



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศนโยบาย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊ก จังหวัดเพชรบูรณ์

เรื่อง นโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ โดย BSC ปี ๒๕๕๓ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ คือ สร้างมาตรฐานและความปลอดภัยในการทำงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานเป็นความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า จำนวน ๑๑ กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P๑), กระบวนการการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (ขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์) (P๓), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔), กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕), กระบวนการดับไฟล่งหน้า (P๖), กระบวนการการจดหน่วย แจ่งค่าไฟฟ้า (P๗), กระบวนการการจดหน่วยพิมพ์บิล (P๘), กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน (P๙), กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐), กระบวนการการบำรุงรักษา (P๑๑) ซึ่ง กฟผ.ห่มสั๊ก ได้รับการคัดเลือกให้เป็นการไฟฟ้าเป้าหมายในการใช้ระบบข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ดังนั้น เพื่อให้การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) P๑ - P๑๑ บรรลุตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ กฟผ.ห่มสั๊ก จึงเห็นควรกำหนดนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ดังนี้ :-

๑. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง "ผู้ให้บริการ" และ "ผู้รับบริการ" อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนกส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน จัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

(นายสมศักดิ์ จิตตรีพรต)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊ก
จังหวัดเพชรบูรณ์