



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ

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



ตามแผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ โดย
กระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ ในการยกระดับคุณภาพการทำงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการ
ดำเนินงาน เป็นการวัดความสำเร็จของการใช้ระบบข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level
Agreement : SLA) ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า จำนวน ๑๑ กระบวนการ ได้แก่
กระบวนการรับชำระเงิน (P๑) , กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียน (P๒) , กระบวนการ
การขอใช้ไฟ (P๓) , กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔) , กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน (P๕) ,
กระบวนการการดับไฟล่วงหน้า (P๖) , กระบวนการการจดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า (P๗) , กระบวนการการ
จดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P๘) , กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน
ประกัน (P๙) , กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐) และกระบวนการบำรุงรักษา
(P๑๑) เพื่อให้การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงกำหนดนโยบายการ
บริหารงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ดังนี้

๑. ให้ทุกแผนกส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนกส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการ
ทำงานโดยมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการ
ดำเนินงาน พร้อมจัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด
๔. ตอบสนองข้อกำหนดของ “ผู้รับบริการ” ได้สำเร็จเป็นที่พึงพอใจ

เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะต้องร่วมมือกันทำ SLA ด้วยความสามัคคี ทำงานเป็นทีม
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และบริการให้ลูกค้าประทับใจใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประกาศ ณ วันที่ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

(นายนิมิตร ชัยศักดิ์)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านดินกอง

ที่ ก.๑ ทกบ.(บพ.) ๑๓๒๐ /๒๕๕๘
เรียน ชกภ.(ท.) , (บ.) และ ทม.ทุกแผนก
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายนิมิตร ชัยศักดิ์)
ผจก.กฟภ.บ้านดินกอง