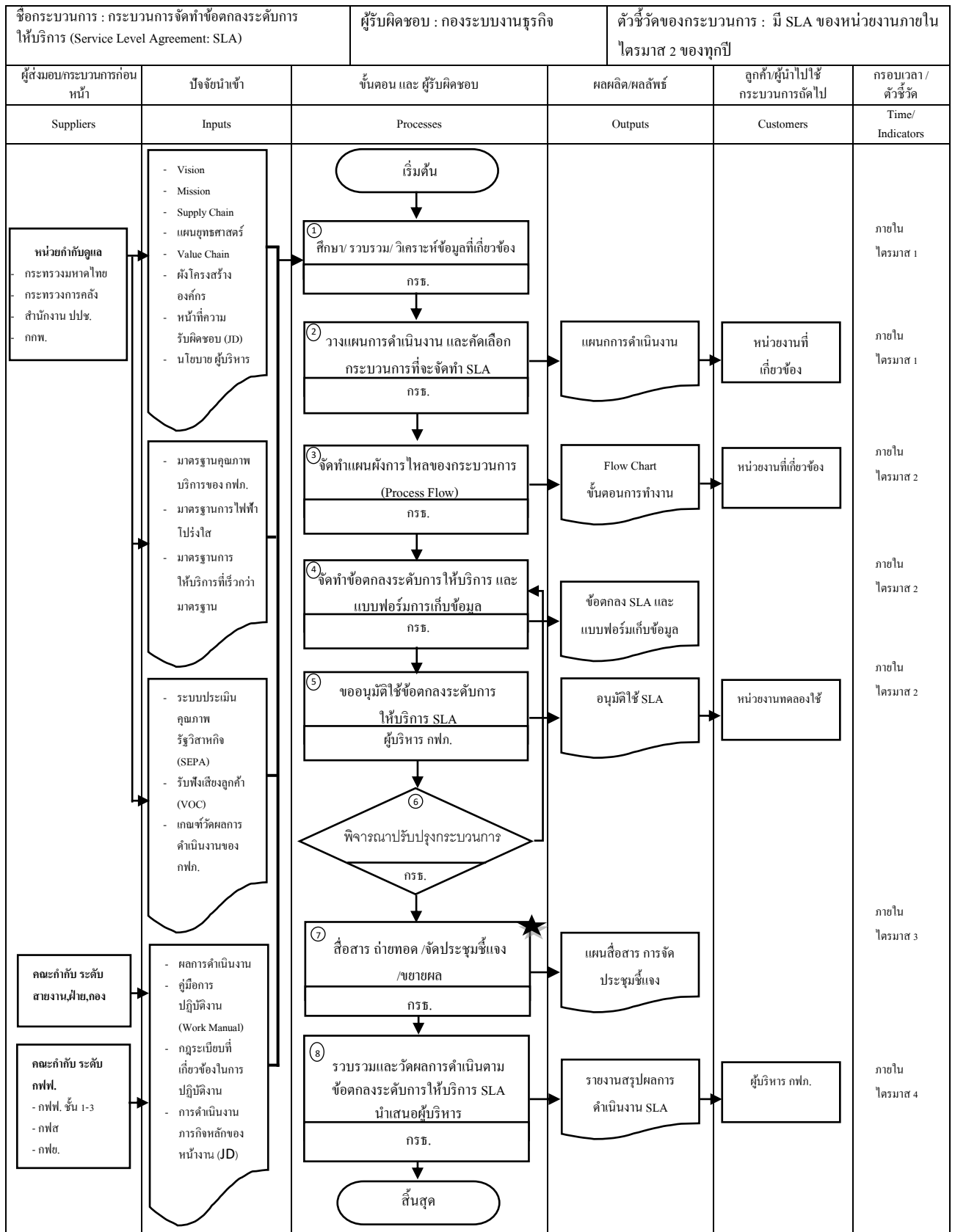
4.6 คณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับกอง) ทำหน้าที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบประกันคุณภาพบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันรวมทั้งประเมินหน่วยงานตนเองและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอ อฟ. รายไตรมาส พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะ/โอกาสปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน 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)
- กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
- กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)
- กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)
- กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)
- กระบวนการดับไฟล่วงหน้า (P6)
- กระบวนการจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า (P7)
- กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า (P8)
- กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)
- กระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)
- กระบวนการบำรุงรักษา (P11)

4.8 กรธ. ทำหน้าที่ประสานงาน ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้เครื่องมือ (Tools) ในการพัฒนากระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบายของผู้บริหาร นโยบายจากหน่วยงานกำกับดูแลของ กฟภ. โครงสร้างหน่วยงาน

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กรธ. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

6.1.1 กรธ. ศึกษา รวบรวมข้อมูล ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก

ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

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

ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

- วิสัยทัศน์
- ภารกิจ
- Supply Chain
- แผนยุทธศาสตร์
- Value Chain
- พังโครงสร้างองค์กร
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- นโยบายผู้บริหาร
- เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน

มาตรฐานคุณภาพบริการ

- มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
- มาตรฐานการไฟฟ้าปริมังโศ
- มาตรฐานการให้บริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน

เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน

- เกณฑ์วัดผลการดำเนินของ กฟภ.
- ระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA)
- รับฟังเสียงลูกค้า (VOC)

ผลการดำเนินงาน

- คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
- การดำเนินงานภารกิจหลัก (JD)

- รายละเอียดกระบวนการทำงาน

6.1.2 กรธ. รวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในการจัดข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

6.2 กรธ. วางแผนการดำเนินงาน และคัดเลือกกระบวนการที่จะจัดทำ SLA พิจารณาคัดเลือกกระบวนการทำงานที่มีความสำคัญเพื่อจัดทำ SLA

6.3 กรธ. จัดทำแผนผังการไหลของกระบวนการ (Process Flow) โดยการนำกระบวนการทำงานมาจัดทำแผนผังการไหลของงานในรูปแบบ Flow Chart ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

6.4 กรธ. จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการแบบฟอร์มการเก็บข้อมูล

6.4.1 จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

6.4.2 จัดทำบันทึกกลนามข้อตกลงระดับการให้บริการ

6.4.3 จัดทำแบบฟอร์มการเก็บข้อมูล

6.5 ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เพื่อนำข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปใช้กับหน่วยงานเป้าหมาย

6.6 พิจารณาการปรับปรุงกระบวนการ โดยข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ใช้กับหน่วยงานเป้าหมาย ดำเนินการเพื่อหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ นำมาปรับปรุงให้ SLA มีความสมบูรณ์ รวมทั้งการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการ

6.7 กรธ. สื่อสาร ถ่ายทอด/จัดประชุมชี้แจง/ขยายผล

เป็นการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ไปขยายผลด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่าง ๆ จัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และขยายผลการจัดทำ SLA ให้หน่วยงานเป้าหมายรับทราบ

6.8 กรธ. รวบรวมและวัดผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA นำเสนอผู้บริหาร โดยการจัดทำสรุปข้อมูลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) นำเสนอผู้บริหาร

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ศึกษา รวบรวมข้อมูล ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก	1.1 ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์
2. วางแผนการดำเนินงาน และคัดเลือกกระบวนการที่จะจัดทำ SLA	2.1 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
3. จัดทำแผนผังการไหลของกระบวนการ (Process Flow)	3.1 Flow Chart ที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
4. จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ แบบฟอร์มการเก็บข้อมูล และบันทึกลงนาม	4.1 ข้อตกลงระดับการให้บริการ แบบฟอร์มการเก็บข้อมูล และบันทึกลงนามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด
5. ขออนุมัติทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA	5.1 ขออนุมัติทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
6. พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ	6.1 ข้อมูลกระบวนการที่ปรับปรุงแล้ว 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด
7. สื่อสาร ถ่ายทอด /จัดประชุมชี้แจง/ขยายผล	7.1 ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
8. รวบรวมและวัดผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA นำเสนอผู้บริหาร	8.1 รายงานนำเสนอผู้บริหารภายในเวลาที่กำหนด

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 22 ก.พ 2554 (กรธ.(พม) 111/2554) ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4

9.2 อนุมัติ ผวก. ลว. 23 ม.ค. 2555 (กรธ. 34/2555) ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11

9.3 คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มกระบวนการงาน (Work Flow Chart)
- 10.2 แบบฟอร์มข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
- 10.3 แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
- 10.4 แบบฟอร์มลงนามข้อตกลงระดับการให้บริการ

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

- 11.1 ใช้ระบบ SAP (T – Code) ในการติดตามและประเมินผล การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการด้านบริการ (P1 – P11)
- 11.2 ใช้ FTP ในการสื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 11.3 ใช้ website intranet.pea.co.th ของ กรธ. (<http://cpm.pea.co.th>)
- 11.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
(แบบฟอร์มดำเนินการ)

Work Flow Chart

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	เอกสาร/บันทึก/รายงาน/ ระบบที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย	ระดับของการให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ



แบบฟอร์มลงนามข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

กระบวนการ.....

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงระดับการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และ
ผู้รับบริการ ใน งาน..... โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า
จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

1.

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้ง
จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA :		
ผู้ให้บริการ		ผู้รับบริการ
ชื่อ-สกุล		ชื่อ-สกุล
(.....)		(.....)
ตำแหน่ง		ตำแหน่ง
วันที่		วันที่

ผู้ว่าการ.....
ผู้อนุมัติกระบวนการ
ชื่อ-สกุล
(.....)
ตำแหน่ง
วันที่

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรธ. ถึง ผพร.
เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑ / ๒๕๕๔ วันที่ - ๘ ก.พ. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4
เรียน อผ.พร. ผ่าน ขผ.พร.

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานวิศวกรรมไฟฟ้า
วันที่ 16 ก.พ. 2554
ครั้งที่ 4

ฝ่ายพัฒนารูทกิจ
เลขที่ 2554
วันที่ 16 ก.พ. 2554

พวท.
เลขที่ 192
วันที่ 16 ก.พ. 2554

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
พัฒนาองค์กร
เลขที่ 2554
วันที่ 16 ก.พ. 2554

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ 25 ก.พ. 2554
เลขที่ กปร. (๖๓) ๑๑๑/๒๕๕๔

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๗ ได้มีการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดย BSC ปี ๒๕๕๔ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ 13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๔๐๑/๒๕๕๒ ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๒ ให้ กรธ.ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพงาน (QA) จำนวน ๔ กระบวนการ คือ กระบวนการ P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า (เฉพาะการรับต่างเขต/สาขา/รับแทน กกก. และรับเงินนอกเวลาทำการ), กระบวนการ P2 แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, กระบวนการ P3 ขอใช้ไฟฟ้า (ขยายเขต-เฉพาะปักเสาเข็มไลน์, ติดตั้งมิเตอร์-ผู้ใช้ไฟรายใหม่) และกระบวนการ P4 บริการด้านมิเตอร์ (เฉพาะการต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้าย) กับ กฟภ.นำร่อง ๔ แห่ง คือ กฟภ.เชียงราย, กฟภ.มุกดาหาร, กฟภ.ระยอง, กฟภ.ตรัง และ กฟภ.เป้าหมาย ๑๒ แห่งคือ กฟภ.เชียงใหม่, กฟภ.ตาก, กฟภ.สพบุรี, กฟภ.อุดรธานี, กฟภ.อุบลราชธานี, กฟภ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟภ.ชลบุรี, กฟภ.สมุทรสาคร, กฟภ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟภ.นครศรีธรรมราช และ กฟภ.สตูล ตามลำดับ (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ สามารถดำเนินการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) P1-P4 กับ กฟภ.กลุ่มเป้าหมายครบทั้ง ๔ ภาค (เอกสารแนบ ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. กำหนดเป้าประสงค์ในการสร้างมาตรฐานการทำงาน และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กรธ.จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๔ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนการ P1-P4 โดยกำหนดให้มีการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 กับ กฟภ. จุฬารวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๔) และมีเป้าหมายในปี ๒๕๕๔ จำนวน ๕๒ กฟภ. ประกอบด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ.สตูล)
- กฟฟ.จตุรรวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ.

๒.๒ คำสั่ง กฟผ.ที่ พ.(ก) ๒๑๘/๒๕๕๓ ลว. ๕ พ.ย. ๒๕๕๓ แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการขยายผล การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟผ. มีอำนาจหน้าที่โดยสังเขป คือ กำกับการขยายผล ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ และ ให้การสนับสนุนและผลักดันการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปสู่การปฏิบัติยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๓ กรธ.ได้ดำเนินงานทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ (กระบวนการงาน P1-P4) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผ่าน เกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ.ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ โดยสามารถขยาย ผลการดำเนินงาน SLA กระบวนการงาน P1-P4 ทั้ง ๔ ภาค ครบถ้วนได้ตามแผน คิดเป็น ๑๐๐% และมีผลการ ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ย ๙๙.๔๓ % สูงกว่า ๘๐% ซึ่งผ่านเกณฑ์ระดับ ๕ และมีผล ความสำเร็จของการดำเนินงาน ผ่านเกณฑ์วัดของแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. Balanced Scorecard (BSC) ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๖)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนการงาน P1-P4 สำหรับให้ กฟฟ.จตุรรวมงาน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย กระบวนการงาน ข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนเฝ้าระวัง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผล การดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากบททดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.นำร่องและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๓ (เอกสารแนบ ๗)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ.พิจารณาแล้ว ผลการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในปี ๒๕๕๓ กฟฟ.นำร่องและ กฟฟ.เป้าหมายมีความเข้าใจและยอมรับการนำ SLA มาใช้ในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีรายงานผล การดำเนินงานมาให้ กรธ. ต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน และแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ได้กำหนดเกณฑ์วัดผลการ ดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของ กฟผ. จึงควรขยายผลการใช้ข้อตกลง ระดับการให้บริการ ไปยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ โดยใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนการงาน P1-P4 เป็นแนวทางการดำเนินงาน

๔. ข้อเสนอ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในกรณี กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการงาน P1-P4 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมี ความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้อง ขออนุมัติอีก

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ./...

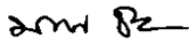
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ. ตามข้อ ๒.๑ ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 โดย กฟฟ. จุฬารวมงาน เขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ แห่ง ให้สายงานจำหน่ายและบริการร่วมกับ กฟช. ต้นสังกัด ร่วมกันพิจารณาคัดเลือก

๔.๓ สำหรับ กฟฟ. จุฬารวมงานอื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะใช้ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 สามารถดำเนินการได้ โดยให้ กฟช. ต้นสังกัดเป็นผู้ พิจารณานุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติพร้อมทั้งผลการดำเนินงานให้ กรธ. ผพร. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ



เรียน รทท. (พ) ผกก. รทท. (พ)

๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

เพื่อโปรดพิจารณา

๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

(นายพัลลภ ภิบาลวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

๑ * เขียน ผกก.

เพื่อโปรดพิจารณา การขออนุมัติใช้ข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4
ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ที่ กรธ. เสนอ.

๑๑ * เขียน ผกก.



(นายณรงค์ศักดิ์ กำมเลิศ)

ผวก.

22 ก.พ. 2554

๑๓ * เขียน ผกก.

เพื่อดำเนินการต่อไป



(นายเวียงวิทย์ เวชศาสตร์)
ผกก. (พ) รักษาการแทน รทท. (พ)

๒๓ ก.พ. ๒๕๕๕

พพผ.

๒๔ ก.พ. ๒๕๕๕



(นายโชคจุณ สุคันธาทฤกษ์)

รทท. (พ)
15 ก.พ. 2554

กรธ.

(นายพัลลภ ภิบาลวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๒๔ ก.พ. ๒๕๕๕

แผนพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๔๕๒๖

(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)

ผกก. รทท. ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กธ. ถึง ผพร.
เลขที่ กธ.(พม) ๓๔ / ๒๕๕๕ วันที่ - ๙ มี.ค. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11

เรียน อผ.พร. ผ่าน ขผ.พร.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กธ.(พม) ๑๑๑/๒๕๕๔ ลว. ๒๒ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 กับ กฟภ. จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟภ. (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กธ.(พม) ๗๘/๒๕๕๔ ลว. ๘ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11 กับ กฟภ. เป้าหมาย ๑๖ กฟภ. (เอกสารแนบ ๓)

๑.๔ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ การใช้กระบวนการ P1-P4, ข้อ ๒.๕.๒ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๒ การทดลองใช้กระบวนการ P5-P11 (เอกสารแนบ ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กธ. จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๕ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการ P5-P11 โดยกำหนดให้ในปี ๒๕๕๕ มีการขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนการ P5-P11 ไปยัง กฟภ. จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟภ. ที่ใช้กระบวนการ P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๕)

สรก.(พ)
เลขที่...๕๕
วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๕๕

ฝ่ายบริหารธุรกิจ
เลขที่รับ...๓๑
- ๙ มี.ค. ๒๕๕๕
วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๕๕

ผวก.
เลขที่...๒๓๔
วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๕๕

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๔ มี.ค. ๒๕๕๕
เลขที่ กธ.(พม) ๓๔/๒๕๕๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๒.๒ ในปี ๒๕๕๔ กรอ.ได้ดำเนินการตามแผนงานขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๑ ขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P1 - P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ๕๒ แห่ง ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)
- กฟฟ.จุฬารวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๖)

โดยสามารถดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ครอบคลุมงาน P1-P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๔ ภาค (๕๒ แห่ง) ได้ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๖๗ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๗)

๒.๒.๒ ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P5 - P11 กับ กฟฟ. กลุ่มเป้าหมาย ทั้ง ๔ ภาค (๑๖ กฟฟ.) ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)

โดยสามารถดำเนินการทดลองใช้กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๑๖ แห่ง ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๘๙ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๘)

๒.๓ ผลการสำรวจการประเมินความพร้อมและการยอมรับของพนักงาน กฟฟ.จุฬารวมงาน ทั้ง ๕๒ แห่ง ตามมุมมอง ๔ มิติ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผนและกำกับดูแล ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร และด้านความรู้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง พบว่า ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและมีความพร้อมในการจัดทำ SLA อยู่ในระดับปานกลางหรือยอมรับ (คะแนนเฉลี่ย ๒.๗๖) ย่อมแสดงให้เห็นว่า SLA เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในกระบวนการหลักของ กฟผ. ได้เป็นอย่างดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-

ดังนั้นจึงควรขยายผลการจัดทำ SLA ให้กับ กฟฟ. จุฬรรมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ กฟฟ. สามารถยกระดับการยอมรับให้อยู่ในระดับกา มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (คะแนนเฉลี่ย ๓.๐๐ - ๔.๐๐) ได้ ภายใต้การกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟฟ. (เอกสารแนบ ๙)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระงาน P5-P11 สำหรับให้ กฟฟ. จุฬรรมงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย ภาระงานข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนเฝ้าระวัง บันทึกกลนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ. นาร่องและ กฟฟ. เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑๐)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ.พิจารณาแล้ว ในปี ๒๕๕๔ ผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระงาน P1-P4 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ และผลการทดลองใช้ภาระงาน P5-P11 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน แสดงถึงความพร้อมของ กฟฟ. จุฬรรมงาน ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ไปใช้ โดยมีผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ประเมินผลของ กฟฟ. และเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและพนักงาน ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ กฟฟ. ในการนี้ กรธ. พิจารณาแล้ว เห็นควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ภาระงาน P5-P11 ไปยัง กฟฟ. จุฬรรมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้ภาระงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔

๔. ข้อเสนอแนะ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในการนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ภาระงาน P5-P11 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ. จุฬรรมงาน ทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟฟ. สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

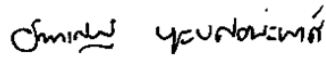
๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ. จุฬรรมงาน ตามข้อ ๒.๒.๑ จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้ภาระงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ ดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ภาระงาน P5-P11 เพิ่มเติมอีกในปี ๒๕๕๔ จำนวน ๗ ภาระงาน ดังนี้ ภาระงาน P5 ตอบข้อร้องเรียน, ภาระงาน P6 ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน, ภาระงาน P7 จัดหน่วย แจกจ่ายไฟฟ้า, ภาระงาน P8 จัดหน่วย พิมพ์บิล แจกจ่ายไฟฟ้า, ภาระงาน P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินร่วมกัน, ภาระงาน P10 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และภาระงาน P11 การย้ายมิเตอร์ รวม ๑๑ ภาระงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๔-

๔.๓ สำหรับ กฟฟ.จตุรรมงาน อื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะ
ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 สามารถ
ดำเนินการได้ โดยให้ กฟช. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติ พร้อมทั้ง
รายงานผลการดำเนินการให้ กรธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓
ต่อไปพร้อมนี้ ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศณะพงศ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑-๔.๓
ตามที่ กรธ. และผพธ. เสนอต่อไปด้วย

เชาวน์ รสพร (พ)

เพื่อโปรดพิจารณา

วิวัฒน์ มงคล ๓๑ มิ.ย. ๒๕๕๕

(นายพัลลภ ภิบาลวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕

(นายสมชัย จรุงณะกิจ)

รผก.(พ)

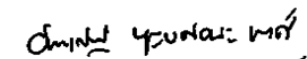
๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕

นรช.

(นายพัลลภ ภิบาลวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๒๕ มิ.ค. ๒๕๕๕
ผพธ.


นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศณะพงศ์

อก.รช.

๒๕ มิ.ค. ๒๕๕๕

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๙๕๒๖

อนุมัติจากผก.นอ.



(นายณรงค์ศักดิ์ กำเลิศ)
ผวก.

23 มิ.ค. 2555

นรช.



(นายสมชัย จรุงณะกิจ)

๒๕ มิ.ค. ๒๕๕๕

อื่นๆ

กระดาดำทำการ 8 ช่อง
ชื่อหน่วยงาน กองระบบงานธุรกิจ
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ด้าน ของงานที่ประเมินและวัดอุปสงค์	ความเสี่ยง (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	ประเมินผล การควบคุม (เชิงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่ (O, F, C)	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนดเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
3. แผนงานติดตามการจัดทำข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการ P1-P11 กฟฟ. จุฬารวมงาน วัดอุปสงค์ เพื่อให้รายงานผลการจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (SLA) ของ กฟฟ. จุฬารวมงาน ได้ตามกำหนด	ความเสี่ยง รายงานผลการจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (SLA) ของ กฟฟ. จุฬารวมงานไม่ทันตามกำหนด สาเหตุ 1. ติดตามและรวบรวมผล การดำเนินงานล่าช้า 2. รายงานผลการดำเนินงานล่าช้า	1. ติดตามและรวบรวมผลการดำเนินงานของ กฟฟ. จุฬารวมงาน ที่ใช้ SLA กระบวนการ P1-P11 แล้ว จาก กฟฟ. ทุกสิ้นเดือน 2. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ให้แล้วเสร็จภายใน 15 ธ.ค. 60	เพียงพอ	-	-	-	ผ.พ.ม.

ผู้ให้บริการปลายทาง		ความต้องการของผู้ให้บริการปลายทาง				
ผู้บริการ กฟผ.		รายงานสรุปผลการดำเนินงาน SLA ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในไตรมาส 4				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กรร. PXX-01	รวบรวมและวัดผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA นำเสนอผู้บริหาร	รายงานสรุปผลการดำเนินงาน SLA ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผู้บริการ กฟผ.	รายงานสรุปผลการดำเนินงาน SLA ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในไตรมาส 4	100%	รายปี

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

[illegible]

รายชื่อผู้จัดทำ

ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่ง
นาง ประไพพรรณ	จันทยาภรณ์	ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
น.ส. สรวิทย์	จินตวิโรจน์	รองผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
นาย วิธณัฐ	เวชกิจ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
นาง รวี	ว่องวิระยุทธ	หัวหน้าแผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
นาย เชษฐา	สวัสดิ์ชนบาล	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
นาย ณัฐพันธุ์	รักษาคม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 4
น.ส. ยวดี	เพ็ญอินทร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 4