

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.	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI / DMSx	375	375	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	0	0	0	ภายใน 09.00 น.	ภายใน 09.00 น.	
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	65	64	1	ภายใน 4 ชม.	ภายใน 4 ชม.	คน
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 2 วัน	ภายใน 2 วัน	
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน 1 วัน	ภายใน 1 วัน	
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	241	241	0	ภายใน 24 ชม.	ภายใน 24 ชม.	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	4	4	0	ภายใน 5 วัน	ภายใน 5 วัน	
						4	4	0	ภายใน 30 วัน	ภายใน 30 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. (กบป.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุ รายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กบป.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วัน ทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	อย่างน้อย7วัน	7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลา ที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	34	34	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่ กำหนด	U_Cube/SAP-CS	67	67	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำ การ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำ การ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยน หลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนด มาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	52	28	24	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	กระบวนการทำงาน

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	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำหม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามอเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย

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	375	375	0	ภายใน 16.00 น.	ภายใน 16.00 น.	เป็น	
ผบป.	P1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายใน 9.00 น.	SAP Module FI	0	0	0	ภายใน 09.00 น.	ภายใน 09.00 น.		
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	65	64	1	ภายใน4ชม.	ภายใน4ชม.	คน	
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน2วัน	ภายใน2วัน		
				- นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน5วัน	ภายใน5วัน		
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน		
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	241	241	0	ภายใน24ชม.	ภายใน24ชม.	จำนวนรายย่อย	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ	VOC	4	4	0	ภายใน5วัน	ภายใน5วัน		
				- ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ		4	4	0	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน		

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) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	อย่างน้อย7วัน	7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	34	34	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	67	67	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	52	28	24	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	กระบวนการทำงาน

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	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย

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	375	375	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	0	0	0	ภายใน 09.00 น.	ภายใน 09.00 น.	
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	65	64	1	ภายใน4ชม.	ภายใน4ชม.	คน
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน2วัน	ภายใน2วัน	
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	241	241	0	ภายใน24ชม.	ภายใน24ชม.	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	4	4	0	ภายใน5วัน	ภายใน5วัน	
						4	4	0	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	

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. (กบป.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กบป.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	อย่างน้อย7วัน	7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	34	34	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	67	67	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	52	28	24	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	กระบวนการทำงาน

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	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย

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	375	375	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	0	0	0	ภายใน 09.00 น.	ภายใน 09.00 น.	
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	65	64	1	ภายใน4ชม.	ภายใน4ชม.	คน
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผชฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน2วัน	ภายใน2วัน	
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผชฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	241	241	0	ภายใน24ชม.	ภายใน24ชม.	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	4	4	0	ภายใน5วัน	ภายใน5วัน	
						4	4	0	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	

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. (กบป.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กบป.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	อย่างน้อย7วัน	7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	34	34	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	67	67	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	52	28	24	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	กระบวนการทำงาน

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	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย

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	375	375	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	0	0	0	ภายใน 09.00 น.	ภายใน 09.00 น.	
ผบป.	P2		ลูกค้า	ความสำเร็จของระยะเวลาในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 4 ชม.	OMS	65	64	1	ภายใน4ชม.	ภายใน4ชม.	คน
กฟฟ.	P3		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผชฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน2วัน	ภายใน2วัน	
กฟฟ.	P3 (One Touch)		ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับ ผชฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตเทศบาล ภายใน 1 วันทำการ	Dash Board	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P4		ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	241	241	0	ภายใน24ชม.	ภายใน24ชม.	
กฟฟ.	P5		ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	4	4	0	ภายใน5วัน	ภายใน5วัน	
						4	4	0	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	

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. (กบป.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กบป.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	อย่างน้อย7วัน	7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-01	ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P7	ผบป. P7-02	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	101	101	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P7	ผบค. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-DM	34	34	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผมต.	P7	ผมต. P7-01	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube/SAP-CS	67	67	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผบป.	P8	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผขฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
ผมต.	P8	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน7วัน	ภายใน7วัน	
ผบค.	P8	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	0	0	0	ภายใน1วัน	ภายใน1วัน	
กฟฟ.	P9		ลูกค้า	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	52	28	24	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	กระบวนการทำงาน

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	ภายใน30วัน	ภายใน30วัน	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
ผปบ	P11		ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	
กฟฟ.	P11		กฟฟ.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0	ภายในไตรมาส	ภายในไตรมาส	

หมายเหตุ

1. ช่อง E หากมีจำนวนงานมากกว่าหนึ่งงานให้เอาค่าเฉลี่ย