



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ

งานจัดการและติดตามการบริการหลังการขาย

สายงานการไฟฟ้าภาค 3

การไฟฟ้าเขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

แผนกบริการลูกค้า

(ปรับปรุงครั้งที่ 1)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายวิเชียร เสงอุดมทรัพย์)

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

/ /

A-WM-01

คำนำ

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ได้รับมอบหมายจากคณะทำงาน SEPA หมวด 6 (การมุ่งเน้นปฏิบัติการ) ให้รับผิดชอบในการจัดทำแนวทางมาตรฐานงาน (Work Standard) คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการ งานจัดการและติดตามการบริการหลังการขาย เมื่อพูดถึงการตลาด เรามักจะนึกถึงการขายและบริการ เป็นงานหรือการกระทำที่เราทำให้กับผู้อื่น เพื่อให้เขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการอย่างดีที่สุดด้วยความเต็มใจ แต่การบริการหลังการขายเป็นด้านสำคัญที่เน้นย้ำความมั่นใจให้กับลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

หนังสือคู่มือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าชั้น 1 – 3 (Work Manual) ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา (พบค.) โทร. 14135 และ 14136

แผนกบริการลูกค้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๒ ภาคกลาง (ชลบุรี)
ก.ค. 2559

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
7. มาตรฐานงาน	11
8. ระบบติดตามประเมินผล	14
9. เอกสารอ้างอิง	15
10. แบบฟอร์มที่ใช้	15
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ /เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	15
12. ภาคผนวก	15
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาดำการ 8 ช่อง)	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีขั้นตอนที่ชัดเจน และผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟ เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. ขอบเขต (Scope)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้จะครอบคลุมตั้งแต่ ผู้ขอใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟยื่นคำร้อง การค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน การสร้างใบคำร้องตามประเภทการขอใช้บริการ พิมพ์คำร้อง ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งทางไฟฟ้าภายในอาคารของผู้ใช้ไฟ สร้างเอกสารการวางบิล(ตั้งหนี้) สร้างใบส่งขาย แจ้งค่าใช้จ่าย และชำระเงิน

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า, ผบป. คือ แผนกบัญชีและประมวลผล,

กฟอ.สรช. คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

3.2 ผจก. หรือ ผู้ได้รับมอบอำนาจ หมายถึง ผู้จัดการการไฟฟ้า หรือผู้มีอำนาจอนุมัติในคำร้องขอใช้บริการแต่ละประเภทตามที่ ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟยื่น คำร้องขอใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.3 CS หมายถึง Customer Service ระบบงานบริการลูกค้า

3.4 CIC0 หมายถึง รหัสระบบงาน SAP IS-U เกี่ยวกับงานคำร้องต่างๆ

3.5 Y1 หมายถึง คำร้องที่ได้แก่ การขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์, การขอย้ายมิเตอร์, การขอเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์, การขอเลิกใช้ไฟ

3.6 Y3 หมายถึง คำร้องได้แก่ การบำรุงรักษาหม้อแปลง, การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การเช่าหม้อแปลง, การเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า

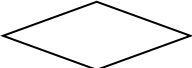
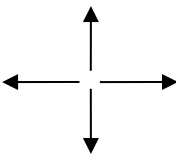
3.7 ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟ หมายถึง ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟ

3.8 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.8.1



คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.8.2		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.8.3		คือ การตัดสินใจ
3.8.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.8.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.8.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.8.7		คือ ฐานข้อมูล
3.8.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

3.9 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) คือ การอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้แผนภูมิ เป็นต้น

3.10 มาตรฐานงาน คือ การอธิบายข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นมาตรฐานระยะเวลา และมาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น

3.11 ระบบการติดตามประเมินผล คือ การกำหนดรูปแบบและระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน หรือ ทุก 1 ปี เป็นต้น เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

3.12 เอกสารอ้างอิง (Reference Document) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติ พระราชบัญญัติ กฎหมาย วิธีการทำงาน หรือเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

3.13 แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

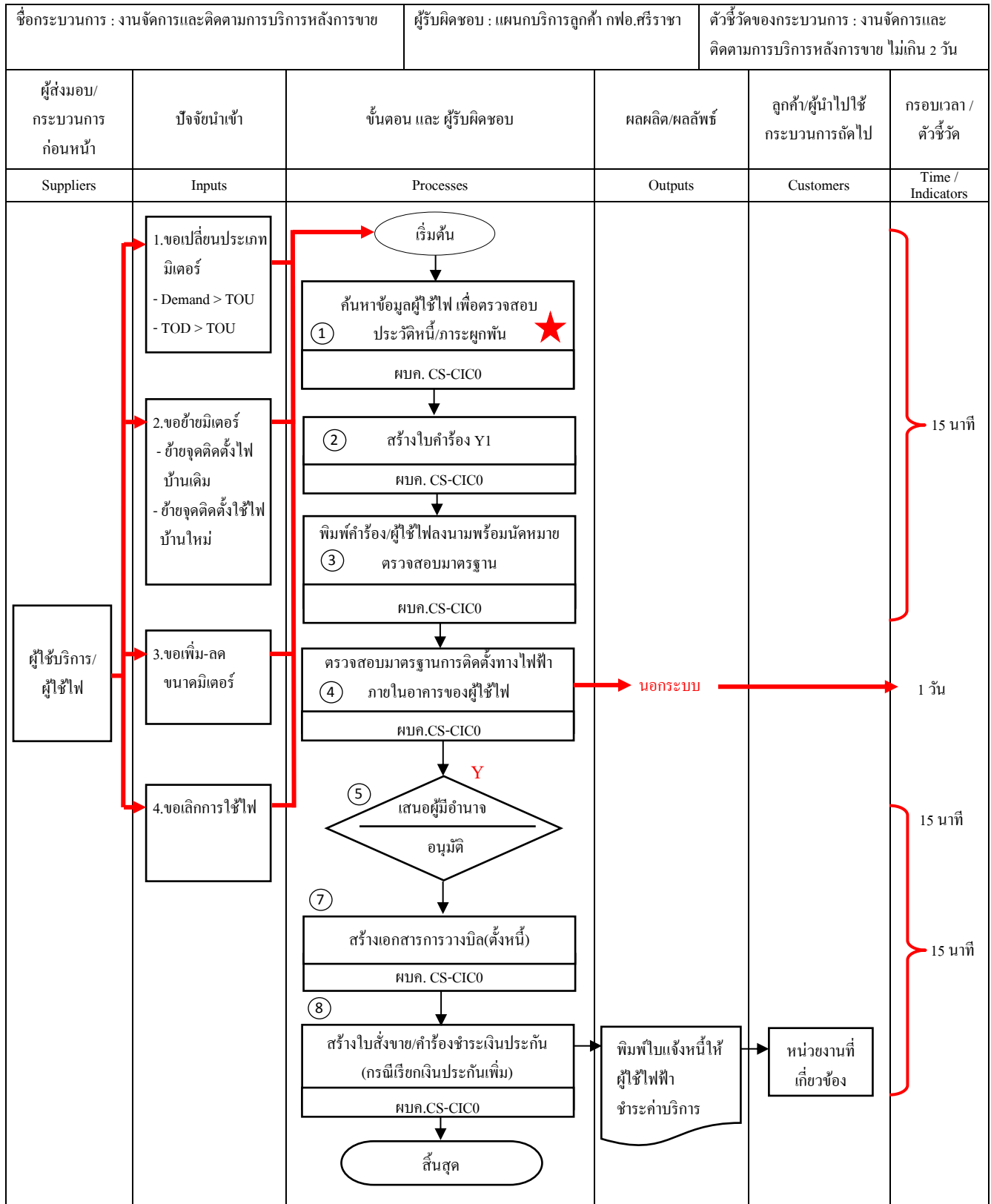
4.1 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.2 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

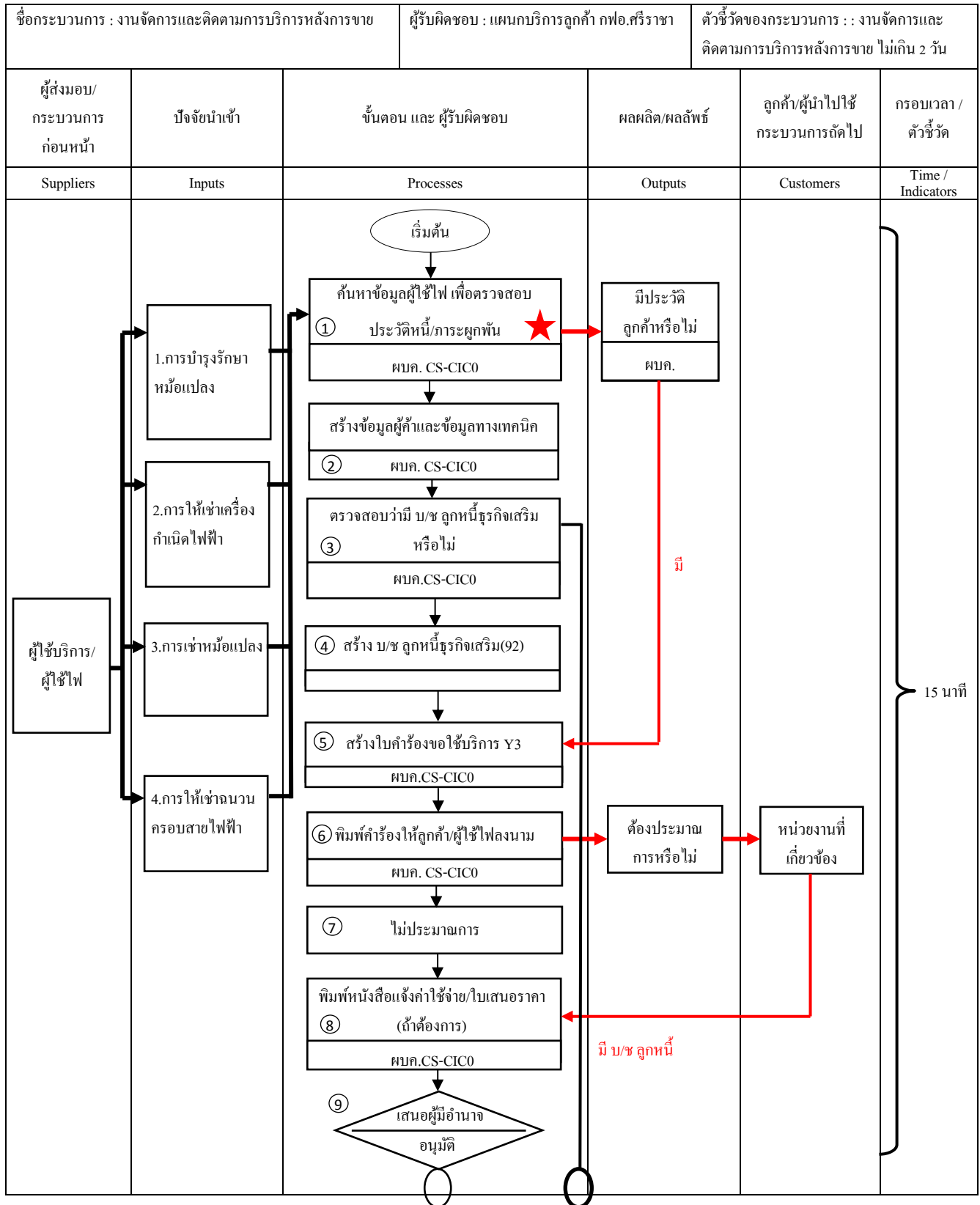
4.3 แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และคณะทำงาน ทำหน้าที่ในการวางแผน ออกแบบ คัดเลือก จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประเมินผล และการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

4.4 กองระบบงานธุรกิจ (Facilitator) ทำหน้าที่ ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน บริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน คู่มือการปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) การบริการหลังการขาย A



5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) การบริการหลังการขาย B



5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) การบริการหลังการขาย B (ต่อ)

ชื่อกระบวนการ : งานจัดการและติดตามการบริการหลังการขาย		ผู้รับผิดชอบ : แผนกบริการลูกค้า กฟอ.สรีราชา		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : งานจัดการและติดตามการบริการหลังการขาย ไม่เกิน 2 วัน	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
		○ ⑩ สร้างรายการเรียกเก็บเงินค่าบริการ ผบค. CS-CIC0 ⑪ สร้างเอกสารวางบิล (ตั้งหนี้) ผบค. CS-CIC0 ⑫ พิมพ์ใบแจ้งหนี้ ผบค. CS-CIC0 สิ้นสุด	ส่งใบแจ้งหนี้ให้ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ชำระเงิน	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ผบป.	15 นาที

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) การบริการหลังการขาย C

ชื่อกระบวนการ : งานจัดการและติดตามการบริการหลังการขาย		ผู้รับผิดชอบ : แผนกบริการลูกค้า กฟอ.สรีราชา		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : : งานจัดการและติดตามการบริการหลังการขาย ไม่เกิน 2 วัน	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
ผู้ใช้บริการ/ ผู้ใช้ไฟ	5.การส่งจดรื้อถอน	ค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ① ★ ผบค. CS-CIC0	มีประวัติลูกค้าหรือไม่ ผบค.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	15 นาที
	6.ที่ปรึกษาด้านคุณภาพไฟฟ้า 7.ตรวจรับรองระบบไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม				

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure A)

6.1 ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ยื่นคำร้อง ได้แก่ การขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์, การขอย้ายมิเตอร์, การขอเพิ่ม-ลด ขนาคมิเตอร์, การขอเลิกใช้ไฟ พนักงานทำหน้าที่รับคำร้องต้องตรวจสอบเอกสารประกอบ ดังนี้

- 1) กรณีขอใช้บริการ โดยบุคคลธรรมดา เอกสารประกอบ
 - สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอใช้บริการ
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ขอใช้บริการหรือสำเนา บัตรประจำตัวข้าราชการ
- 2) กรณีขอใช้บริการ ในนามนิติบุคคล เอกสารประกอบ
 - สำเนาจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด
 - สำเนาทะเบียนบ้านผู้มีอำนาจในการลงนาม
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจในการลงนาม
- 3) กรณีมอบให้ผู้อื่นมาดำเนินการขอใช้บริการแทน เอกสารประกอบ
 - ใบมอบอำนาจที่มีลายมือชื่อผู้มอบอำนาจ และมีพยานลงนาม 2 คน ติดอากรแสตมป์ 10 บาท
 - สำเนาทะเบียนบ้านผู้ขอใช้บริการ
 - สำเนาทะเบียนบ้านผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ

6.2 ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ใน SAP IS-U ระบบงาน CS ด้วย T-Code CIC0 หากมีหนี้ค้างชำระให้ดำเนินการตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้า กรณีที่มีหนี้ค้างชำระ

6.3 สร้างใบคำร้อง SAP IS-U ระบบงาน CS ด้วย T-Code CIC0 –Y1

6.4 พิมพ์เอกสารคำร้องในระบบให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ลงนามพร้อมนัดหมายโดยกำหนดวันและเวลานัดหมาย เพื่อตรวจสอบสถานที่และตรวจสอบมาตรฐานระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้บริการ

6.5 ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคารผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ

6.6 พนักงานนำคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ใช้ไฟบริการลงนามแล้ว นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.7 สร้างใบสั่งขาย/คำร้องชำระเงินประกัน (กรณีเรียกเงินประกันเพิ่ม)

6.8 สร้างเอกสารการวางบิล (ตั้งหนี้) และพิมพ์ใบแจ้งหนี้ให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ชำระค่าบริการที่ส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure B)

กรณีมีประวัติลูกค้า

6.1 ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ยื่นคำร้อง ได้แก่ การบำรุงรักษาหม้อแปลง, การให้เข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การเข้าหม้อแปลง และการให้เข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า

6.2 ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบประวัตินี้/ภาระผูกพัน ใน SAP IS-U ระบบงาน CS ด้วย T-Code CIC0 หากมีหนี้ค้างชำระให้ดำเนินการตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้า กรณีที่มีหนี้ค้างชำระ

6.3 สร้างใบคำร้อง SAP IS-U ระบบงาน CS ด้วย T-Code CIC0 –Y3 ได้แก่ การบำรุงรักษาหม้อแปลง, การให้เข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การเข้าหม้อแปลงไฟฟ้า และการให้เข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า

6.4 พิมพ์คำร้องและตรวจสอบรายละเอียดว่าต้องประมาณการค่าใช้จ่ายหรือไม่ (ถ้าประมาณการแจ้งส่วนเกี่ยวข้องทำการประมาณการต่อไป)

6.5 พิมพ์หนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย/ใบเสนอราคา (ถ้าต้องการ)

6.6 พนักงานนำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.7 สร้างรายการเรียกเก็บเงินค่าบริการ

6.8 สร้างเอกสารวางบิล (ตั้งหนี้)

6.9 พิมพ์ใบแจ้งหนี้ ส่งให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ชำระเงินค่าบริการและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีไม่มีประวัติลูกค้า

6.1 ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ยื่นคำร้อง ได้แก่ การบำรุงรักษาหม้อแปลง, การให้เข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การเข้าหม้อแปลง และการให้เข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า

6.2 ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบประวัตินี้/ภาระผูกพัน ใน SAP IS-U ระบบงาน CS ด้วย T-Code CIC0 หากมีหนี้ค้างชำระให้ดำเนินการตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้า กรณีที่มีหนี้ค้างชำระ

6.3 สร้างข้อมูลผู้ค้า และข้อมูลทางเทคนิค

6.4 ตรวจสอบว่ามีบัญชีลูกหนี้ธุรกิจเสริมหรือไม่

6.5 สร้างบัญชีลูกหนี้ธุรกิจเสริม (92)

6.6 สร้างใบคำร้อง SAP IS-U ระบบงาน CS ด้วย T-Code CIC0 –Y3 ได้แก่ การบำรุงรักษาหม้อแปลง, การให้เข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การเข้าหม้อแปลงไฟฟ้า และการให้เข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า

6.7 พิมพ์คำร้องและตรวจสอบรายละเอียดว่าต้องประมาณการค่าใช้จ่ายหรือไม่ (ถ้าประมาณการแจ้งส่วนเกี่ยวข้องทำการประมาณการต่อไป)

6.8 พิมพ์หนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย/ใบเสนอราคา (ถ้าต้องการ)

6.9 พนักงานนำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.10 สร้างรายการเรียกเก็บเงินค่าบริการ

6.11 สร้างเอกสารวางบิล (ตั้งหนี้)

6.12 พิมพ์ใบแจ้งหนี้ ส่งให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ชำระเงินค่าบริการและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure C)

6.1 ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ยื่นคำร้อง ได้แก่ การส่งจุดร้อน, การให้คำปรึกษาด้านคุณภาพไฟฟ้า, การตรวจรับรองระบบไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม

6.2 ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ใน SAP IS-U ระบบงาน CS ด้วย T-Code CIC0 หากมีหนี้ค้างชำระให้ดำเนินการตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้า กรณีที่มีหนี้ค้างชำระ

6.3 จัดทำบันทึกแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป (กวบ.ก.2)

7. มาตรฐานงาน (Performance Standard)

7.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าบริการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการในการขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์, ขอย้ายมิเตอร์, ขอเพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์ และขอเลิกใช้ไฟฟ้า

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟฟ้า ยื่นคำร้อง	1.1 ความครบถ้วนของเอกสารประกอบคำร้อง 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
2. ค้นหาข้อมูล ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
3. สร้างใบคำร้อง T-Code CIC0-Y1	3.1 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
4. พิมพ์ใบคำร้องให้ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนาม พร้อมนัดหมาย และตรวจสอบมาตรฐาน	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของคำร้อง 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
5. ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องและมีมาตรฐานระบบไฟฟ้า 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
6. นำคำร้องที่ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามแล้ว เสนอผู้จัดการ อนุมัติ	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสารประกอบคำพิจารณา 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
7. สร้างใบสั่งขาย/คำร้องชำระเงินประกัน (กรณีเรียกเงินประกันเพิ่ม)	7.1 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
8. สร้างเอกสารวางบิล (ตั้งหนี้) และพิมพ์ใบแจ้งหนี้	8.1 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ 8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)

7.2 งานจัดการและติดตามการบริการหลังการขาย ทั้งกระบวนการดำเนินการไม่เกิน 2 วัน

7.3 ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการ การบำรุงรักษาหม้อแปลง, การเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การเข้าหม้อแปลง, การเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า

กรณีมีประวัติลูกค้า

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ยื่นคำร้อง	1.1 ความครบถ้วนของเอกสารประกอบคำร้อง 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
2. ค้นหาข้อมูล ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟ	2.1 ความถูกต้องของเอกสารประกอบ 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
3. สร้างใบคำร้อง T-Code CIC0-Y3	3.1 ความครบถ้วนของเอกสารประกอบ 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
4. พิมพ์ใบคำร้องและตรวจสอบรายละเอียดการประมาณการค่าใช้จ่าย	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของคำร้อง 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
5. พิมพ์หนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย/ใบเสนอราคา	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
6. นำคำร้องพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายเสนอผู้จัดการ อนุมัติ	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสารประกอบคำพิจารณา 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
7. สร้างรายการเรียกเก็บเงินค่าบริการ	7.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
8. สร้างเอกสารวางบิล	8.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
9. พิมพ์ใบแจ้งหนี้	9.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 9.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)

กรณีไม่มีประวัติลูกค้า

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟ ยื่นคำร้อง	1.1 ความครบถ้วนของเอกสารประกอบคำร้อง 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
2. ค้นหาข้อมูล ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟ	2.1 ความถูกต้องของเอกสารประกอบ 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
3. สร้างข้อมูลผู้ค้า และข้อมูลทางเทคนิค	3.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
4. ตรวจสอบบัญชีลูกหนี้ธุรกิจเสริม	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
5. สร้างบัญชีลูกหนี้ธุรกิจเสริม(92)	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
6. สร้างใบคำร้อง T-Code CIC0-Y3	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
7. พิมพ์ใบคำร้องและตรวจสอบรายละเอียดการประมาณการค่าใช้จ่าย	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
8. พิมพ์หนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย/ใบเสนอราคา	5.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
9. นำคำร้องพร้อมแจ้งค่าใช้จ่ายเสนอผู้จัดการ อนุมัติ	6.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสารประกอบคำพิจารณา 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
10. สร้างรายการเรียกเก็บเงินค่าบริการ	7.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 7.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
11. สร้างเอกสารวางบิล	8.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 8.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
12. พิมพ์ใบแจ้งหนี้	9.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ 9.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)

7.3 ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการ ด้านการส่งจุดร้อน, การปรึกษาด้านคุณภาพไฟฟ้า และการตรวจรับรองระบบงานไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ผู้ใช้บริการ/ผู้ใช้ไฟ แจ้งความประสงค์ ขอใช้บริการตามกิจกรรมที่ร้องขอ	1.1 ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ/ผู้ใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพันพร้อมตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, ใบเสร็จค่าไฟฟ้าหรือใบแจ้งหนี้, หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ (กรณีดำเนินการแทน) 1.2 แจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป (กvb.ก.2) 1.3 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)

8. ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป/เครื่องมืออื่นๆ 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	คณะทำงาน/ทีมงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานเจ้าของกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

- 9.1 คู่มือการจัดทำการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- 9.2 คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) กระบวนการ P1-P11
- 9.3 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ.2552
- 9.4 อนุมัติ ผวก. ถว. 18 ก.ค. 2556 ให้ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.
- 9.5 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด

10. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

- 10.1 แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- 10.2 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน (ขั้นตอนที่ 8)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Acrobat และโปรแกรม Visio
- 11.2 SAP IS-U ระบบงาน CS T-Code CIC0-Y1 และ Y3

12. ภาคผนวก (Appendix)

- 12.1 ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน
- 12.2 ตัวอย่างคำร้องขอใช้ไฟฟ้า Y1, Y3
- 12.3 รายชื่อผู้จัดทำ

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
รายงานผลการติดตามประเมินผล
คู่มือการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนการ

รายการตรวจสอบ และติดตาม	ผลการตรวจสอบ และติดตาม	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ /การแก้ไขปรับปรุง
1. พังการไหลของ กระบวนการ (Work Flow Chart)		
2. มาตรฐานงาน		
3. แบบฟอร์มที่ใช้		
4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป /เครื่องมือ อื่นๆ		
5. การปรับปรุงแก้ไขตามผล การตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจติดตาม

(.....) (.....)

...../...../...../...../.....

A-ME-01

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถนนงามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง หน้า 1/4 กฟฟ. เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง..... วันที่ เดือน พ.ศ.				
1. ข้อมูลผู้ไฟฟ้า/ลูกค้า ประเภทบัตร..... เลขที่ หมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร..... หมายเลขผู้ใช้ไฟ..... ที่อยู่ รหัดบ้าน.....เลขที่..... หมู่บ้าน/อาคาร..... ห้อง ชั้น ตรอก..... ซอย..... ถนน..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....					
2. สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า ☐ เอกชน ☐ ราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... ชื่อสถานที่ใช้ไฟฟ้า..... ที่อยู่ รหัดบ้าน.....เลขที่..... หมู่บ้าน/อาคาร..... ห้อง ชั้น ตรอก..... ซอย..... ถนน..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail..... ประเภทกิจการ					
3. สถานที่ติดต่อ/ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสาร ติดต่อ(นาย/นาง/น.ส.) ที่อยู่ รหัดบ้าน.....เลขที่..... หมู่บ้าน/อาคาร..... ห้อง ชั้น ตรอก..... ซอย..... ถนน..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....					
4. มีความประสงค์ ดังนี้ <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> ☐ ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์โดยไม่ใช้ไฟฟ้า ☐ ขอต่อกลับการใช้ไฟ ☐ เพิ่มขนาดมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์ ☐ ขอหยุดซ่อมแซมเครื่องจักรประจำปี ☐ ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราวแบบเหมาจ่าย </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> ☐ ขอติดตั้งไฟฟ้าชั่วคราว ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้เพื่อแสงสว่างไม่ลด CT ☐ ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ☐ ขอลดขนาดมิเตอร์ / อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า ☐ โอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ ☐ อื่นๆ ระบุ..... </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> ☐ ขอใช้ไฟสาธารณะ ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้เพื่อแสงสว่างลด CT ☐ ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนมิเตอร์กรณีชำรุด ☐ ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ ☐ ขอใช้ไฟตู้โทรศัพท์ต่อตรง </td> </tr> </table> รายละเอียดเพิ่มเติม.....		☐ ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์โดยไม่ใช้ไฟฟ้า ☐ ขอต่อกลับการใช้ไฟ ☐ เพิ่มขนาดมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์ ☐ ขอหยุดซ่อมแซมเครื่องจักรประจำปี ☐ ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราวแบบเหมาจ่าย	☐ ขอติดตั้งไฟฟ้าชั่วคราว ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้เพื่อแสงสว่างไม่ลด CT ☐ ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ☐ ขอลดขนาดมิเตอร์ / อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า ☐ โอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ ☐ อื่นๆ ระบุ.....	☐ ขอใช้ไฟสาธารณะ ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้เพื่อแสงสว่างลด CT ☐ ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนมิเตอร์กรณีชำรุด ☐ ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ ☐ ขอใช้ไฟตู้โทรศัพท์ต่อตรง	
☐ ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์โดยไม่ใช้ไฟฟ้า ☐ ขอต่อกลับการใช้ไฟ ☐ เพิ่มขนาดมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์ ☐ ขอหยุดซ่อมแซมเครื่องจักรประจำปี ☐ ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราวแบบเหมาจ่าย	☐ ขอติดตั้งไฟฟ้าชั่วคราว ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้เพื่อแสงสว่างไม่ลด CT ☐ ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ☐ ขอลดขนาดมิเตอร์ / อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า ☐ โอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ ☐ อื่นๆ ระบุ.....	☐ ขอใช้ไฟสาธารณะ ☐ ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้เพื่อแสงสว่างลด CT ☐ ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ☐ ขอเปลี่ยนมิเตอร์กรณีชำรุด ☐ ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ ☐ ขอใช้ไฟตู้โทรศัพท์ต่อตรง			
5. ประเภทการใช้ไฟฟ้า <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%; vertical-align: top;"> ☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ กิจการเฉพาะอย่าง ☐ อื่นๆ ระบุ..... </td> <td style="width: 25%; vertical-align: top;"> ☐ กิจการขนาดเล็ก ☐ ราชการ/องค์กรไม่แสวงหากำไร </td> <td style="width: 25%; vertical-align: top;"> ☐ กิจการขนาดกลาง ☐ สุบน้ำเพื่อการเกษตร </td> <td style="width: 25%; vertical-align: top;"> ☐ กิจการขนาดใหญ่ ☐ ไฟชั่วคราว </td> </tr> </table>		☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ กิจการเฉพาะอย่าง ☐ อื่นๆ ระบุ.....	☐ กิจการขนาดเล็ก ☐ ราชการ/องค์กรไม่แสวงหากำไร 	☐ กิจการขนาดกลาง ☐ สุบน้ำเพื่อการเกษตร 	☐ กิจการขนาดใหญ่ ☐ ไฟชั่วคราว
☐ บ้านอยู่อาศัย ☐ กิจการเฉพาะอย่าง ☐ อื่นๆ ระบุ.....	☐ กิจการขนาดเล็ก ☐ ราชการ/องค์กรไม่แสวงหากำไร 	☐ กิจการขนาดกลาง ☐ สุบน้ำเพื่อการเกษตร 	☐ กิจการขนาดใหญ่ ☐ ไฟชั่วคราว		

BP NO.

CON NO.

ผู้ไฟฟ้า/ลูกค้า ลงนาม

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถนนงามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง หน้า 2/4 กฟฟ. เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง..... วันที่เดือน.....พ.ศ.
6. อุปกรณ์ที่ติดตั้ง (1) หม้อแปลงขนาด.....เควีเอ. จำนวนเครื่อง (2) เครื่องปรับอากาศ.....ตัน/บีทียู.....เครื่อง (3) ดวงโคม.....ดวง (4) เต้าเสียบ.....ชุด (5) พัดลม.....เครื่อง (6) อื่นๆ ระบุ.....	
7. กำหนดการใช้ไฟฟ้า วันที่.....เดือน.....พ.ศ.	
8. ผู้ขอใช้ไฟฟ้ามีความประสงค์ที่จะชำระเงินค่าไฟฟ้าประจำเดือนด้วย ☐ เงินสด ☐ หักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งนี้ กฟฟ. สามารถเรียกเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าดังกล่าวได้จาก..... ที่อยู่รหัสนบ้าน.....เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....ห้อง.....ชั้น..... ต.รอก.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail.....	
<u>แผนที่สังเขปแสดงที่ตั้งสถานที่ใช้ไฟฟ้า</u>	

BP NO.

CON NO.

ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ลงนาม

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถนนงามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง หน้า 3/4 กฟฟ. เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง..... วันที่ เดือน พ.ศ.
ข้อตกลงการใช้ไฟ :- 1. ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า รับผิดชอบและสอดคล้องดูแลมาตรวัดไฟฟ้าและอุปกรณ์ประกอบ ทั้งกรณีติดตั้งในที่สาธารณะหรือในความครอบครองของผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ให้ชำรุดเสียหาย กับทั้งจะไม่ยินยอมให้ผู้อื่นต่อฟ่งไฟฟ้าไปใช้สถานที่อื่น นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า 2. ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ต้องชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือนตามใบแจ้งหนี้ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งให้ชำระภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ 3. ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ต้องวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามจำนวนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด และเมื่อเลิกใช้ไฟฟ้าโดยไม่มีหนี้ค้างชำระ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะคืนหลักประกันภายในไม่เกิน 20 วันทำการ นับแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ร้องขอคืน 4. หากมีหลักฐานเชื่อว่าผู้ใช้ไฟละเมิดการใช้ไฟฟ้าหรือมีเจตนากระทำความผิดให้กระทำการละเมิดการใช้ไฟฟ้า โดยทำลายหรือดัดแปลงแก้ไขมาตรวัดไฟฟ้า และหรืออุปกรณ์ประกอบใดๆ ตลอดจนเครื่องหมายหรือตราต่างๆ ทำให้มาตรวัดไฟฟ้าอ่านคลาดเคลื่อนหรือเป็นผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องสูญเสียประโยชน์อันพึงได้ หรือกระทำความผิดที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือทำนองเดียวกัน หรือต่อไฟตรงโดยไม่ผ่านมาตรวัดไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟยินยอมชำระค่าเสียหายตามประกาศ เรื่องการเรียกเก็บเงินในกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้า ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2539 (เอกสารแนบ) 5. ในกรณีมาตรวัดไฟฟ้าแสดงค่าคลาดเคลื่อน ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ต้องยินยอมชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือนไปก่อน ตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของ 3 เดือนหลังสุดที่ถือว่าปกติติดต่อกัน หรือค่าไฟฟ้าที่คำนวณบนพื้นฐานวิศวกรรมไฟฟ้า โดยอาศัยหลักฐานข้อมูล ซึ่งตรวจสอบได้ในช่วงเวลานั้น หากภายหลังผลการตรวจสอบเครื่องวัดมีผลแตกต่างจากที่เรียกเก็บไปแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเรียกเก็บเพิ่มหรือจ่ายคืนแล้วแต่กรณี 6. ในกรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเห็นเป็นการจำเป็นหรือสมควรจะหยุดหรือลดการส่งพลังงานไฟฟ้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผนเป็นการชั่วคราว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแจ้งวันเวลาดับไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ทราบทางสื่อมวลชน หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง ก่อนการดับไฟฟ้า(เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉิน) 7. ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า จะปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าทุกประการและที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือตราขึ้นใหม่ที่ไม่ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเสียประโยชน์ไปกว่าข้อตกลงนี้เว้นแต่การแก้ไขนั้นเป็นไปเพื่อปรับปรุงงานบริการประชาชนโดยรวมให้ดีขึ้น โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะประกาศให้ทราบทางสื่อมวลชนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือแจ้งให้ทราบพร้อมใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า 8. หากผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงการใช้ไฟฟ้าข้อหนึ่งข้อใดข้างต้น ผู้ใช้ไฟยินยอมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายไฟได้ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ในการงดจ่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะแจ้งให้ผู้ใช้ไฟทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน	
(ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง.....(ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า/ผู้รับมอบอำนาจ)	

BP NO.

CON NO.

ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ลงนาม

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถนนงามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง หน้า 4/4 กฟฟ. เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง..... วันที่เดือน.....พ.ศ.
สำหรับเจ้าหน้าที่	
1. วันนัดสำรวจ วันที่..... เวลา น. ให้..... ดำเนินการสำรวจแล้วรายงานให้ทราบ (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง.....	
2. รายงานและความเห็นของผู้ตรวจสอบ 2.1 สายเมนแรงต่ำ ขนาด..... ตร.มม. จำนวน..... เฟสสาย 2.2 จ่ายไฟจากสถานีไฟฟ้าย่อย.....ฟีดเดอร์ แรงสูง..... ปีจัดซื้อ(ตาม นป.5) ☐ ☐ ฟีดเดอร์แรงต่ำ ☐ เฟสแรงต่ำ ☐ ชนิดของหม้อแปลง.....หม้อแปลงหมายเลข PEA. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ หม้อแปลง : ขนาด..... เควื่อ เฟส..... สาย ระบบ.....เควี โวลท์แอมป์ แรงสูง.....โวลท์แอมป์ แรงต่ำ..... 2.3 การเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ☐ เรียบร้อยถูกต้องตามมาตรฐาน ☐ ไม่เรียบร้อย ควรแก้ไขเนื่องจาก..... ☐ นัดตรวจสอบใหม่วันที่..... 2.4 ผลการแก้ไข ☐ เรียบร้อย ☐ แก้ไขเพิ่มเติม(ระบุ) 2.5 ความเห็นของผู้ตรวจสอบ ประเภทกิจการ..... ติดตั้งมิเตอร์ขนาด.....แอมป์ ☐ เฟส ☐ ☐ ☐ โวลท์ ☐ สาย คิดค่าไฟฟ้าประเภท แรงดันโวลท์ ติดตั้ง ชีท ขนาด ฟิต ขนาด..... เควื่อ ขนาด..... หมายเลข PEA. มิเตอร์ก่อนหน้า(สายการจดหน่วยเดียวกัน)..... หมายเลข PEA. มิเตอร์ถัดไป(สายการจดหน่วยเดียวกัน)..... สายการอ่านหน่วย ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าเดิม 6 หลัก ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ติดตั้งที่เสา น. เครื่องที่/อื่นๆ(ระบุ)..... ศูนย์งานผู้รับจ้าง (ลงชื่อ)..... (.....)/...../.....ผู้ตรวจสอบ	
3.การชำระเงิน () ชำระเงินประกันการใช้ไฟและค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้ว () ยังไม่ได้ชำระเงิน สาเหตุ(ระบุ).....	
4. การติดตั้งมิเตอร์ เรียน ผอ. เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง..... อนุมัติ (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง.....	

BP NO.

CON NO.

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถนนงามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้อง ขอใช้บริการเรื่องระบบไฟฟ้า		เลขที่คำร้อง หน้า 1/2 กฟภ. เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....																														
1. ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า.....ประเภทบัตร..... เลขที่.....หมายเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร.....หมายเลขบัญชีแสดงสัญญา..... ที่อยู่ รหัสบ้าน.....เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....ห้อง.....ชั้น..... ต.รอก.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail.....																																
2. สถานที่ขอใช้บริการ [] เอกชน [] ราชการ [] รัฐวิสาหกิจ [] อื่นๆ(ระบุ)..... ชื่อสถานที่ใช้ไฟ..... ที่อยู่ รหัสบ้าน.....เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....ห้อง.....ชั้น..... ต.รอก.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail..... ประเภทกิจการ.....																																
3. สถานที่ติดต่อ ติดต่อ..... ที่อยู่ รหัสบ้าน.....เลขที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....ห้อง.....ชั้น..... ต.รอก.....ซอย.....ถนน.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail.....																																
4. มีความประสงค์ ดังนี้ <table border="0"> <tr> <td>☐ 4.1 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษารหัส</td> <td>☐ 4.2 ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมไฟฟ้าและตรวจสอบรับรองระบบไฟฟ้า</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.3 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาเคเบิล</td> <td>☐ 4.4 ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมและก่อสร้าง</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.5 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาสวิตช์เกียร์</td> <td>☐ 4.6 ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายโดย Hot Line</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.7 ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย</td> <td>☐ 4.8 ขอข้อมูล load profile</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.9 ขอติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบกับ TOU</td> <td>☐ 4.10 ขอตรวจหาจุดร้อน/จุดสัมผัสทางไฟฟ้า</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.11 ขอตรวจสอบระบบไฟฟ้าพร้อมออกใบรับรอง</td> <td>☐ 4.12 ขอเช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า</td> </tr> <tr> <td>ขนาดหม้อแปลงที่ติดตั้งรวม.....เควีเอ.</td> <td>ขนาดเครื่องชนิด.....กิโลวัตต์.....เครื่อง.....วัน/เดือน</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.13 ขอบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า</td> <td>☐ 4.14 ขอเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า</td> </tr> <tr> <td>ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง</td> <td>จำนวน.....ชั้น.....วัน</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.15 ขอทดสอบหม้อแปลงไฟฟ้า</td> <td>☐ 4.16 ขอเช่าหม้อแปลงไฟฟ้า</td> </tr> <tr> <td>ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง</td> <td>ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง.....วัน/เดือน</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.17 ขอซื้อมิเตอร์/อุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)</td> <td>☐ 4.18 ขอซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>☐ 4.19 ขอทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)</td> <td>☐ 4.20 อื่นๆ ระบุ</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table> รายละเอียดเพิ่มเติม.....			☐ 4.1 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษารหัส	☐ 4.2 ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมไฟฟ้าและตรวจสอบรับรองระบบไฟฟ้า	☐ 4.3 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาเคเบิล	☐ 4.4 ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมและก่อสร้าง	☐ 4.5 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาสวิตช์เกียร์	☐ 4.6 ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายโดย Hot Line	☐ 4.7 ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	☐ 4.8 ขอข้อมูล load profile	☐ 4.9 ขอติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบกับ TOU	☐ 4.10 ขอตรวจหาจุดร้อน/จุดสัมผัสทางไฟฟ้า	☐ 4.11 ขอตรวจสอบระบบไฟฟ้าพร้อมออกใบรับรอง	☐ 4.12 ขอเช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า	ขนาดหม้อแปลงที่ติดตั้งรวม.....เควีเอ.	ขนาดเครื่องชนิด.....กิโลวัตต์.....เครื่อง.....วัน/เดือน	☐ 4.13 ขอบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	☐ 4.14 ขอเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า	ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง	จำนวน.....ชั้น.....วัน	☐ 4.15 ขอทดสอบหม้อแปลงไฟฟ้า	☐ 4.16 ขอเช่าหม้อแปลงไฟฟ้า	ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง	ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง.....วัน/เดือน	☐ 4.17 ขอซื้อมิเตอร์/อุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)	☐ 4.18 ขอซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)			☐ 4.19 ขอทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)	☐ 4.20 อื่นๆ ระบุ		
☐ 4.1 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษารหัส	☐ 4.2 ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมไฟฟ้าและตรวจสอบรับรองระบบไฟฟ้า																															
☐ 4.3 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาเคเบิล	☐ 4.4 ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมและก่อสร้าง																															
☐ 4.5 ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาสวิตช์เกียร์	☐ 4.6 ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายโดย Hot Line																															
☐ 4.7 ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	☐ 4.8 ขอข้อมูล load profile																															
☐ 4.9 ขอติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบกับ TOU	☐ 4.10 ขอตรวจหาจุดร้อน/จุดสัมผัสทางไฟฟ้า																															
☐ 4.11 ขอตรวจสอบระบบไฟฟ้าพร้อมออกใบรับรอง	☐ 4.12 ขอเช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า																															
ขนาดหม้อแปลงที่ติดตั้งรวม.....เควีเอ.	ขนาดเครื่องชนิด.....กิโลวัตต์.....เครื่อง.....วัน/เดือน																															
☐ 4.13 ขอบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	☐ 4.14 ขอเช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า																															
ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง	จำนวน.....ชั้น.....วัน																															
☐ 4.15 ขอทดสอบหม้อแปลงไฟฟ้า	☐ 4.16 ขอเช่าหม้อแปลงไฟฟ้า																															
ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง	ขนาด.....เควีเอ.....เครื่อง.....วัน/เดือน																															
☐ 4.17 ขอซื้อมิเตอร์/อุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)	☐ 4.18 ขอซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)																															
.....																																
☐ 4.19 ขอทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า(ระบุรายการพร้อมจำนวน)	☐ 4.20 อื่นๆ ระบุ																															
.....																																
5. รับไฟระบบ [] ต่ำกว่า 22-33 KV [] 22-33 KV [] 69-115 KV																																
6. กำหนดการขอรับบริการ วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... และ มีความประสงค์ให้ กฟภ. แจ้งค่าใช้จ่ายพร้อมรายละเอียด ภายในวันที่.....																																
7. ขอยินยอมของผู้ขอใช้บริการ ข้าพเจ้ายินยอมปฏิบัติตามระเบียบและ การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ (ลงชื่อ)..... ตำแหน่ง.....(ผู้ขอใช้บริการ/ผู้ รับมอบอำนาจ)																																

BP NO :

CON NO :

	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถนนงามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้อง ขอใช้บริการเรื่องระบบไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง หน้า 2/2 กฟฟ. เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
<u>แผนที่สังเขปแสดงที่ตั้งสถานที่ใช้ไฟ</u>		
สำหรับเจ้าหน้าที่ 1. วันนัดสำรวจวันที่.....เวลา.....น.(กรณี ที่ต้องการสำรวจประมาณราคา) 2. จัดอยู่ในพื้นที่ให้บริการของ กฟฟ. ☐ พื้นที่1 ☐ พื้นที่2 ☐ พื้นที่3 ☐ พื้นที่4 ☐ พื้นที่5 (ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง.....		

BP NO :

CON NO :

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖

เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๐๓ จึงได้วางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้-

ข้อ ๑ ระเบียบนี้ เรียกว่า “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดา ระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ หรืออนุมัติอื่นใดในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้ว ในระเบียบนี้ ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“การขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า การขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคติดตั้งอุปกรณ์ ระบบ จ่ายไฟฟ้า และจ่ายไฟฟ้าให้

“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“มิเตอร์” หมายความว่า เครื่องวัดที่ใช้วัดพลังไฟฟ้า (กิโลวัตต์ กิโลวาร์) และหรือ พลังงานไฟฟ้า (กิโลวัตต์ชั่วโมง กิโลวาร์ชั่วโมง)

“หนี้ค้างชำระ” หมายความว่า หนี้ค่าไฟฟ้า รวมถึงหนี้สินที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการใช้ไฟฟ้า อาทิ เช่น หนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน หนี้ค่าไฟฟ้าชั่วคราว หนี้ค่าไฟฟ้าปรับปรุงเพิ่มย้อนหลัง ค่าเบี้ยปรับ ค่าเปลี่ยนมิเตอร์ ค่าเช่าหม้อแปลงไฟฟ้า ค่าตรวจสอบหม้อแปลงไฟฟ้า ค่าเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า หรือ ค่าบริการและสิ่งของอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมิได้รับชำระ

“อุปกรณ์ไฟฟ้า” หมายความว่า อุปกรณ์อันประกอบด้วย มิเตอร์ อุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ หม้อแปลงกระแส และหม้อแปลงแรงดัน ที่เป็นทรัพย์สินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“อาคาร หรือสถานที่” หมายความว่า อาคาร หรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อ ๕ กรณีเป็นผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ มาขอใช้ไฟฟ้า ณ อาคาร หรือสถานที่ที่เคยใช้ไฟฟ้าและมีหนี้ค้างชำระ ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย หรือผู้รักษาการแทน เป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้จ่ายไฟฟ้าได้ เมื่อได้ดำเนินการอนุมัติให้ใช้ไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าแล้ว ให้เรียกเก็บหนี้ค้างชำระจากผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายเดิมทันที หากผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดิมไม่ยินยอมชำระให้ดำเนินการขออนุมัติดำเนินคดีต่อไป

-/ ข้อ ๖ กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้า.....

- ๒ -

ข้อ ๖ กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ซึ่งเป็นบุคคลที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของอาคารหรือสถานที่ที่เคยใช้ไฟฟ้าเดียวกันกับผู้ไฟฟ้ารายเดิมที่มีหนี้ค้างชำระมาขอใช้ไฟฟ้า ให้ตรวจสอบหนี้ค้างชำระดังกล่าว ทั้งนี้ห้ามมิให้อนุมัติจ่ายไฟฟ้าจนกว่าจะชำระหนี้ครบถ้วน หรือทำหนังสือรับสภาพหนี้ไว้ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (ตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อ ๗ กรณีเป็นผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดิม ที่มีหนี้ค้างชำระอยู่กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาขอใช้ไฟฟ้า ณ อาคาร หรือสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้าแห่งใหม่ ให้บุคคลดังกล่าวชำระหนี้เดิมทั้งหมด หรือทำหนังสือรับสภาพหนี้ไว้ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก่อน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย หรือผู้รักษาการแทน อนุมัติจ่ายไฟฟ้าได้ (ตามเอกสารแนบ ๒)

ข้อ ๘ การขอใช้ไฟฟ้า ณ อาคาร หรือสถานที่ที่มีหนี้ค้างชำระ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย หรือผู้รักษาการแทน เป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้จ่ายไฟฟ้าได้ก่อน

๘.๑ อาคารหรือสถานที่ที่ส่วนราชการเป็นผู้ขอใช้ไฟฟ้า เอกชนเป็นผู้ค้างชำระหนี้

๘.๒ อาคารหรือสถานที่ที่เอกชนเป็นผู้ขอใช้ไฟฟ้า ส่วนราชการเป็นผู้ค้างชำระหนี้

๘.๓ อาคารหรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟฟ้า ได้มาจากการขายทอดตลาดตามคำสั่งศาลหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์

๘.๔ อาคารหรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟฟ้า เป็นบ้านจัดสรร อาคารชุด ที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ตกลงยินยอมชำระหนี้ตามส่วนเฉลี่ยของหนี้ทั้งหมดที่ค้างชำระแล้ว

๘.๕ อาคารหรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟฟ้าซึ่งถูกเพลิงไหม้

๘.๖ อาคารหรือสถานที่ที่เคยใช้ไฟฟ้ามาก่อน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อนุมัติให้ระงับการติดตาม หรือระงับการดำเนินคดีในเรื่องหนี้ค้างชำระแล้ว

๘.๗ อาคารหรือสถานที่ที่เคยใช้ไฟฟ้ามาก่อน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ยื่นฟ้องให้ชำระหนี้ และศาลรับฟ้องแล้ว

๘.๘ อาคารหรือสถานที่ที่เคยใช้ไฟฟ้ามาก่อน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อนุมัติให้จำหน่ายหนี้ค้างชำระออกจากบัญชีลูกหนี้แล้ว

การขอใช้ไฟฟ้า ณ อาคารหรือสถานที่ที่เคยใช้ไฟฟ้ามาก่อน นอกเหนือจากข้อ ๘.๑ - ๘.๘ ที่มีหนี้ค้างชำระ ให้ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตหรือผู้รักษาการแทน เป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้จ่ายไฟฟ้าได้ก่อนตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๙. การขอใช้ไฟฟ้าที่มีหนี้ค้างชำระกรณีนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น ให้รองผู้อำนวยการจำหน่ายและบริกรภาค ๑ - ๔ ตามสายบังคับบัญชา เป็นผู้พิจารณาอนุมัติตามที่เห็นสมควร

ประกาศ ณ วันที่ 18 ก.พ. 2558

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผู้อำนวยการ



เอกสารแนบ ๑

หนังสือรับสภาพหนี้
กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่

เขียนที่
วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า ☐ นาย,นาง,นางสาว อายุ ปี
☐ นิติบุคคล
☐ อื่น ๆ
บ้าน / สำนักงาน เลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด

ขอทำหนังสือรับสภาพหนี้ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิกาดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่ ซึ่งเคยเป็นผู้ใช้ไฟฟ้า ณ อาคาร หรือสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า ตั้งอยู่เลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด และมีหนี้ค้างชำระเป็นเงินทั้งสิ้น บาท (.....) (ยังไม่รวมดอกเบี้ย) ข้าพเจ้ายินยอมชำระเงินดังกล่าวข้างต้นโดยผ่อนชำระเป็นเวลา เดือน ๆ ละงวดแรกชำระเป็นเงิน บาท (.....) งวดต่อไปชำระเป็นเงิน บาท (.....) ภายในวันที่ ของแต่ละเดือนจนกว่าจะครบถ้วน พร้อมดอกเบี้ย (ถ้ามี)

๒. หากข้าพเจ้าผิดนัดไม่ชำระหนี้ตามข้อ ๑ งวดใดงวดหนึ่งให้ถือว่าเป็นการผิดนัดไม่ชำระหนี้ทั้งหมด และยินยอมให้คิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ ๗.๕ ต่อปี (สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) หรือร้อยละ ๑๕ ต่อปี (สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้า) ในเงินต้นที่ยังคงค้างชำระระหว่างผิดนัดต่อไปกับทั้งยินยอมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกค่าเสียหาย และหรือดอกเบี้ยค้างชำระทั้งหมดได้ทันที

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความโดยตลอดเป็นที่เข้าใจดีแล้ว และยินยอมผูกพันตามข้อตกลงดังกล่าวทุกประการ จึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

(ลงชื่อ) ผู้รับสภาพหนี้
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน (ลงชื่อ) พยาน
(.....) (.....)



เอกสารแนบ ๒

หนังสือรับสภาพหนี้
กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดิม

เขียนที่
วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า ☐ นาย,นาง,นางสาว อายุ ปี
☐ นิติบุคคล
☐ อื่น ๆ

บ้าน / สำนักงาน เลขที่ หมู่ที่ ถนน
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด

ขอทำหนังสือรับสภาพหนี้ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิกาคดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่ ซึ่งเคยเป็นผู้ใช้ไฟฟ้า
ณ อาคาร หรือสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า ตั้งอยู่เลขที่ หมู่ที่ ถนน
ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด
และมีหนี้ค้างชำระเป็นเงินทั้งสิ้น บาท (.....)
(ยังไม่รวมดอกเบี้ย) ข้าพเจ้ายินยอมชำระเงินดังกล่าวข้างต้นโดยผ่อนชำระเป็นเวลา เดือน ๆ ละงวด
งวดแรกชำระเป็นเงิน บาท (.....) งวดต่อไปชำระเป็นเงิน
..... บาท (.....) ภายในวันที่ ของแต่ละเดือนจนกว่าจะครบถ้วน
พร้อมดอกเบี้ย (ถ้ามี)

๒. หากข้าพเจ้าผิดนัดไม่ชำระหนี้ตามข้อ ๑ งวดใดงวดหนึ่งให้ถือว่าเป็นการผิดนัดไม่ชำระหนี้
ทั้งหมด และยินยอมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดักจ่ายกระแสไฟฟ้ากับ
เลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต
จังหวัด ได้ทันทีโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่ต้องรับผิดชอบต่อความ
เสียหายใดๆที่เกิดขึ้นทั้งสิ้นและยินยอมให้คิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ ๗.๕ ต่อปี (สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย)
หรือร้อยละ ๑๕ ต่อปี (สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้า) ในเงินต้นที่ยังคงค้างชำระ
ระหว่างผิดนัดต่อไปกับทั้งยินยอมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกค่าเสียหายและหรือดอกเบี้ย
ค้างชำระทั้งหมดได้ทันที

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความโดยตลอดเป็นที่เข้าใจดีแล้ว และยินยอมผูกพันตามข้อตกลงดังกล่าว
ทุกประการ จึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

(ลงชื่อ) ผู้รับสภาพหนี้
(.....)

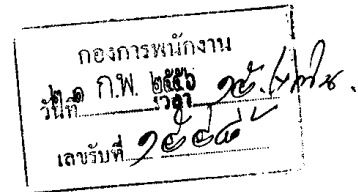
(ลงชื่อ) พยาน
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน
(.....)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก



จาก กสร. ถึง ทุกหน่วยงาน
เลขที่ กสร.(ปร) ๖๖/๒๕๕๖ วันที่ ๒๑ ก.พ. ๒๕๕๖
เรื่อง แจ้งเวียนระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน รผก., ผชก., อส.ตภ., อช., ผชช. ๑๑ - ๑๒, อฝ., อก. และ
ผจก. กฟฟ. ทุกแห่ง

กสร. ขอแจ้งเวียนระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖
มาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ร.อ.
(นายจักรฤทธิ์ อนุฤทธิ์)
อก.สร.
๒๑ ก.พ. ๒๕๕๖

ทรม-ธกพ. -ธกค.

๒๑ ก.พ. ๒๕๕๖

ทรม-ธกค.

๒๒ ก.พ. ๒๕๕๖

แผนกปรับปรุงระเบียบ
โทร. ๕๑๗๖

ทรม-ธกค. - เจ้าพนักงานแผนก
ทรม-ธกค. - เจ้าพนักงานแผนก
๒๒ ก.พ. ๒๕๕๖

๒๒ ก.พ. ๒๕๕๖

๒๒ ก.พ. ๒๕๕๖



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

พวก.	420
เลขที่	18256
วันที่	10.4

กองสอบสวนและพัฒนาระเบียบ
ส.เนกข. นาย
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๕๖
เลขที่ ๖๖
เวลา 10.10 น.

จาก คณะกรรมการพิจารณากำหนดระเบียบ กฟภ. ถึง พวก.
ว่าด้วยการจ่ายไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ
เลขที่ กสร.(ปร) ๒๖/๒๕๕๖ วันที่ 17 มี.ค. 2556
เรื่อง ขออนุมัติใช้ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการจ่ายไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖
อ้างถึง ๑. บันทึก กฟภ.๒ เลขที่ ก.๒ - กบง.(ตป) ๑๓๓๕/๒๕๕๔ ลว. ๓ พ.ค. ๒๕๕๔
๒. บันทึก พวก. เลขที่ สร.(งส) ๑๐๘๙/๒๕๕๔ ลว. ๑๓ พ.ย. ๒๕๕๔

นพธ

๑๑

19 ก.พ ๕๖

อนุพงษ์-อิมพอส
๑๗
Longwe

เรียน พวก.

๑. เรื่องเดิม

ตามบันทึกที่อ้างถึง ๑ กฟภ.๒ ขอหารือการเรียกเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ เนื่องจากตามบันทึก พวก. ที่อ้างถึง ๒ เรื่องการตรวจสอบผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ โดยให้ กฟช.ทุกเขต สั่งการ และกำกับให้ กฟฟ.ในสังกัด พิจารณาตรวจสอบการติดตั้งมิเตอร์โดยละเอียด รอบคอบ โดยเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่มาขอติดตั้งมิเตอร์ให้กับบ้าน หรืออาคารเดิมที่มีประวัติถูก กฟภ. ตัดมิเตอร์มาแล้วว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ดังกล่าวเป็นบุคคลในครอบครัว หรือบุคคลที่อยู่ในบ้านหรืออาคาร เดียวกับผู้ไฟฟ้ารายเดิมที่ยังเป็นหนี้ค่าไฟฟ้าหรือไม่ หากพบว่า เป็นตามที่กล่าวมา ห้ามมิให้ติดตั้งมิเตอร์ จนกว่าจะมีการชำระหนี้ให้ กฟภ. ครบถ้วน หรือทำสัญญายินยอมผ่อนชำระหนี้เดิมไว้ต่อ กฟภ. แล้ว กฟภ.๒ ขอหารือว่า หากเกิดกรณีที่นอกเหนือจากหลักเกณฑ์แล้ว กฟภ. จะเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ ก่อนติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ในกรณีต่อไปนี้ได้หรือไม่

- ๑.๑ มีสัญญาซื้อขายบ้านระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดิมกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่
- ๑.๒ มีสัญญาซื้อขายบ้านระหว่างธนาคารกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่
- ๑.๓ มีสัญญาซื้อขายจากกรมบังคับคดี

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กสร. ได้มีบันทึกเลขที่ กสร.(ปร) ๔๓๙/๒๕๕๔ ลว. ๘ ก.ค. ๒๕๕๔ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กศพ., กคด., กนต., อช.ก.๒, ผจก.(ข) กฟน.๓, ผจก.(ข) กฟภ.๑ และ อก.คส. เข้าร่วม ประชุมเมื่อวันที่ ๑๔ ก.ค. ๒๕๕๔ ที่ประชุมมีมติข้อ ๒ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา กำหนดระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการจ่ายไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ เพื่อให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (เอกสารแนบ ๑)

๒.๒ กสร. มีบันทึกเลขที่ ก.๒ - กบง.(ตป) ๑๓๓๕/๒๕๕๔ ลว. ๒๒ ส.ค. ๒๕๕๔ ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา กำหนดระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการจ่ายไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓ ตามอนุมัติ พวก. ลว. ๒๙ ส.ค. ๒๕๕๔ มีคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) ๑๙๖/๒๕๕๔ สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ส.ค. ๒๕๕๔ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา กำหนดระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการจ่ายไฟฟ้า กรณีที่มีหนี้ค้างชำระ (เอกสารแนบ ๓)

/๒.๔ คณะกรรมการ.....

- ๒ -

๒.๔ คณะกรรมการฯ ได้ประชุมพิจารณาการร่างระเบียบดังกล่าว รวมจำนวน ๖ ครั้ง โดยได้จัดทำร่างระเบียบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ปรากฏตามเอกสารแนบ และที่ประชุมมีมติให้เปลี่ยนชื่อระเบียบจากเดิม ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการจ่ายไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็น ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอ ผวก. เพื่อดำเนินการดังนี้

๓.๑ อนุมัติใช้ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ พ.ศ. ๒๕๕๖

๓.๒ ลงนามประกาศใช้ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีที่มีหนี้ค้างชำระ

พ.ศ. ๒๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติตามข้อ ๓.๑ และลงนามตามข้อ ๓.๒ เพื่อแจ้งเวียนทุกหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(ลงชื่อ)	ประธานกรรมการ (นายวิฑูรย์ ทรัพย์เจริญ) อ.อ.ก. (ก๒)
(ลงชื่อ)	กรรมการ (ลงชื่อ)
(นายสุชาติ โชติกิจกุล) ข.อ.ก.ร.อ.ก.ก.	(นางอัมราพรรณ สุพัฒน์วงศ์) อ.ก.บ.ร. (๒๒)
(ลงชื่อ)	กรรมการ (ลงชื่อ)
(นายเทอด กรรณ) อ.ก.ม.ด.	(นายพรศักดิ์ จุฑากาญจน์) ผ.ก.ก.ฟ.ร.ส.ด.
(ลงชื่อ)	กรรมการ (ลงชื่อ)
(นางพิบูลย์รัตน์ วงศ์ลมา) อ.ก.น.ด.	(นายถวัลย์ ปาละวงษ์) ข.ก.ก.ฟ.จ.ป.
(ลงชื่อ)	กรรมการ (ลงชื่อ)
(นายฉัตรชนก จักรินธนาถ) อ.ก.ค.ด.	(นางกนกพร สุภาไชยกิจ) อ.ก.บ.ช.
(ลงชื่อ)	กรรมการ (ลงชื่อ)
(นางทัศนีย์ วิริยะสุธี) อ.ก.ค.ฟ.	(นายค่านวณ แก้วสุดา) ประธานชมรม ผ.ก.ก.ฟ.
(ลงชื่อ)	กรรมการและเลขานุการ
(นายจักรกฤษณ์ อนุฤทธิ์) อ.ก.ส.ร.	

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.
18 ก.พ. 2556

อื่น ๆ

กระดาดำทำการ 8 ช่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558



กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C) (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
กิจกรรม 1.งานบริการรับคำร้อง วัตถุประสงค์ บริการรับคำร้องตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ ลง ทะเบียน/ยกเลิกการแจ้งไฟ กำหนดอัตราค่าติดตั้ง ไฟฟ้าและปรับปรุงแก้ไข/ สร้างรายการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมค่าบริการ จนถึงออกใบแจ้งหนี้ เพื่อ รวบรวมชำระเงิน ตลอดจน ติดตามตรวจสอบและ ประเมินผลการทำงาน	ความเสี่ยง - บันทึกข้อมูล อัตราค่าไฟฟ้าไม่ สอดคล้องตาม ประเภทการใช้ไฟ สาเหตุ - มีขั้นตอนการ ดำเนินการมาก พนักงานบางตนไม่ ผ่านการอบรม	- มีการติดตามผลข้อผิดพลาดเป็น ประจำทุกเดือน - หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การ ติดตั้งไฟฟ้า อ.1	การควบคุมที่มี อยู่ไม่เพียงพอ	ความเสี่ยง - บันทึกข้อมูล อัตราค่าไฟฟ้าไม่ สอดคล้องตาม ประเภทการใช้ไฟ สาเหตุ - มีขั้นตอนการ ดำเนินการมาก พนักงานบางตนไม่ ผ่านการอบรม	- มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องโดยให้ รับผิดชอบเป็นผู้ตรวจสอบทุกงาน	ม.ค.-ธ.ค. 2559	ผู้รับผิดชอบ

กระดาดำทำการ 8 ช่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	การควบคุมต้นเหตุ (3)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมียู (O,F,C) (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
2.งานตรวจสอบระบบ ไฟฟ้าของลูกค้า วัตถุประสงค์ ชี้แจงและนำการ ติดตั้ง ระบบไฟฟ้าตามมาตรฐาน ของ กฟผ. ให้ลูกค้าตรวจ สอบมาตรฐานการติดตั้ง ระบบไฟฟ้าทั้งภายใน ภายนอกอาคารลำดับ การจดหน่วย (หมายเลข ผู้ใช้ไฟเดิม) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2.1 ชี้แจงแนะนำ การ ติดตั้งระบบไฟฟ้าตาม มาตรฐานของ กฟผ.	<u>ความเสี่ยง</u> - ดำเนินงานไม่ทัน ตามกำหนด <u>สาเหตุ</u> 1 ติดต่อผู้ใช้ไฟ ไม่ได้ ผู้ใช้ไฟให้ ข้อมูลไม่ถูกต้อง	- ดำเนินการตามคู่มือมาตรฐาน การ ตรวจสอบและบันทึกข้อมูลไฟ ไฟ- มีการสำรวจและบันทึกผลการให้ผู้ใช้ ไฟตรวจสอบ พร้อมทั้งลงนามผลการ ตรวจสอบทุกราย - คู่มือการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน ภายนอกอาคาร - มาตรฐานงานติดตั้งระบบไฟฟ้าแห่ง ประเทศไทย พ.ศ.2550	การควบคุมที่มี อยู่เพียงพอและ เหมาะสมแล้ว				

กระดาดำทำการ 8 ช่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C) (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
2.2 ตรวจสอบมาตรฐาน การติดตั้งระบบไฟฟ้าทั้ง ภายใน ภายนอกอาคาร 2.3 กำหนดสาย ส้าดับ การจัดทนาย	2 ปริมาณงานมี จำนวนมาก ดำเนินการไม่ทัน ต่อความ ต้องการ ของผู้ใช้ไฟ	- มาตรฐานก่อสร้าง A0 A2 A5 AT A8 A9					

กระดานทำการ 8 ช่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยงที่ ยังมิอยู่ (O,F,C) (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
สำหรับบุคลากรสำนักงาน เช่น การส่งจดต่อ/จด ขึ้นสำนักงานเพื่อด้วยคดี ส่งความร้อง, ที่ปรึกษา ด้านคุณภาพไฟฟ้า							

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน Pxx - 01 : งานจัดการและติดตามบริการหลังการขาย

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป./ผบง.	ผบพ.		ผวด.
	จัดการและติดตามบริการหลังการขาย									
1	คำร้องเพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์, ขอย้าย, ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์, ยกเลิกใช้ไฟ ในระบบ CS T-Code CICO									
2	ค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟ									
3	สร้างใบคำร้อง Y1									
4	พิมพ์ใบคำร้องให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟลงนามพร้อมนัดหมายตรวจสอบหลักฐาน									
5	ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคารของผู้ใช้ไฟ									
6	เสนอผู้มีอำนาจ อนุมัติ									
7	สร้างใบสั่งขาย/คำร้องชำระเงินประกัน (กรณีเรียกเงินประกันเพิ่ม)									
8	สร้างเอกสารวางบิล(ตั้งหนี้)									

Start

<

Start

ผบค. Pxx-01

คำร้องขอใช้ไฟฟ้า Y1

พร้อมใบแจ้งหนี้

File Name : ข้อตกลง SLA หลังการขาย

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ						เอกสารบันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบพ.		ผบด.
	จัดการและติดตามบริการหลังการขาย								
1	คำร้องการบำรุงรักษาหรือแปลง, การให้เข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การเข้าซ่อมแปลงและการให้เขาด่วนจนครบสายไฟฟ้า ในระบบ CS T-Code CICO								
2	สร้างข้อมูลผู้ค้าและข้อมูลเทคนิค								
3	ตรวจสอบว่ามี บัญชีลูกค้าเสร็จกิจหรือไม่								
4	สร้างบัญชีลูกค้าเสร็จกิจเสริม								
5	สร้างใบคำร้องขอใช้บริการ Y3								คำร้องขอใช้ไฟฟ้า Y3
6	พิมพ์ใบคำร้องให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟลงนาม								พร้อมใบแจ้งหนี้
7	พิมพ์หนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย/ใบเสนอราคา(ถ้าต้องการ)								
8	เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ								
9	สร้างรายการขายกับเงินค่าบริการ								
10	สร้างเอกสารวางบิล(ส่งหนี้)								
11	พิมพ์ใบแจ้งหนี้								

File Name : ข้อตกลง SLA หลังการขาย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. PXX - 01	ชื่อ SLA:	งานจัดการและติดตามบริการหลังการขาย			
ผู้ให้บริการ	แผนกบริการลูกค้า					
SLA ของกระบวนการ:	Pxx-01 กระบวนการจัดการ และ ติดตามบริการหลังการขาย		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
					แก้ไขครั้งที่:	
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้ให้บริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
หมวด.			ความต้องการ ครบถ้วน ของข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในเวลา 15.30 น.			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. Pxx - 01	กรณีเห็น-ลดขนาดมิเตอร์, ขอย้าย, ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์	ใบคำร้องขอใช้บริการ ที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ ภายใน เวลา 15.30 น.	หมวด.	ร้อยละของการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ของข้อมูล และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	100%	รายวัน
	1. สอบถามความต้องการของลูกค้า พร้อมตรวจสอบเอกสาร					
	2. ค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการ					
	3. สร้างใบคำร้อง Y1					
	4. คิดค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมเงิน ประกัน					
	5. ใบแจ้งหนี้					

File Name : ข้อตกลง SLA หลังการขาย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. PXX - 02	ชื่อ SLA:	งานจัดการและติดตามบริการหลังการขาย			
ผู้ให้บริการ	แผนกบริการลูกค้า					
SLA ของกระบวนการ:		Pxx-01 กระบวนการจัดการ และติดตามบริการหลังการขาย	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
	แบบ.	ความต้องการ ครบถ้วน ของข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในเวลา 15.30 น.				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
แบบ. Pxx - 01	คำร้องปรึกษาหารือเปลี่ยนแปลง, การให้เข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า, การให้เข้าจนวนครอบสายไฟฟ้า	ใบคำร้องขอใช้บริการ ที่มีข้อมูลถูกต้องหลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ ภายในเวลา 15.30 น.	แบบ.	ร้อยละของการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	100%	รายวัน
	1. สอบถามความต้องการของลูกค้าพร้อมตรวจสอบเอกสาร					
	2. ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ					
	3. สร้างใบคำร้อง Y1					
	4. คัดค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมเงินประกัน					
	5. ใบแจ้งหนี้					

File Name : ข้อตกลง SLA หลังการขาย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. PXX - 03	ชื่อ SLA:	งานจัดการและติดตามบริการหลังการขาย					
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้า						
SLA ของกระบวนการ:		Pxx-01 กระบวนการจัดการ และติดตามบริการหลังการขาย		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
แบบ.		ความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายภายในเวลา 15.30 น.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
หมวด. Pxx - 01	รื้อคำร้องการส่งจ่าย, ที่ปรึกษา ด้านคุณภาพไฟฟ้า, ตรวจสอบระบบไฟฟ้าโรงงาน	ใบคำร้องขอใช้บริการ ที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ ภายในเวลา 15.30 น.	แบบ.	ร้อยละของการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	100%	รายวัน		
	1. สอบถามความต้องการของลูกค้า พร้อมตรวจสอบเอกสาร							
	2. ค้นหาข้อมูลผู้ให้บริการ							
	3. สร้างใบคำร้อง Y1							
	4. คิดค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมเงินประกัน							
	5. ใบแจ้งหนี้							
File Name : ข้อตกลง SLA หลังการขาย								

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2559	แผนกบริการลูกค้า กฟอ.ศรีราชา

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|--|---|
| 1. นายวิเชียร เสงอุดมทรัพย์ | ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา |
| 2. นายอนุชิต สุขริน | รองผู้จัดการด้านเทคนิค |
| 3. นายมนต์ชัย สุนทรานุสร | รองผู้จัดการด้านบริหาร |
| 4. นายเชาว์รัตน์ ไวยพุด | หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า |
| 5. นายขันติศักดิ์ กลิ่นรื่น | ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า |
| 6. ว่าที่เรือตรีปณณธร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา | วิศวกรแผนกบริการลูกค้า ระดับ 7 |
| 7. นางสาวอรุณี พิมพ์แก้ว | เศรษฐกร ระดับ 5 แผนกวิศวกรรมและ
การตลาด (KM FA.C2) |