



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

**ประกาศนโยบาย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน**  
**เรื่อง การบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน**  
**( Service Level Agreement: SAL Quality Assurance : QA )**

\*\*\*\*\*

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐ ได้นำ Balance Scorecard ( BSC ) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ โดย BSC ปี ๒๕๕๓ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ ๑๖ ยกระดับคุณภาพการทำงานและความปลอดภัย ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการทดลองใช้ระบบ Service Level Agreement ( SLA ) จำนวน ๑๑ กระบวนงาน ประกอบด้วย

๑. กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ( P๑ )
๒. กระบวนงานการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ( P๒ )
๓. กระบวนงานการขอใช้ไฟฟ้า (ติดตั้งมิเตอร์ + ขยายเขต) ( P๓ )
๔. กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ ( P๔ )
๕. กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน ( P๕ )
๖. กระบวนงานการไฟดับล่วงหน้า ( P๖ )
๗. กระบวนงานการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า ( P๗ )
๘. กระบวนงานการจัดหน่วยพิมพ์บิลแจ้งค่าไฟฟ้า ( P๘ )
๙. กระบวนงานการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน ( P๙ )
๑๐. กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ( P๑๐ )
๑๑. กระบวนงานการบำรุงรักษา ( P๑๑ )

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน ได้กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนในการที่จะดำเนินงาน มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานภายในให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นและพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ จึงขอประกาศให้พนักงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน ทราบ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน ยึดถือและปฏิบัติตามคู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ( Service Level Agreement : SLA ) ที่ได้ลงนามไว้แล้ว

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๙

(นายพิเชษฐ์ วิถีธรรมศักดิ์)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน