



ก.๑๓๓.๑๐๖/๒๕๖๐

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. กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P.๑)
๒. กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P.๒)
๓. กระบวนการขอใช้ไฟ (P.๓)
๔. กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P.๔)
๕. กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P.๕)
๖. กระบวนการดับไฟล่งหน้า (P.๖)
๗. กระบวนการจดหน่วย แจกค่าไฟฟ้า (P.๗)
๘. กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิลแจ้งค่าไฟฟ้า (P.๘)
๙. กระบวนการกรวออนไลน์ผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน (P.๙)
๑๐. กระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P.๑๐)
๑๑. กระบวนการบำรุงรักษา (P.๑๑)

เพื่อให้การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงกำหนดนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ดังนี้

๑. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงาน โดยมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน จัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด
๔. ตอบสนองข้อกำหนดของ “ผู้รับบริการ” ได้สำเร็จเป็นที่พึงพอใจ

ประกาศ ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

(นายองอาจ ปิ่นกระจ่าย)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระแก้ว

น.ส.กมล