

ก.๑คค.(สท) ๖๕๔/๕๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

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

๑. กระบวนการการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P๑)
๒. กระบวนการการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒)
๓. กระบวนการการขอใช้ไฟ (P๓)
๔. กระบวนการการบริการด้านมิเตอร์ (P๔)
๕. กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน (P๕)
๖. กระบวนการการดับไฟล่วงหน้า (P๖)
๗. กระบวนการการจดหน่วย แจกค่าไฟฟ้า (P๗)
๘. กระบวนการการจดหน่วย ทิมพ์บิล แจกค่าไฟฟ้า (P๘)
๙. กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P๙)
๑๐. กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐)
๑๑. กระบวนการการบำรุงรักษา (P๑๑)

เพื่อให้การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงกำหนดนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ดังนี้

๑. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานจัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด
๔. ตอบสนองข้อกำหนดของ “ผู้รับบริการ” ได้สำเร็จเป็นที่พึงพอใจ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๔

(นายพงษ์ธร โทบุราณ)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว