

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.	ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI / DMSx	621	621	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	5	5	0	ภายใน 9.00 น.	ภายใน 9.00 น.	
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	21	21	0	ภายใน 4 ชม.	ภายใน 4 ชม.	
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	17	15	2	ภายใน 2 วันทำการ	ภายใน 2 วันทำการ	
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	41	41	0	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ	
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	2	2	0	ภายใน 24 ชม.	ภายใน 24 ชม.	
						2	2	0	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ	
						2	2	0	ภายใน 30 วันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	ระยะเวลาตามเป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง (E)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
ผปบ.(กฟฟ.)	P6	ผปบ. P6 - 01	ผคฟ. (กปบ.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	8	8	0	8	8	
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมีเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	83	83	0	ภายใน 7 วัน	ภายใน 7 วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมีเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	83	83	0	ภายใน 7 วัน	ภายใน 7 วัน	
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมีเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	83	83	0	ภายใน 7 วัน	ภายใน 7 วัน	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	83	83	0	ภายใน 7 วัน	ภายใน 7 วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วยมีเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วยมีเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันให้กับ 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)	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	ภายใน 20 วันทำการ	ภายใน 20 วันทำการ	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	11	11	0	11	11	
ผบป	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	316	316	0	316	316	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	

หมายเหตุ

1. ข้อ E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย