



นโยบายการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานให้สามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ ในฐานะผู้ให้บริการหลักแก่ประชาชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน ในรูปแบบของ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)” ซึ่งในปัจจุบันประมาณ พ.ศ. 2559 มีกระบวนการบริการที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการแล้ว จำนวน 11 งานบริการ จึงเห็นควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และระบบประกันคุณภาพ ให้ทุกแผนก สังกัด กฟจ., กฟอ. และ กฟส. ดังนี้

1. ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่ได้ลงนามไว้ระหว่าง “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้รับบริการ” อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพโดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน
3. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานจัดส่งให้ส่วนที่เกี่ยวข้องภายในกำหนด
4. ตอบสนองข้อกำหนดของ “ผู้รับบริการ” ให้สำเร็จเป็นที่พึงพอใจ

ประกาศ ณ วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2559

(นายธีรพงษ์ ขุนวิจิตร)

ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

แผนการดำเนินงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) กฟน.1 ปี 2559

ที่	รายการ	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1	ควบคุมและกำกับกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ : การจัดทำแผนงาน												
	1.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ กฟน.1		→										
	1.2 จัดทำแผนงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA)			→									
	1.3 กำหนดการไฟฟ้าที่จะเข้าติดตามประเมินผลในปี 2559 ครั้งที่ 1 และ 2			→							→		
	- 15 กฟฟ. ในสังกัด กฟน.1												
	- 33 กฟฟ. ในสังกัด กฟน.1												
	1.4 กำหนดวิธีการ/ขั้นตอนการติดตามในส่วนรายละเอียด			→									
	- จัดประชุมคณะทำงานตรวจติดตาม ประเมินผลฯ ก่อนเข้าตรวจติดตามฯ				→						→		
	1.5 ตรวจติดตาม ประเมินผลฯ ตามแผนงานฯ ข้อ 1.2					→	→					→	→
2	สนับสนุนและผลักดันระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้ง กฟน.1 : การจัดทำงบประมาณตามแผน												
	2.1 วางแผนการใช้งบประมาณประจำปีในการติดตามประเมินผล			→									
	2.2 การประชาสัมพันธ์												
	- จัดทำแผนประชาสัมพันธ์			→									
	- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	2.3 จัดประชุมประสานงาน/ติดตาม และประเมินผลวิธีการ ขั้นตอน แบบฟอร์ม โดยใช้เอกสาร ระบบงาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง							→					→
	2.4 รวบรวมข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการงาน เช่น ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งโครงสร้างองค์กร หน้าที่ ความรับผิดชอบ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานที่ใช้ SLA							→					→

แผนการดำเนินงานการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) กพท.1 ปี 2559

[illegible]

แผนการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA) ระดับ พ.พ. ปี 2559

[illegible]

แผนการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

และระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA) ระดับ นพ.พ. ปี 2559

ที่	รายการ	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
4	การรายงานสรุปผล												
	4.1 เสนอคณะกรรมการ นำผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการเข้าสู่วาระการประชุมประจำเดือน												
	4.2 ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหในระดับการไฟฟ้าให้ กฟน.1			→			→			→			→