

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)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	ข้อมูลการติดตั้งเดสก์ท็อปจำนวนที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI / DMS	82	82	0	ภายในเวลา 16.00 น.	ภายในเวลา 16.00 น.	-
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสาร ครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่ง ภายใน 9.00 น.	SAP Module FI	0	0	0	ส่งภายใน 9.00 น.	ส่งภายใน 9.00 น.	-
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	0	0	0	ภายในระยะเวลา 4 ชม	ภายในระยะเวลา 4 ชม.	-
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายใน กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board Dash Board	59 37	57 36	2 1	ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 5 วันทำการ	ขึ้นระบบไม่สมบูรณ์ ขึ้นระบบไม่สมบูรณ์
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตาม มาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	-
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระ เงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน ระยะเวลา 24 ชม.	ISU	50	50	0	ภายในระยะเวลา 24 ชม	ภายในระยะเวลา 24 ชม.	-
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพ บริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน ทำการ	VOC VOC	0 0	0 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)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
ผบป.(กฟฟ.)	P6	ผบป. P6 - 01	ผคฟ. (กปบ.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุ รายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	แบบสารบัญญัติอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	ภายในเวลา 7 วันทำการ	ภายในเวลา 7 วันทำการ	-
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	124	124	0	ภายใน 10 วัน	ภายใน 10 วัน	-
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	124	124	0	ภายใน 10 วัน	ภายใน 10 วัน	-
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	124	124	0	ภายใน 10 วัน	ภายใน 10 วัน	-
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	124	124	0	ภายใน 10 วัน	ภายใน 10 วัน	-
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. ราย ใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจ พบ	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ	-
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. ราย ใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจ พบ	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ	-
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำ การ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 7 วันทำการ	ภายในเวลา 7 วันทำการ	-
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำ การ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 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)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยน หลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนด มาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 30 วันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	-
กฟฟ.	P10		ลูกค้า	ความสำเร็จของการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 20 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 20 วันทำการ	ภายใน 20 วันทำการ	-
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	-
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	-
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อ แปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	-
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	-

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย