

| ผู้ให้บริการ | SLA            | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                         | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | ระยะเวลาตามเป้าหมาย (D) | ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง (E) | สาเหตุที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย |
|--------------|----------------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------------|
| ผบป.         | P1             | ผบป. P1 - 01 | ผบป.         | ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.                                                                                                  | SAP Module FI / DMSx    | 1378                                     | 1378                                     | 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       | ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.                                                                             | OMS                     | 0                                        | 0                                        | 0                         | 0                       | 0                            | -                          |
| กฟฟ.         | P3             |              | ลูกค้า       | ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ<br>- ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ<br>- นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ                              | Dash Board              | 0                                        | 0                                        | 0                         | ภายใน 2 วันทำการ        | ภายใน 2 วันทำการ             | -                          |
| กฟฟ.         | P3 (One Touch) |              | ลูกค้า       | ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch<br>- ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ                                                                          | Dash Board              | 0                                        | 0                                        | 0                         | ภายใน 1 วันทำการ        | ภายใน 1 วันทำการ             | -                          |
| ผมต.         | P4             |              | ลูกค้า       | ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.                                                                  | ISU                     | 643                                      | 643                                      | 0                         | ภายในระยะเวลา 24 ชม.    | ภายในระยะเวลา 24 ชม.         | -                          |
| กฟฟ.         | P5             |              | ลูกค้า       | ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ<br>- พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ<br>- ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ                         | VOC                     | 0                                        | 0                                        | 0                         | ภายใน 5 วันทำการ        | ภายใน 5 วันทำการ             | -                          |
|              |                |              |              |                                                                                                                                                                           |                         | 0                                        | 0                                        | 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 |
|--------------|-----|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------------|
| ผบป.(กฟฟ.)   | P6  | ผบป. P6 - 01 | ผคฟ. (กปบ.)  | บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ | ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ | 0                                        | 0                                        | 0                         | อย่างน้อย 7 วันทำการ    | อย่างน้อย 7 วันทำการ         | -                          |
| ผบป.         | P7  | ผบป. P7-01   | ผคค.         | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                            | U_Cube                   | 94                                       | 94                                       | 0                         | ภายใน 10 วัน            | ภายใน 10 วัน                 | -                          |
| ผบป.         | P7  | ผบป. P7-02   | ผมต.         | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                            | U_Cube                   | 94                                       | 94                                       | 0                         | ภายใน 10 วัน            | ภายใน 10 วัน                 | -                          |
| ผคค.         | P7  | ผคค. P7-01   | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                      | U_Cube/SAP-DM            | 94                                       | 94                                       | 0                         | ภายใน 10 วัน            | ภายใน 10 วัน                 | -                          |
| ผมต.         | P7  | ผมต. P7-01   | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                       | U_Cube/SAP-CS            | 94                                       | 94                                       | 0                         | ภายใน 10 วัน            | ภายใน 10 วัน                 | -                          |
| ผบป.         | P8  | ผบป. P8 - 06 | ผคค.         | แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ                                    | SAP                      | 0                                        | 0                                        | 0                         | ภายในเวลา 1 วันทำการ    | ภายในเวลา 1 วันทำการ         | -                          |
| ผบป.         | P8  | ผบป. 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 | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง                                                                  | SAP                      | 0                                        | 0                                        | 0                         | ภายในเวลา 7 วันทำการ    | ภายในเวลา 7 วันทำการ         | -                          |
| ผคค.         | P8  | ผคค. P8 - 02 | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง                                                                  | SAP                      | 0                                        | 0                                        | 0                         | ภายในเวลา 1 วันทำการ    | ภายในเวลา 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<br>ในการตรวจสอบ | จำนวนงานทั้งหมด<br>ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ<br>(A) | จำนวนงาน<br>ทั้งหมดที่<br>ผู้รับบริการได้รับ<br>(B) | ไม่ได้ผล<br>ตามที่<br>ต้องการ<br>(C) | ระยะเวลาตาม<br>เป้าหมาย<br>(D) | ระยะเวลาที่<br>ดำเนินการจริง<br>(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           | 0                                               | 0                                                   | 0                                    | 0                              | 0                                   | -                          |
| ผบป          | P11 |          | ผู้รับจ้าง   | ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน                                                                             | แผนปฏิบัติประจำปี           | 0                                               | 0                                                   | 0                                    | 0                              | 0                                   | -                          |
| กฟฟ.         | P11 |          | กฟฟ.         | แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ<br>หม้อแปลง ประจำปี                                            | แผนปฏิบัติประจำปี           | 0                                               | 0                                                   | 0                                    | 0                              | 0                                   | -                          |
| กฟฟ.         | P11 |          | กฟฟ.         | แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)                                                                | แผนปฏิบัติประจำปี           | 0                                               | 0                                                   | 0                                    | 0                              | 0                                   | -                          |

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย