



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศนโยบายการบริหารข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสรนครบุรี

ตามแผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช ๒๕๕๔-๒๕๕๗ ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือ อนุมัติให้ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) บริการสู่ความเป็นเลิศ P๑-P๑๑ จำนวน ๑๑ กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการชำระเงิน (P๑) กระบวนการงานการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P๓) กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ไฟฟ้า (P๔) กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P๕) กระบวนการดับไฟล่งหน้า (P๖) กระบวนการจัดหาหน่วยจ่ายค่าไฟฟ้า (P๗) กระบวนการจัดหาหน่วยพิมพ์บิลแจ้งไฟ (P๘) กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนเป็นหลักทรัพย์(P๙) กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ (P๑๐) และกระบวนการบำรุงรักษา (P๑๑) ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ

ดังนั้น เพื่อให้การใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) P๑ – P๑๑ บรรลุตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงเห็นสมควรกำหนดนโยบาย การบริการข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ดังนี้

๑. ให้ ทุกแผนก ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงาน ตามข้อตกลงระดับการบริการ (Service Level Agreement : SLA) อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
๒. ให้ทุกแผนกส่งเสริม และสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงาน มุ่งมั่น แก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนกมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานและบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน และ จัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด
๔. ให้ถือเป็นค่าเกณฑ์วัดผลในการปฏิบัติงาน ในปี ๒๕๖๐

ประกาศ ณ.วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

(นายหาญ พูลบุญ)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสรนครบุรี