

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.	ข้อมูลการตัดบัตรเครดิตประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI / DMSx	618	618	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	5	5	0	ภายใน 9.00 น.	ภายใน 9.00 น.	
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพ บริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	0	0	0	ภายใน 4 ชม.	ภายใน 4 ชม.	
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	22	22	0	ภายใน 2 วันทำการ	ภายใน 2 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	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้า ได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	608	608	0	ภายใน 24 ชม.	ภายใน 24 ชม.	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	1	1	0	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ	
						1	1	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	1	1	0	1	1	
ผปบ.	P7	ผปบ. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	86	86	0	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ผปบ.	P7	ผปบ. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	86	86	0	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผปบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	86	86	0	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผปบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	86	86	0	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ผปบ.	P8	ผปบ. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ผปบ.	P8	ผปบ. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผปบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผปบ.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 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)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลาตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลาที่ ดำเนินการจริง (E)	สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย
กฟฟ.	P10		ลูกค้า	ความสำเร็จของการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผขฟ. 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	
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำหม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	316	316	0	316	316	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	0	0	

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย