

ประกาศนโยบายกิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

ตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๑ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน กลยุทธ์ OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทาน มีเกณฑ์วัดความสำเร็จของการดำเนินการตาม Service Level Agreement ที่ระบุในห่วงโซ่อุปทาน (ทั้ง SLA ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร) นั้น

กิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพของ กฟภ. (QA for SLA) เป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการที่ดี ป้องกันและลดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างหน่วยงานในองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างงานในองค์กร ช่วยพัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ขอกำหนดนโยบายกิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงานของ กฟภ. (QA for SLA) ไว้ดังนี้

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

๒. ให้พนักงานทุกท่านใช้กิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงานของ กฟภ. (QA for SLA) เป็นแนวทางปฏิบัติงานสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง เพื่อสร้างการรับรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกัน

๓. ให้ทุกแผนกปฏิบัติงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานให้สามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างมีระบบ

๔. ให้ทุก กฟพ. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารงานข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) เพื่อทำหน้าที่บริหารงาน ติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิดให้สอดคล้องกับเกณฑ์ชี้วัดของ สคร. ที่จะตรวจประเมินผลระดับการให้บริการทั้ง ๑๑ กระบวนงาน (P1-P11) ในปี ๒๕๖๑ โดยวัดผลความสำเร็จของการจัดทำ SLA เป็นส่วนหนึ่งในเกณฑ์ชี้วัดการประเมินผลของแต่ละ กฟพ. ต่อไป

ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ทุกคนจะต้องร่วมแรงร่วมใจกันจัดทำกิจกรรมข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ด้วยความสามัคคี ทำงานเป็นทีม เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน และบริการให้ลูกค้าประทับใจในบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประกาศ ณ วันที่

๑๔ ส.ค. ๒๕๖๑

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี