



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ชั้น ๑
เรื่อง นโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
และระบบประกันคุณภาพ (QA)

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ โดยด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ 113 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มาใช้ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าจำนวน ๑๑ กระบวนการ

เพื่อให้การดำเนินงาน การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและระบบประกันคุณภาพงาน ของ กฟผ.เชียงใหม่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นสมควรกำหนดนโยบายการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) ดังนี้.-

๑. ให้ทุกแผนก ของ กฟผ.ชม. และ กฟฟ.โนนสัณฑ์ ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจัง
๒. ให้ทุกแผนก ของ กฟผ.ชม. ส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงาน มุ่งมั่นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
๓. ให้ทุกแผนก มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน บันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน จัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตามที่กำหนด
๔. ตอบสนองข้อตกลงของ “ผู้รับบริการ” ได้สำเร็จจนเป็นที่พอใจ

ประกาศ ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๙

(นายวิระศักดิ์ มโนวรรณ)
ผจก.กฟผ.ชม.