

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ ดำเนินการจริง (E)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	ข้อมูลการติดตั้งเดสก์ท็อปจำนวน 10 เครื่องที่นำเข้ามาในระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI / DMSx	0	0	0	ภายใน 16.00 น.	ภายใน 16.00 น.	
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายใน 9.00 น.	SAP Module FI	9	9	0	ภายใน 9.00 น.	ภายใน 9.00 น.	
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	32	32	0	ภายใน 4 ชม.	ภายใน 4 ชม.	
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	36	36	0	ภายใน 2 วัน	ภายใน 2 วัน	
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	8	8	0	ภายใน 1 วัน	ภายใน 1 วัน	
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระหนี้แล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	0	0	0	ภายใน 24 ชม.	ภายใน 24 ชม.	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	1	1	0	ภายใน 5 วัน	ภายใน 5 วัน	
						1	1	0	ภายใน 5 วัน	ภายใน 5 วัน	

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ ดำเนินการจริง (E)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
ผบป.(กฟฟ.)	P6	ผบป. P6 - 01	ผคฟ. (กปบ.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุ รายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วัน ทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	1	1	0	1	1	
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผคค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	98	98	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	98	98	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผคค.	P7	ผคค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลา ที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	98	98	0	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่ กำหนด	U_Cube/SAP-CS	98	98	0	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผคค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำ การ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	-	-	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำ การ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	-	-	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	-	-	
ผคค.	P8	ผคค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	-	-	
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยน หลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนด มาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	-	-	

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ ดำเนินการจริง (E)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
กฟฟ.	P10		ลูกค้า	ความสำเร็จของการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผชฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 20 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	-	-	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	-	-	
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	-	-	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	-	-	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	-	-	

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย