



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศนโยบายกิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



SLA
Service Level
Agreement

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

ตามแผนยุทธศาสตร์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๗ ได้มีการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการและบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงาน ภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน โดย BSC ปี ๒๕๕๔ ด้านกระบวนการภายในเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ ๑๓ สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงานเป็นความสำเร็จของการดำเนินการ ตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงานของ กฟผ. (QA for SLA)

กิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพของ กฟผ. (QA for SLA) เป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการที่ดี ป้องกันและลดความขัดแย้งในการทำงาน ร่วมกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างหน่วยงานในองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างงานในองค์กร ช่วยพัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ขอกำหนดนโยบายกิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงานของ กฟผ. (QA for SLA) ไว้ดังนี้

๑. ให้ผู้บริหารทุกระดับชั้น ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการจัดทำกิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงานของ กฟผ.(QA for SLA) ตามแผนงานที่ กฟผ. กำหนด

๒. ให้พนักงานทุกท่านใช้กิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงานของ กฟผ. (QA for SLA) เป็นแนวทางปฏิบัติงานสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง เพื่อสร้างการรับรู้และแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

๓. ให้ทุกแผนก ปฏิบัติงานระหว่างแผนกให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว สั้นไหล ไม่ติดขัด และลดอุปสรรคในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด เป็นการสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างมีระบบ

๔. ให้ทุกแผนก ทำหน้าที่บริหารงาน ติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิดให้สอดคล้องกับเกณฑ์ชี้วัดของ สคร. ที่จะตรวจประเมินผลระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนงาน (P๑-P๑๑) ในปี ๒๕๕๘ โดยวัดผลความสำเร็จของการจัดทำ SLA เป็นส่วนหนึ่งในเกณฑ์ชี้วัดการประเมินผลของแต่ละ กฟผ. ต่อไป

ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ทุกท่านจะต้องร่วมแรงร่วมใจกันจัดทำกิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ด้วยความสามัคคี ทำงานเป็นทีม เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน และบริการให้ลูกค้าประทับใจในบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๙

๐๓ - ๙

(นายศานันท์ นันทมานพ)

ผจก.กฟผ.ฉช.