



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศนโยบาย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว เรื่อง นโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และงาน พัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance)

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ในการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ โดยกระบวนการภายในเป้าประสงค์ของกลยุทธ์
ในการยกระดับคุณภาพการทำงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการวัดความสำเร็จของการใช้ระบบข้อตกลงระดับ
การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า จำนวน ๑๑
กระบวนการ ได้แก่

๑. กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P๑)
๒. กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒)
๓. กระบวนการขอใช้ไฟ (P๓)
๔. กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔)
๕. กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕)
๖. กระบวนการดับไฟล่วงหน้า (P๖)
๗. กระบวนการจัดหาหน่วย จ่ายค่าไฟฟ้า (P๗)
๘. กระบวนการจัดหาหน่วย พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า (P๘)
๙. กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน (P๙)
๑๐. กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐)
๑๑. กระบวนการบำรุงรักษา (P๑๑)

เพื่อให้การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงกำหนดนโยบายการบริหารงานข้อตกลง
ระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ดังนี้

๑. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้
ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการ
ทำงานโดยมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการ
ดำเนินงานจัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด
๔. ตอบสนองข้อกำหนดของ “ผู้รับบริการ” ได้สำเร็จเป็นที่พึงพอใจ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๗

(นายพงษ์ธร โทบุราณ)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

กิตติคุณ ๗๖๖๖๖
๗๖๖๖