



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาดอนใต้
เรื่อง การบริหารงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน
(Service Level Agreement : SLA and Quality Assurance : QA)

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๓ ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ โดย BSC ปี ๒๕๕๖ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ คือ ยกระดับคุณภาพการทำงานและความปลอดภัย ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานเป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานขยายผล การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพ (QA) ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการป้องกันการขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการเกิดมาตรฐานในการบริการ ปี ๒๕๖๐ จำนวน ๑๑ กระบวนงาน ประกอบด้วย

๑. P๑ กระบวนงาน การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า
๒. P๒ กระบวนงาน การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
๓. P๓ กระบวนงาน การขอใช้ไฟฟ้า
๔. P๔ กระบวนงาน การบริการด้านมิเตอร์
๕. P๕ กระบวนงาน การตอบข้อร้องเรียน
๖. P๖ กระบวนงาน การดับไฟล่งหน้า
๗. P๗ กระบวนงาน การจดหน่วย แจ่งค่าไฟฟ้า
๘. P๘ กระบวนงาน การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ่งค่าไฟฟ้า
๙. P๙ กระบวนงาน การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินจำประกัน
๑๐. P๑๐ กระบวนงาน การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
๑๑. P๑๑ กระบวนงาน การบำรุงรักษา

เพื่อให้การใช้ระบบข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) บรรลุตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ กฟผ. จึงกำหนดนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน (QA) ดังนี้

๑. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงาน มุ่งมั่นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน จัดส่งให้ส่วนเกี่ยวข้องภายในกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๐

(นายพนพัฒน์ อังศุภาณิช)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดอนใต้