



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอธัญบุรี

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

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ในการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ โดยกระบวนการภายใน
วัตถุประสงค์เป็นการยกระดับคุณภาพการทำงานได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานเป็นการวัดความสำเร็จของ
การใช้ระบบข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในกระบวนการหลักที่
เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าจำนวน ๑๑ กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า
(P๑), กระบวนการการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(P๒), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า(P๓), กระบวนการบริการ
ด้านมิเตอร์(P๔), กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน(P๕), กระบวนการดับไฟล่งหน้า(P๖), กระบวนการ
จดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า(P๗), กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า(P๘), กระบวนการโอน
เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน(P๙) , กระบวนการการจ่ายเงินหลักประกันการใช้
ไฟฟ้า(P๑๐) , กระบวนการการบำรุงรักษา(P๑๑) เพื่อให้การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการบรรลุตาม
วัตถุประสงค์ จึงกำหนดนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกัน
คุณภาพงาน ดังนี้

๑. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA) ที่ได้ลง
นามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนก ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงาน
โดยมุ่งมั่นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการ
ดำเนินงานจัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด
๔. ตอบสนองข้อกำหนดของ “ผู้รับบริการ” ได้สำเร็จ เป็นที่พึงพอใจ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ ต.ค. ๒๕๕๘

(นายองอาจ ปิ่นกระจ่าย)
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอธัญบุรี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก หน.บค.กฟอ.ฉะบุรี (เลขานุการ) ถึง ผจก.กฟอ.ฉะบุรี
เลขที่ วันที่
เรื่อง ขออนุมัติประกาศนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance : QA)
อ้างถึง
สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance : QA) จำนวน ๑ แผ่น

เรียน ผจก.กฟอ.ฉะบุรี ผ่าน ชจก.(ท)

กฟอ.ฉะบุรี มีการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance : QA) ในกระบวนการหลักที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าจำนวน ๑๑ กระบวนการงาน นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงานเป็นไปตามเป้าหมาย จึงขออนุมัติประกาศนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance : QA) ของ กฟอ.ฉะบุรี โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายสมมาตร สีหาม)
หน.บค.กฟอ.ฉะบุรี
กรรมการและเลขานุการ

หน.บค.กฟอ.ฉะบุรี

ที่นอกระบบวิเทศกิจในระ: กฟอ.ฉะบุรี

12 กค. 2558
(นายธาดา สติชอบ)
ชจก (ท) กฟอ. ฉะบุรี

(นายองอาจ ปิ่นกระจ่าย)
ผจก.กฟอ.ฉะบุรี

12 กค 58