



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจบะเหลียน

เรื่อง นโยบายการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้นำระบบข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มาใช้งาน เพื่อสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานและเป็นเครื่องมือหนึ่งเพื่อสร้างความโปร่งใสในการให้บริการกับลูกค้า ในระบบข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) มีกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าจำนวน ๑๑ กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P๑), กระบวนการการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒), กระบวนการการขอไฟฟ้า (ขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์) (P๓), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔), กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน (P๕), กระบวนการการดับไฟส่วนหน้า (P๖), กระบวนการการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า (P๗), กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า (P๘), กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทวิตย์ค่าประกัน (P๙), กระบวนการการจ่ายคืนหลักทวิตย์ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐), กระบวนการการบำรุงรักษา (P๑๑) และกระบวนการการก่อสร้างระบบจำหน่าย (P๑๒)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ จึงเห็นควรกำหนดนโยบายการบริหารงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ดังนี้

๑. ให้ทุกแผนกส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

๒. ให้ทุกแผนกส่งเสริม และสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานและแก้ไขข้อปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน

๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานจัดส่งให้ส่วนเกี่ยวข้องภายในกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๓

(นายสุริย แก้วเขียว)

ผจก.กฟอ.บารบะเหลียน