

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	ระยะเวลาตามเป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง (E)
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	ข้อมูลการตัดบัตรเครดิตประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI / DMSx	327	327	0	ภายในเวลา 16.00 น.	ภายในเวลา 16.00 น.
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายใน 9.00 น.	SAP Module FI	0	0	0	ภายใน 9.00 น.	ภายใน 9.00 น.
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	25	25	0	ภายในระยะเวลา 4 ชม.	ภายในระยะเวลา 4 ชม.
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 2 วันทำการ	ภายใน 2 วันทำการ
				- ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	330	330	0	ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ภายในระยะเวลา 24 ชม.
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	VOC	1	1	0	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ
				- พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ		0	0	0	ภายใน 30 วันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตามเป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ดำเนินการ จริง (E)
ผบบ.(กฟฟ.)	P6	ผบบ. P6 - 01	ผคฟ. (กปบ.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	0	0
ผบบ.	P7	ผบบ. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	80	80	0	ภายในวันที่ 10	ภายในวันที่ 10
ผบบ.	P7	ผบบ. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	80	80	0	ภายในวันที่ 10	ภายในวันที่ 10
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	80	80	0	ภายในวันที่ 10	ภายในวันที่ 10
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	80	80	0	ภายในวันที่ 10	ภายในวันที่ 10
ผบบ.	P8	ผบบ. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ
ผบบ.	P8	ผบบ. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 7 วันทำการ	ภายในเวลา 7 วันทำการ
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายในเวลา 1 วันทำการ	ภายในเวลา 1 วันทำการ
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 30 วันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตามเป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ดำเนินการ จริง (E)
กฟฟ.	P10		ลูกค้า	ความสำเร็จของการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผชฟ. 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
ผบป	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย