



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี
เรื่อง นโยบาย การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) หรือ SLA

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดให้ ดำเนินการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) หรือ SLA เพื่อใช้เป็นหลักประกันคุณภาพงานที่ กฟภ. จะส่งมอบให้ลูกค้าในลำดับต่อไป ซึ่งจากการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มอบหมายให้ นำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) หรือ SLA มา ทดลองใช้กับ กฟภ. นำร่องและการไฟฟ้าเป้าหมาย ใน ๑๑ กระบวนการงานในปีที่ผ่านมา กฟภ.พบว่า SLA สามารถพัฒนา คุณภาพงานบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถขยายผลไปยัง กฟภ.อื่น ๆ

ตามอนุมัติ ผวก.ที่ กรธ.(พม.)๑๑๑/๒๕๕๔ ลว. ๒๒ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติให้ กฟภ. จุฬารวมงานที่มีความ พร้อม นำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) หรือ SLA ทั้ง ๔ กระบวนการงาน P๑-P๔ ออก ใช้งาน และ กฟภ.เพชรบุรี เป็นหนึ่งใน กฟภ. ขยายผล ๕๒ แห่งที่ได้รับการคัดเลือกให้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงฯ ตาม เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

ตามอนุมัติ ผวก.ลว. ๒๓ ม.ค. ๒๕๕๕ บันทึกที่ กรธ.(พม.) ๓๔/๒๕๕๕ ลว. ๙ ม.ค. ๒๕๕๕ อนุมัติให้ ข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA) กระบวนการงาน P๕-P๑๑ กฟภ.เพชรบุรี เป็นหนึ่งใน กฟภ. ขยายผล ๑๖ แห่งที่ได้รับ การคัดเลือกให้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงฯ ตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี จึงขอประกาศว่า

๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี มีความมุ่งมั่นที่จะนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) หรือ SLA มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงานด้านการบริการในทุก กระบวนการ และเพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ

๒ เพื่อพัฒนาให้ (Service Level Agreement) หรือ SLA เป็นหลักประกันคุณภาพงานบริการ และสามารถขยายผลไปยังการไฟฟ้าเป้าหมาย ตามที่ กฟภ.กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓ เพื่อให้ผู้บริหาร และ เพื่อนพนักงานทุกคน ได้ร่วมแรง ร่วมใจ ในการนำข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (Service Level Agreement) หรือ SLA ไปใช้งานอย่างจริงจัง ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี

๔ ให้ ผู้รับผิดชอบสนับสนุน ส่งเสริม การดำเนินการจัดทำ SLA อย่างจริงจัง และติดตาม ประเมินผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ กฟภ. กำหนดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายนาวิน บุคย์ประยูร)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี