

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ดำเนินการ จริง (E)
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	ข้อมูลการตัดมีเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI / DMSx	648	648	0	ภายใน 16.00 น.	ภายใน 16.00 น.
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียม การต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูล ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายใน 9.00 น.	SAP Module FI	0	0	0	ภายใน 09.00 น.	ภายใน 09.00 น.
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพ บริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	67	67	0	ภายใน 4 ชม.	ภายใน 4 ชม.
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมีเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	30	30	0	ภายใน 2 วันทำการ	ภายใน 2 วันทำการ
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมีเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้า ได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	446	446	0	ภายใน 24 ชม.	ภายใน 24 ชม.
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	1 0	1 0	0 0	ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 30 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 30 วันทำการ

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ดำเนินการ จริง (E)
ผบป.(กฟฟ.)	P6	ผบป. P6 - 01	ผคฟ. (กปบ.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	0	0
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	48	48	0	ภายในเวลา 2 วัน	ภายในเวลา 2 วัน
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	48	48	0	ภายในเวลา 2 วัน	ภายในเวลา 2 วัน
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	48	48	0	ภายในเวลา 10 วัน	ภายในเวลา 10 วัน
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	48	48	0	ภายในเวลา 10 วัน	ภายในเวลา 10 วัน
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 7 วันทำการ	ภายในเวลา 7 วันทำการ
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายในเวลา 30 วันทำการ	ภายในเวลา 30 วันทำการ

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ดำเนินการ จริง (E)
กฟฟ.	P10		ลูกค้า	ความสำเร็จของการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 20 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายในเวลา 20 วันทำการ	ภายในเวลา 20 วันทำการ
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0
ผบป	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างติดตั้งไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย