



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement)

กระบวนการงาน P1-P11

๑๓๔๖ ๑๑
ฝ่าย
สายงานพัฒนาองค์กร
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ กองระบบงานรัฐกิจ

สารบัญ

คำนำ	ก
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
กระบวนการงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)	7
กระบวนการงานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	17
กระบวนการงานการขอใช้ไฟ (P3)	35
กระบวนการงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	43
กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)	57
กระบวนการงานการดับไฟล่วงหน้า (P6)	67
กระบวนการงานการจัดหน่วย แจ่งค่าไฟฟ้า (P7)	78
กระบวนการงานการจัดหน่วย พิมพ์บิล แจ่งค่าไฟฟ้า (P8)	88
กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	100
กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	107
กระบวนการงานการบำรุงรักษา (P11)	113
ภาคผนวก	135