

คำนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 เห็นชอบมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กฟภ. และ กฟน.คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งจะ เป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายดังกล่าว ผ่านทาง สพช.ต่อไป

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีที่สุด การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน กับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance) ขึ้น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือ ปฏิบัติต่อไป.

คณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2543

คำนิยาม

กรณีฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า
กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบขัดข้อง หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น
ไฟฟ้ากะพริบ	หมายถึง	เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที
ไฟฟ้างดับ	หมายถึง	การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิต หรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลามากกว่า 1 นาทีขึ้นไป
เขตอุตสาหกรรม	หมายถึง	นิคมอุตสาหกรรม หรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐ หรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอน จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
เขตเมือง	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล
เขตชนบท	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่ เขตเมือง

ผู้ใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า
ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ที่ใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดต่ำกว่า 100 เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า 100 เควีเอ.และมีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดตั้งแต่ 100 เควีเอ. หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ.ขึ้นไป
ค่าปรับ	หมายถึง	เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า 50.- บาท และไม่เกิน 2,000.- บาท
ร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้
ร้องขอ	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
ผผ.กฟฟ.4	หมายถึง	พชง.ที่ทำหน้าที่หัวหน้า กฟฟ.4

สารบัญ

	หน้า
3.1 คุณภาพไฟฟ้า	
3.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)	1
3.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ	5
3.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ	7
- ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)	
A. เขตเมือง	
B. เขตชนบท	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี.)	26
A. หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ.	
B. หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ.	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	35
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	40
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟฟ้ากระพริบ	42
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	45
3.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟ	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW.)	48
A. เขตเมือง	
B. เขตชนบท	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)	56
ภาคผนวก ก. (ใช้ประกอบข้อ 3.1 คุณภาพไฟฟ้า)	
- บันทึกเลขที่ จฟ.(ธก)11045 ลว.14 ต.ค.2542 (หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ.และ กฟภ.)	
- หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ	

ภาคผนวก ข. (ใช้ประกอบข้อ 3.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า)

- วก(ธ)105 ลว.11 มิ.ย.2539 เรื่องผู้มีอำนาจอนุมัติขนาดมิเตอร์ เพื่อบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้
ใช้ไฟภายใน 4 วันทำการ
- วก(ธ)93 ลว.10 เม.ย.2538 เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการทำใบเสร็จรับเงินค่า
ประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้ ผมต./มมต./มชง.ไปรับเงิน
- รป.101/2537 ลว.3 ต.ค.2537 เรื่องการเร่งรัดการบริการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการ
ของจุดรวมงาน กฟฟ. และหน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก

ภาคผนวก ค. (ใช้ประกอบข้อ 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

- พ.40/2520 เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์การขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
- พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงาน

ภาคผนวก ง. (ใช้ประกอบข้อ 3.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟ)

- กว(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.2539 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟ โดยไม่
ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- แบบฟอร์มเลขที่ FM.3.4

(สำเนา)

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.๔๐/๒๕๒๐

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

เพื่อให้ชื่อของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นไปโดยถูกต้องตามความเป็นจริง ในฐานะที่เป็นเจ้าของหรือผู้ครอบครองบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้านั้น จึงเห็นสมควรวางหลักเกณฑ์การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ดังนี้ .-

ข้อ ๑. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าอาจทำได้ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ๑.๑ มีการซื้อขายบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้านั้น
- ๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
- ๑.๓ อื่น ๆ เช่น การโอนระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่าหรือผู้เช่ากับผู้เช่าช่วง เป็นต้น

ข้อ ๒. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าโดยปกติ ให้กรณีที่ประสงค์จะทำการโอนมายื่นคำขอตามแบบคำขอตายคำสั่งนี้ ณ ที่ทำการไฟฟ้าที่ได้ขอใช้ไฟฟ้าไว้

ผู้โอนอาจมอบอำนาจตามแบบใบมอบอำนาจตายคำสั่งนี้ ให้ผู้รับโอนหรือบุคคลอื่นกระทำการแทนก็ได้

ข้อ ๓. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีดังต่อไปนี้ ฝ่ายผู้โอนอาจไม่ต้องมาทำการโอนด้วยก็ได้ คือ

- ๓.๑ สัญญาซื้อขายบ้านได้ระบุไว้แน่ชัดว่า ผู้ขายยินยอมโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้แก่ผู้ซื้อด้วย หรือ
- ๓.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย

ข้อ ๔. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้กรณีต้องนำหลักฐานดังต่อไปนี้มาแสดงด้วย คือ

- ๔.๑ บัตรประจำตัวของผู้โอน และของผู้รับโอน (ยกเว้นการโอนตามข้อ ๓ ไม่ต้องแสดงบัตรประจำตัวของผู้โอน)
- ๔.๒ สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน
- ๔.๓ สำเนาใบมรณบัตรของผู้ใช้ไฟฟ้าเดิม (ใช้สำหรับกรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย)
- ๔.๔ สำเนาสัญญาซื้อขาย (ใช้สำหรับกรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)
- ๔.๕ ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้ายของผู้โอน
- ๔.๖ ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน

/ ข้อ ๔.

[illegible]

ข้อ ๕. ให้ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๖. ตรวจสอบหลักฐานตามข้อ ๔ ว่าทั้งผู้โอนและผู้รับโอน มีสิทธิสมบูรณ์เพียงใดหรือไม่ เมื่อได้ตรวจสอบถูกต้องแล้วก็ส่งอนุมัติให้เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้ หากมีข้อสงสัย อาจส่งพนักงานไปตรวจสอบความเรียบร้อยหรือความเที่ยงตรงของเครื่องวัดก่อนก็ได้ และให้เก็บสำเนา ตามข้อ ๔.๒, ๔.๓ และ ๔.๔ ไว้เป็นหลักฐานกับแจ้งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อในเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

หากผู้กรณีไม่อาจนำหลักฐานต่าง ๆ ตามข้อ ๕. มาแสดงได้ครบถ้วน เนื่องจากสูญหาย หรือถูกทำลายไป และหา มาทดแทนหรือเพิ่มเติมไม่ได้ ก็ให้ผู้รับผิดชอบใช้ดุลยพินิจตรวจสอบหลักฐานเท่าที่มี อยู่หรือเท่าที่จะหา มาอ้างอิงได้ให้แน่ชัดว่าผู้กรณีมีสิทธิโดยถูกต้องแท้จริง เพียงใด ก่อนที่จะทำการโอนให้ และให้ผู้ที่ไม่อาจหาหลักฐานมาแสดงได้นั้นจดแจ้งไว้ในแบบคำขอเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๖. ให้ผู้จัดการ ก๊าซไฟฟ้าจุลรวมงาน เป็นผู้รับผิดชอบตามคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

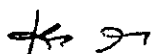
(ลงชื่อ) วีระ ปิตรชาติ

(นายวีระ ปิตรชาติ)

ผู้ว่าการ

สำเนาถูกต้อง.

จรัญ/๒ กค.๒๒



อ.กค.๒๒

(แบบ ๑ ใช้สำหรับผู้โอนหรือผู้รับมอบอำนาจและผู้รับโอนต้องมาทำที่สำนักงานไฟฟ้า)

แบบคำขอโอนและรับโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าเครื่องวัดฯ หมายเลข.....ในนาม.....

ติดตั้งใช้ไฟฟ้าที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ซึ่งในขณะนี้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีสิทธิใช้ไฟฟ้าจากเครื่องวัดฯ หมายเลขดังกล่าวนี้ให้แก่.....

ผู้รับโอน หากมีผู้ใดโต้แย้งสิทธิภายหลังการโอนนี้ ข้าพเจ้าผู้โอนและผู้รับโอนยอมรับผิดชอบในความเสียหาย
ใด ๆ อันจะเกิดขึ้น และขอสัญญาว่ายินยอมชำระค่าไฟฟ้าเดิมที่ค้างชำระคือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้เสร็จ
สิ้นก่อนที่จะมีการโอนให้ต่อไป

เพื่อเป็นหลักฐาน ข้าพเจ้าผู้โอนและผู้รับโอนได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ค่อนำพยานที่มี
นามข้างท้ายนี้

(ลงชื่อ).....ผู้โอน

(ลงชื่อ).....ผู้รับโอน

(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....พยาน

หลักฐานที่จะต้องนำมาแสดง

๑. บัตรประจำตัวของผู้โอนและผู้รับโอน
๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน
๓. สำเนาสัญญาซื้อขาย (กรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)
๔. ใบเสร็จค่ากระแสไฟฟ้าครั้งสุดท้ายของผู้โอน
๔. ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน
๖. หลักฐานอื่น ๆ ที่จำเป็น

(แบบ ๒ ใช้สำหรับกรณีที่ผู้โอนไม่ต้องมาทำการโอน)

แบบคำขอรับโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอรับโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าเครื่องวัดฯ หมายเลข.....ในนาม.....

ติดตั้งใช้ไฟฟ้าที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ซึ่งในขณะนี้ข้าพเจ้า เป็นเจ้าของบ้านดังกล่าวโดยถูกต้องตามกฎหมาย หากมีผู้ใดโต้แย้งสิทธิภายหลังการโอนนี้ ข้าพเจ้าผู้รับโอนยอมรับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ อันจะเกิดขึ้น และขอสัญญาว่ายินยอมชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าเดิมค้างชำระต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เสร็จสิ้น ก่อนที่จะมีการโอนให้ต่อไป

เพื่อเป็นหลักฐาน ข้าพเจ้าผู้รับโอนได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยานที่นามข้างท้ายนี้

(ลงชื่อ).....ผู้รับโอน

(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....พยาน

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง

๑. บัตรประจำตัวของผู้รับโอน
๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน
๓. สำเนาใบมรณบัตรของผู้ใช้ไฟฟ้า (กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย)
๔. สำเนาสัญญาซื้อขาย (กรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)
๕. ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้ายของผู้โอน
๖. ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน
๗. หลักฐานอื่น ๆ ที่จำเป็น

(สำเนาบันทึก)

จาก คณะกรรมการฯ

เสนอ ผวก.

เลขที่

วันที่ ๔ สค.๒๕๒๐

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า

เสนอ ผวก.

ตามอนุมัติ ผวก.ลว.๒๐ กรกฎาคม ๒๕๒๐ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์การ
ขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ เพื่อโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า ดังมีรายชื่อนามข้างท้ายขึ้น นั้น

คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยวางหลักเกณฑ์ให้ผู้ประสงค์จะทำการ
โอนนำหลักฐานต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น บัตรประจำตัว สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสัญญาซื้อขายไฟฟ้า สำเนา
ใบมรณบัตร เป็นต้น มายื่น ณ ที่ทำการไฟฟ้าที่ได้ขอใช้ไฟไว้ และให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเพื่อความ
ถูกต้องก่อนที่จะมีการโอนให้ต่อไป

จึงเสนอมาเพื่อโปรดพิจารณา หากชอบด้วยแล้วขอได้โปรดอนุมัติและลงนามในคำสั่งที่แนบมา
พร้อมนี้ ต่อไปด้วย

คณะกรรมการฯ	(ลงชื่อ)	คำรห์ รอดบุญมี	ประธานกรรมการ
-------------	----------	----------------	---------------

ผมยังติดใจคำว่า "โอนสิทธิ์"
การใช้ไฟฟ้านี้เป็นสิทธิ์อย่างหนึ่ง
หรือไม่ โปรดลองใคร่ครวญอีก
ครั้ง.

(นายคำรห์ รอดบุญมี อตบ.)

วีระ ปิตรชาติ
๔ สค.๒๐

(ลงชื่อ)	ทองใบ พรประสิทธิ์	กรรมการ
	(นายทองใบ พรประสิทธิ์ อวก.)	

(ลงชื่อ)	สุทิน มั่นธำร์	กรรมการ
	(นายสุทิน มั่นธำร์ หสภ.กนก.)	

เสนอ ผวก.

ได้พิจารณาเปลี่ยนคำว่า
"โอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า" เป็นการ
โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว ขอได้โปรด
ลงนาม.

(ลงชื่อ)	วิทยา พลราบ	กรรมการ
	(นายวิทยา พลราบ รช.หสฟ.กศฟ.)	

(ลงชื่อ)	อุรา ทองกุม	กรรมการ
	(นางอุรา ทองกุม หลม.กมต.)	

(ลงชื่อ) คำรห์ รอดบุญมี
๑๐ สค.๒๐

ลงชื่อแล้ว

(ลงชื่อ) ทองใบ พรประสิทธิ์	(ลงชื่อ) สุทิน มั่นธำร์	(ลงชื่อ) อุรา ทองกุม
----------------------------	-------------------------	----------------------

วีระ ปิตรชาติ
๒ กย.๒๐

๑๐ สค.๒๐

(ลงชื่อ) วิทยา พลราบ

สำเนาถูกต้อง.

จรัญ/๒ กค.๒๒

ก.ค.๒๕๒๒

เสนอ กนก.

เพื่อโปรดออกเลขที่ในคำสั่งและสำเนาแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ
ทราบต่อไปด้วย.

(ลงชื่อ) ทองใบ พรประสิทธิ์

๒ กย.๒๕๖๐

ผกอ. ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) วรกิตติ ทองนพเนื้อ

๕ กย.๒๕๖๐

ที่ นก. ๖๒๗

เสนอ ผู้อำนวยการฝ่าย, ผู้อำนวยการกอง, ผู้อำนวยการสำนักงาน
ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต, หัวหน้ากอง, หัวหน้าสำนักงาน และ กฟฟ.
ทุกแห่ง

กองอำนวยการ ขอส่งสำเนาคำสั่ง

ที่ พ.๔๐/๒ กย.๒๕๖๐ มาพร้อมนี้ เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) วรกิตติ ทองนพเนื้อ

(นายวรกิตติ ทองนพเนื้อ)

ชนก.

๕ กย.๒๕๖๐

หนังสือมอบอำนาจ

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอมอบอำนาจให้.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....ถนน.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เป็นผู้ทำการโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า

เครื่องวัดฯ หมายเลข.....ในนาม.....ติดตั้งใช้ไฟฟ้า

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ให้แก่.....ผู้รับโอนแทนข้าพเจ้าและข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบในการที่ผู้รับ

มอบอำนาจของข้าพเจ้าได้ทำไปตามที่มอบอำนาจนี้เสมือนหนึ่งข้าพเจ้าได้ทำการด้วยตนเอง หากมีความ

เสียหายใด ๆ เกิดขึ้น ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบโดยไม่มีข้อโต้แย้งแต่ประการใด

เพื่อเป็นหลักฐาน จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานที่มีนามข้างท้ายนี้

(ลงชื่อ).....ผู้มอบอำนาจ

(ลงชื่อ).....ผู้รับมอบอำนาจ

(ลงชื่อ).....พยาน

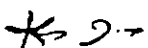
(ลงชื่อ).....พยาน

หมายเหตุ ผู้รับมอบอำนาจต้องแสดงบัตรประจำตัวของตนเองและบัตรประจำตัวหรือสำเนาบัตรประจำตัว

ของผู้มอบอำนาจด้วย

สำเนาถูกต้อง.

เจริญ/๒ กค.๒๒



๒.กค.๒๕๖๒



คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.(ม) 13 /2539

เรื่อง การมอบหมายงาน

เพื่อให้การดำเนินการด้านการตอบรับ หรือโต้ตอบหนังสือ จากบุคคล หรือ หน่วยงานภายนอก เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และกระจายอำนาจไปสู่ผู้รับผิดชอบตามสายงานต่าง ๆ อื่นๆ จึงมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานแทนดังนี้.-

1. หนังสือที่ส่งมาจากหน่วยราชการ บริษัท ห้างร้าน หรือบุคคลภายนอก ต่าง ๆ ที่ ผู้ว่าการให้ถือปฏิบัติตามอนุมัติในหลักการ ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2526 อนุมัติ ในหลักการ ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2535 และบันทึกผู้ว่าการ ลงวันที่ 11 กรกฎาคม 2539 หากจะต้องมีการตอบรับ หรือโต้ตอบ ก็ให้รองผู้ว่าการแต่ละสายงาน หรือผู้ช่วย ผู้ว่าการ ที่รับผิดชอบดูแลงานในแต่ละภาค หรือผู้รักษาการตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจลงนาม ตอบรับ หรือโต้ตอบแทนผู้ว่าการได้ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ต้องโต้ตอบหัวหน้าหน่วยงานระดับ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม รัฐมนตรี สมาชิกวุฒิสภา หรือเรื่องที่สำคัญ หรือเรื่องนโยบาย ให้นำเสนอผู้ว่าการลงนาม

2. สำหรับหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ ให้หัวหน้าหน่วยงานนั้น ๆ เป็นผู้ ลงนามแทนผู้ว่าการได้ ยกเว้นเป็นเรื่องโต้ตอบหัวหน้าหน่วยงานระดับสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม รัฐมนตรี สมาชิกวุฒิสภา หรือเรื่องที่สำคัญ หรือเรื่องนโยบาย ให้นำเสนอผู้ว่าการลงนาม

3. สำหรับผู้ที่เคยได้รับมอบหมายให้ลงนามแทนผู้ว่าการ ในบางเรื่องอยู่แล้ว คงให้มีอำนาจลงนามแทนอยู่ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 24 กรกฎาคม 2539

(นายสุนทร คันถาวร)

รองผู้ว่าการ ทำการแทน

ผู้ว่าการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งประเทศไทย
วันที่ ๑๕.๑๒.๒๕๓๘ เวลา ๑๖.๓๔.
ผู้รับ ๑
ที่ ๒๒๒๖

จาก กชก. ถึง สวก.
เลขที่ วันที่
เรื่อง ผู้มีอำนาจอนุมัติขนาดมิเตอร์เพื่อบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟ
/อ้างถึง ภายใน 4 วันทำการ

เรียน อ.ผ.ว.ก.ผ่าน ร.ผ.ว.ก. ๑๖ ม.ค. ๒๕๓๙

1. เรื่องเดิม

ตามบันทึก ที่ รบ.101/2537 ลว.3 ต.ค.2537 แจ้งเวียนอนุมัติ
ผวก. เรื่องการเร่งรัดการบริการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการ ของ กฟผ.
จุดรวมงาน และหน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก โดยกำหนดวิธีปฏิบัติในการเร่งรัดติดตั้ง
มิเตอร์ 2 วิธี และเพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติดังกล่าว อีกทั้งเพื่อลดขั้นตอนได้มอบ
หมายการขอติดตั้งมิเตอร์ไปให้ หกฟ./หมช. เป็นผู้อนุมัติขนาดมิเตอร์ของ กฟผ.จุด
รวมงาน และ นกล.1

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ปัจจุบัน กฟผ.ได้มีคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ท) 15/2538 สั่ง ณ
วันที่ 9 ส.ค.2538 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานระดับปฏิบัติการในส่วนภูมิภาค
จากเดิม กฟผ.จุดรวมงาน หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก และหน่วยบริการผู้ใช้ไฟ ปรับ
ปรุงเป็นการไฟฟ้าชั้น 1-4 รวมทั้งปรับปรุงหน่วยงานระดับแผนกและหมวดในสังกัด
การไฟฟ้าชั้น 1-4 ด้วย

2.2 คำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ม) 1/2539 สั่ง ณ วันที่ 10 ม.ค.
2539 เรื่องอำนาจผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น 1-3 ในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบ
จำหน่าย กำหนดในเรื่องอำนาจอนุมัติการติดตั้งมิเตอร์ไว้ ดังนี้

- ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น 1-2 :- อนุมัติติดตั้งมิเตอร์ รวม
ทั้ง ซีที. พีที.
- ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น 3 :- อนุมัติติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ
ทุกขนาด รวมทั้งมิเตอร์
แรงต่ำประกอบ ซีที. ขนาด
400/5 แอมป์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 2 -

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

ดังนั้น เพื่อให้วิธีปฏิบัติในการบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 วันทำการ ตามวิธีการเร่งรัดการติดตั้งมิเตอร์ ตามบันทึกที่ รป.101/2537 ลว.3 ต.ค.2537 สอดคล้องกับข้อเท็จจริงข้างต้น จึงเห็นสมควรมอบให้หัวหน้าแผนกบริการผู้ใช้ไฟ หรือหัวหน้าแผนกช่าง ของ การไฟฟ้าชั้น 1, 2 หรือการไฟฟ้าชั้น 3 แล้วแต่กรณี มีอำนาจอนุมัติขนาดมิเตอร์ ตามนัยบันทึกดังกล่าวได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก.พิจารณา

(รท) - 11ก3 อนุมัติตามเสนอต่อไปด้วย

รฟ.น.2 ผช.ค., ผผ.รท.

อก.บ.น.2, อก.ป.น.2, อก.ท.น.2, อก.อน.2

ผวก. MW 1.2

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

แล้วแจ้ง กฟฟ.3 ต่อไปด้วย

อ. 1
(นายสมคิด พฤกษ์พันธ์ชัย)

อก.ชก.

30 พ.ค. 2539

เรียน อ.ผ.น. 2

เพื่อโปรดทราบ

อ. 1

(นายตำรวจ สุนาพันธ์)

รฟ.น. 2

(นายตำรวจ สุนาพันธ์)

รฟ. น. 2 ปฏิบัติการตาม รป. 19 ส.ย. 2539

19 ส.ย. 2539 แผนกธุรการ เลขที่ 2946 เวลา 15.00 น.

โทร. 5162

ก.ค. (ร) 105

เรียน รผก., ผชก., อ.ผ.อ.ก., อ.ผ.น. 2

150 น. ลว.

19 ส.ย. 2539

150/1500/1500/1500

ก.ค. 1500 150/1500

อ. 1

- 3 ส.ย. 2539

เพื่อโปรดทราบ สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค

ขอให้ กฟช.โปรดแจ้ง กฟฟ.ในสังกัดต่อไปด้วย.

อ. 1
(นายสมคิด พฤกษ์พันธ์ชัย)

อก.ชก.

11 ส.ย. 2539

0. พ.ค. 2539

อ. 1
24/2/39.

อ. 1

อ.ผ.น. 2 - 1500/1500

ผวก.

- 5 ส.ย. 2539

รท.ชก.

ก.ค.

อ. 1



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กชก. _____ ถึง รองฯ, ผชก., สดก., ฝ่าย, สก., กฟช., สำนักงาน,
 เลขที่ วท.(ธ) ๑๖ _____ วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๓๘ กอง, กฟฟ. จุฬารวมงาน, นกส. และ นรพ.
 เรื่อง แจ้งเวียน เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ
 ฟ้าถึง ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้ ผมค./มมค./มชง. ไปรับเงิน

เรียน รองฯ, ผชก., อผ., ออ., หก., ผจก.กฟฟ. จุฬารวมงาน, ผจก.นกส. และ นรพ. กช. ๙๐

กชก. ขอส่งอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๙ มี.ค. ๒๕๓๘ เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำ
 ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้ ผมค./มมค./มชง. ไปรับเงิน มาพร้อมนี้
 สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ขอให้ กฟช. ได้โปรดแจ้งเวียน กอง, กฟฟ. จุฬารวมงาน,
 นกส. และ นรพ. ในสังกัด ท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป.

(นายชินันท์ สุวรรณเวลา)

กก.ชก.

สำนักผู้ว่าการ

กองงานธุรการ

โทร. ๕๑๖๐

สำเนาถูกต้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก _____ คณะกรรมการฯ _____ ถึง _____ ผวก.
 เลขที่ _____ วันที่ _____ 21 ส.ค. 2538
 เรื่อง _____ หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการไว้ไฟ
 ย้ายตั้ง _____ ใบเสร็จรับเงินชั่วคราว ให้ ผมด./มมด./มชง.ไปรับเงิน

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

ผวก.อนุมัติ ลว.16 ก.ย.2537 ให้มีการเร่งรัดการติดตั้ง มิเตอร์
 เป็น 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1

1. ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผกฟ./มกฟ./มชง. หกฟ./หชง.
 พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์ ให้ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผกฟ./ผกฟ./มบง./มชก.
 หรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟ

2. ผบง.ผมร./มมร./มชง.ไปตรวจสอบสายภายใน และ
 ติดตั้งมิเตอร์ที่เบิกไปด้วย (กรณีขอชำระเงินที่สถานที่ที่ขอใช้ไฟ ต้องได้รับชำระ
 เงินก่อนติดตั้งมิเตอร์ให้)

วิธีที่ 2

• การขอใช้ไฟในเขตเทศบาล, สุขาภิบาล ทางโทรศัพท์

1. ผู้ขอใช้ไฟโทรศัพท์ติดต่อกับ ผกฟ./มกฟ./มชง. สอบถาม
 รายละเอียด พร้อมให้คำแนะนำในการขอใช้ไฟ

2. หกฟ./หชง. พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์ และมอบงานให้
 ผมร./มมร./มชง. นำคำร้องขอใช้ไฟ, มิเตอร์และใบเสร็จรับเงินไปพร้อม ตรวจสอบ
 ตรวจสอบสายภายในเมื่อถูกต้องรับชำระเงินก่อนและติดตั้งมิเตอร์ให้

2. ข้อเท็จจริง

จากวิธีที่ 1 และวิธีที่ 2 ของอนุมัติดังกล่าว ระเบียบที่ต้อง
 กำหนดขึ้นใหม่เพิ่มเติม เพื่อบริการกับวิธีปฏิบัติ ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 2 -

ระเบียบการเงิน พ.ศ.2532 (วก.269/14 ก.ย.2532)
หน้า 11 ข้อ 3.7.2 ห้ามพนักงานผู้ไม่มีหน้าที่รับเงิน รับเงินหรือรับฝากเงินอื่น
เนื่องจากการขอใช้ไฟ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลประการใดก็ตาม

ใหม่ แก๊ซเป็นพนักงานใน ผมด./มมด./มชง.สามารถนำค่า
ร้องขอใช้ไฟ และใบเสร็จรับเงินค่าประกัน ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ออกไปรับ
เงินนอกสำนักงานได้โดยอนุโลม (เป็นข้อยกเว้นของ ข้อ 3.7.2 ของระเบียบ
การเงิน พ.ศ.2532)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป
ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 16 ก.ย.2537 ข้างต้น คณะกรรมการ พิจารณาแล้ว
เห็นควรกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบ
เสร็จรับเงินทั่วไป ให้กับแผนกมิเตอร์/หมวดมิเตอร์/หมวดช่าง ดังนี้

3.1 ให้แผนกการเงิน,แผนก/หมวดบัญชีและการเงิน การไฟ
ฟ้าจุฬารงาน,หมวดธุรการทั่วไป หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก มอบใบเสร็จรับเงิน
ค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินรายได้ทั่วไป ให้ ผมด.,มมด.,มชง.โดยให้
ผวก.พิจารณาอนุมัติจำนวนที่เล่มตามความเหมาะสม

3.2 การลงนามในใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ และ
ใบเสร็จรับเงินทั่วไปของ ผมด./มมด./มชง.ให้ถือปฏิบัติดังนี้

3.2.1 ให้หัวหน้าแผนกมิเตอร์/หมวดมิเตอร์/หมวดช่าง
เป็นผู้ลงนามรับใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไป จาก
สมุดคุมที่หัวหน้าแผนกการเงิน/หัวหน้าแผนก/หมวดบัญชีและการเงิน/หัวหน้าหมวด
ธุรการ ได้จัดทำขึ้น (ตามตัวอย่างแนบ)

3.2.2 ให้ หกง.,หบง.,หชก. ขึ้นชื่อในช่องตำแหน่ง
หกจ.,หบง.,หชก. ในใบเสร็จรับเงินค่าประกัน, ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ตาม
จำนวนที่เห็นว่าเพียงพอแก่การใช้งานประมาณ 3 วัน แล้วส่งมอบให้ ผมด./หชง.
เซ็นรับไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง

3.2.3 เมื่อได้รับชำระเงินจากผู้ที่ใช้ไฟ ให้ พชง. ผมด.
มมด./มชง.ลงนามในช่องผู้รับเงินของใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบ
เสร็จรับเงินทั่วไป

- 3 -

3.2.4 ให้ พชง. นำส่งเงินค่าประกัน, ค่าธรรมเนียม-ภายในเวลา 15.30 น. ของวันที่ติดตั้งมิเตอร์ หรือถ้าไม่ทันในวันนั้นให้ส่งอย่างช้าตอนเช้าของวันทำการถัดไป เมื่อ พชง.นำส่งเงิน ให้พนักงานบัญชี/แคชเชียร์ ลงนามกำกับกับการรับเงินไว้ในสำเนาติดเล่มทุกใบ

3.2.5 ให้ ผมด./มมด./มชง. ส่งคืนสำเนาใบเสร็จรับเงินค่าประกันการไฟฟ้า และรายได้ทั่วไป เมื่อใช้หมดเล่มแล้ว ให้แก่ ผกท./; ผบง./มบง./มชก. ค้นสังกัด แล้วจึงเบิกเล่มใหม่ไปใช้ได้

3.2.6 การถือปฏิบัติตามข้อ 3.2.1-3.2.5 ให้ถือเป็นข้อยกเว้นของข้อ 3.7.2 ของระเบียบการเงิน พ.ศ.2532

4. ข้อเสนอแนะ

จากข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการฯ เห็นควรให้ใช้หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงิน ค่าประกันการไฟฟ้า ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้ ผมด./มมด./มชง.ไปรับเงิน ตามข้อพิจารณา 3.1-3.2 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยโปรดอนุมัติ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป

.....
(นายจรูญ วารวินิช) ผู้แทน สวก.
รฟ.วก.

.....
(นายวิศิษฐ์ จารุขจรรัตน์) ผู้แทน กมต.
วศก.ระดับ 8

.....
(นายบวร พัทธนา) ผู้แทน กศพ.
สวท.ระดับ 8

.....
(นายชวลิต กลิ่นมาลัย) ผู้แทน กบพ.
รช.ชก.บพ:

อ.หมี

ผวก.

29 ส.ค. 2538

.....
31 ส.ค. 2538

ทพ.ชก

.....

.....

14 ส.ค. 2538

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 4 -

..... ผู้แทน กคน.
(นายภิญญ์ ทานสัมฤทธิ์)

..... ผู้แทน กฟผ.3
(นายสมชัย ศรีสุภาโส) ผจก.กฟผ.สมุทรสาคร

..... ผู้แทน กฟผ.3
(นายสุรัชย์ ลอนิกุล) หัวหน้าแผนกมิเตอร์

..... ผู้แทน กชก.
(นายกัมภพ ภาระกุล) ชนค. ชค. กชค.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

162
10 ต. 37
15. 25

จาก..... คณะกรรมการ..... ถึง..... ผวก.
เลขที่..... วันที่ 12 ก.ย. 2537
เรื่อง..... การเร่งรัดการบริการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการของกรุงเทพมหานคร กฟฟ. และหน่วย
อ้างถึง..... บริการผู้ใช้ไฟหลัก (บริการ "ขอไฟได้ไวกว่าที่คิด")
บันทึกของสมาม ผวก.ที่ ชวก. 145/2537 ลงวันที่ 18 กค. 2537

เรียน ผวก.

เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 21 กค. 2537 แต่งตั้งคณะกรรมการตามรายชื่อข้างท้ายนี้ กำหนดมาตรการเร่งรัดติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการ และตามนโยบาย ผวก. ในเรื่องการติดตั้งมิเตอร์ ไม่เกิน 30 แอมป์ ที่ไม่มีการขยายเขต ให้ได้ผลโดยใช้เวลาเพียง 2 - 3 วันทำการทั้งนี้ เพื่อสนองนโยบายการบริการประชาชน ในเชิงธุรกิจ

ข้อเท็จจริง

การดำเนินการในปัจจุบัน ในการติดตั้งมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ที่ไม่มีการขยายเขต มีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1. รับคำร้องขอใช้ไฟ-ผู้ขอใช้ไฟมาที่ สนง. แรงความประสงค์ ขอใช้ไฟที่ ผกฟ./มกฟ./มขง. โดยเขียนคำร้อง พร้อมทั้งมอบเอกสาร สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน บัตร และสถานที่ขอใช้ไฟ รวมทั้งแจ้งความพร้อมในการเดินสายไฟภายใน

2. ตรวจสอบภายใน-หลังจากรับคำร้องแล้ว พนักงาน ผกฟ./มกฟ./มขง. ไปตรวจสอบ การเดินสายไฟภายในและเขียนผัง เมื่อเรียบร้อยแล้วก็จะแจ้งผู้ขอใช้ไฟมาชำระเงินที่ สนง.

3. การชำระเงิน-ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผงน./ผขง./มขง. พร้อมรับใบเสร็จรับเงิน

4. ผขง./ผนร./มมร./มขง. เบิกและนำมิเตอร์ไปติดตั้ง

การดำเนินการดังกล่าวในเขตชุมชนในขั้นตอนที่ 1-2 จะใช้เวลาประมาณ 2 วันทำการ และในขั้นตอนที่ 3-4 จะใช้เวลาประมาณ 1-2 วันทำการ แต่ผู้ใช้ไฟจะต้องมาติดต่อกับ สนง. กฟฟ. ถึง 2 ครั้งและ ผขง. กฟฟ. จะต้องเดินทางไปสถานที่ขอใช้ไฟอีกอย่างน้อย 2 ครั้ง

บริการ "ชอไฟ ใ้ใจ ทั่วทุกทิศ"

เปรียบเทียบขั้นตอนการขอติดตั้งเครื่องใหม่ตามใบเกิน 30 แอมป์ (ไม่มีการขยายเขต)

ขั้นตอนที่ใช้ปัจจุบัน	ขั้นตอนที่มาเสนอใหม่	
	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2
1. ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผ.กฟ. / 2. ผ.กฟ. ไปตรวจสอบการเดินสายภายในในเสนอขอติดตั้งมีเต้ารับและแรงดันผู้ขอใช้ไฟมาชำระเงิน 3. ผู้ขอใช้ไฟมาชำระเงินที่ ผ.กฟ., ผ.บง., ผ.ร. เบิกมีเตอร์ไปติดตั้ง	1. ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผ.กฟ. / ผ.กฟ. / ผ.บง. พิจารณาอนุมัติติดตั้งเต้ารับและผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผ.กฟ. / ผ.บง. หรือสถานที่ขอใช้ไฟ 2. ผ.บง. / ผ.ร. ไปตรวจสอบสายภายใน หากถูกต้องพร้อมจะจ่ายเงิน, ติดตั้งมีเตอร์ (ในการที่ผู้ขอใช้ไฟขอชำระเงินที่สถานที่)	1. ผู้ขอใช้ไฟไปขอติดตั้งที่ ผ.กฟ. / ผ.บง. / ผ.ร. และขอใบเสร็จรับเงินจาก ผ.กฟ. / ผ.บง. / ผ.ร. 2. ผ.กฟ. / ผ.บง. / ผ.ร. ไปขอใบเสร็จรับเงินจาก ผ.กฟ. / ผ.บง. / ผ.ร. และขอใบเสร็จรับเงินจาก ผ.กฟ. / ผ.บง. / ผ.ร.
สรุป	สรุป	สรุป
1. ผู้ขอใช้ไฟมา กฟ. 2 ครั้ง	1. ผู้ขอใช้ไฟมา กฟ. 1 ครั้ง	1. ผู้ขอใช้ไฟไม่ต้องมา กฟ.
2. ผ.บง. กฟ. เติมน้ำมันไป 1 ครั้ง	2. ผ.บง. กฟ. เติมน้ำมันไป 1 ครั้ง	2. ผ.บง. กฟ. เติมน้ำมันไป 1 ครั้ง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 2 -

ข้อพิจารณา

คณะกรรมการได้ดำเนินการหารือร่วมกัน และเดินทางไปพบปะหารือ การปฏิบัติงาน และค้นหาผู้ปฏิบัติงานที่ กฟฟ. นครสวรรค์, พิษณุโลก และ ลพบุรี เพื่อให้ กฟฟ. ได้มีการดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ให้รวดเร็ว เป็นการบริการประชาชน ตามนโยบายมหาดไทย โดยมีเป้าหมายคือ

1. ผู้ขอใช้ไฟเดินทางมาติดต่อ สนง. หรือติดต่อทางโทรศัพท์เพียง 1 ครั้ง
2. พนักงาน กฟฟ. ไปสถานที่ของผู้ขอใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์เพียงครั้งเดียว

คณะกรรมการจึงเห็นสมควรให้พิจารณาเร่งรัดการติดตั้งมิเตอร์เป็น 2 วิธี

วิธีที่ 1

1. ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผกฟ. / มกฟ. / มชง. / หกฟ. / หชง. พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์ ให้ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผกง. / ผบง. / มบง. / มชก. หรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟ
2. ผบง. / ผมว. / มมร. / มชง. ไปตรวจสอบสายภายในและติดตั้งมิเตอร์ที่เบิกไปด้วย (กรณีขอชำระเงินที่สถานที่ที่ขอใช้ไฟ ต้องได้รับชำระเงินก่อนติดตั้งมิเตอร์ให้)

วิธีที่ 2

การขอใช้ไฟในเขตเทศบาล, สุขาภิบาล ทางโทรศัพท์

1. ผู้ขอใช้ไฟโทรศัพท์ติดต่อกับ ผกฟ. / มกฟ. / มชง. สอบถามรายละเอียด พร้อมให้คำแนะนำในการขอใช้ไฟ
2. หกฟ. / หชง. พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์และมอบงานให้ ผมว. / มมร. / มชง. นำคำร้องขอใช้ไฟ, มิเตอร์และใบเสร็จรับเงินไปพร้อม ตรวจสอบสายภายในเมื่อถูกต้องรับชำระเงินก่อนและติดตั้งมิเตอร์ให้

จากการพิจารณาของคณะกรรมการ ทั้ง 2 วิธี แล้วในทางปฏิบัติเพื่อให้รวดเร็ว จึงต้องมีการลดขั้นตอนและเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติโดยมอบหมายการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ไปให้ หกฟ. / หมช. เป็นผู้อนุมัติขนาดมิเตอร์ของ กฟฟ. จัดรวมงาน และนกล. 1

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 3 -

ทั้งนี้ จากที่คณะกรรมการได้ไปศึกษาวิธีการบริการขอใช้ไฟทางโทรศัพท์ของ กฟจ. พิษณุโลก ซึ่งดำเนินการตามที่ สรป. ได้กำหนดเมื่อ ก.ช. 2688 นั้น ได้ดำเนินการมาเป็นเวลา 1 ปี มีผู้ขอใช้ไฟทางโทรศัพท์เฉลี่ยประมาณเดือนละ 100 รายเศษ ได้ผลดีเป็นที่พึงพอใจของผู้ขอใช้ไฟและไม่มีปัญหาในการควบคุมการปฏิบัติงานที่จะเป็นช่องทางให้มีการทุจริตได้

สรุป การพิจารณาของคณะกรรมการ ดังนี้

1. ให้ผู้ขอใช้ไฟทางเลือกในการใช้บริการได้ แล้วแต่ความสะดวก
2. เป็นการกระจายความรับผิดชอบจาก ผจก. ไปให้ระดับรองควบคุมดูแล ซึ่งไม่ได้เป็นงานที่ย่งยากปฏิบัติได้ เพียงแต่ให้มีอนุใต้เพื่อรองรับการปฏิบัติ สามารถติดตั้งได้ ภายใน 2 วันทำการ

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อสนองนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการบริการให้รวดเร็วมากขึ้น เห็นควรพิจารณาดำเนินการ
2. ขอให้กองที่เกี่ยวข้องแก้ไขระเบียบให้สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติตามบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากชอบด้วยคำวิ โปรตอนุมัติตามเสนอ.

(ลงชื่อ).....

(นายยืนยง รัตนากกร) ผตท.(อ)สคท.

ประธานกรรมการ

(ลงชื่อ).....

(นายประสิทธิ์ อมาตยกุล) วทท.10 รท.พทท.4 ผู้แทน สคท.

กรรมการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 4 -

4461
วันที่ 70 ต.ค. 2537
เวลา 08.50 น.

(ลงชื่อ).....
(นายสุชาติ บัวจันทร์) วศก.8 ผู้แทน สรป. กรรมการ

ที่ น.2(รฟ)-16601

เรียน รฟน.2, มทก.น.2, ททน.2,

ทพน.2, ทปอ.น.2, (ลงชื่อ).....
มจก.กฟฟ. จุฬารวมงาน ทุกแห่ง (นายวิศิษฐ์ จารุขจรรัตน์) วศก.8 ผู้แทน กทล. กรรมการ

มจก.นกล. ทุกแห่ง

ประธานแผนปฏิบัติการ กฟน.2

สาขา 2 (การบริการ)

(ลงชื่อ).....
(นายประดิษฐ์ แก้วพรม) ผตก.กฟก.1 ผู้แทน กฟช. กรรมการ

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ลงชื่อ).....
(นายเรืองเดช เปรมปราชญ์) ผจก.นศ. กรรมการ
(นายตำรวจ สมจิตต์)

รฟน.2
- 5 ต.ค. 2537
ที่ 101

(ลงชื่อ).....
(นายพนม หล้าแสงกุล) ผจก.นกล.บม. กรรมการ

เรียน อฟท.ทุกพว.

(ลงชื่อ).....

(นายวิทย์ เจริญโชคชัย)

ผตก. (ป) รักษาการแทน วท.

- 3 ต.ค. 2537

เรียน รฟน.2

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ (กฟช. กฟน.2)

อนุมิตต์ ตาแดง
ผตก.
17.6 ต.ค. 2537

ที่ 2.....วันที่ 5 ต.ค. 2537
น.2.....วันที่...../...../.....
วันที่ 5/10/37
P/19 ต.ค. 2537

19 ต.ค. 2537

จาก กธ. ถึง รผก., ผชก., สตท., ฝ่าย, สกท.,
เลขที่ วท.(ธ) 54 วันที่ กพช., สำนักงาน, กอง
เรื่อง แจ้งเวียนอนุมัติ ผวก. ลว. 20 มี.ค. 2539 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ
อภพ. การกระจายไฟ โดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

เรียน รผก., ผชก., อผ., อท., ทท. /ธพ. ก.3

กธ. ขอส่งอนุมัติ ผวก. ลว. 20 มี.ค. 2539 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการ
กระจายไฟ โดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ มาพร้อมนี้

สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ขอให้ กพช. โปรดแจ้งเวียน กพพ. ในสังกัดด้วย
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง.

(นายสมคิด พฤษพันธ์จิ)

อก.ธก.

ที่ ก.3 - (14733

ชผ.ก.3 (บ). ชผ.ก.3 (ท). อก.บ.ก.3

อก.ช.ก.3, อก.ท.ก.3, อก.อ.ก.3, ผกก.ค.3

ผวก. กพพ. 1, 2, 3

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วน

ที่เกี่ยวข้องต่อไป

สำนักผู้ว่าการ

กองงานธุรการ

โทร. 5160

(นายไพจิตร นาคะพันธ์)

ชผ.ก.3

✓ ก.ธก.

รผก. ลว.

11 เม.ย. 2539



จาก คณะกรรมการ ถึง ผวก.

เลขที่ _____ วันที่ 20 ส.ค. 2539

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟ โดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
อ้างถึง

เรียน ผอ.

เลื่องเลื่อง

กศพ.มีบันทึก ลว.28 ก.ค.2538 ขอให้ กชก.แจ้งคณะกรรมการพิจารณาระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟผ. เพื่อพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟ โดยการปลดสายเทอร์มินอลแทนการถอนคินมิเตอร์

ਸਿੱਖ ਨਿਰੰਕਾਰ

1. ปัจจุบันปรากฏปัญหา กฟ.ส่วนมาก ไม่สามารถที่จะงดจ่ายไฟฟ้าให้แก่ลูกค้า
ไฟฟ้าได้ทันภายในกำหนดระยะเวลาตามระเบียบ ทั้งนี้ เพราะจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าได้เพิ่มมากขึ้น รดก.(ศ)
จึงมีปัญหามาให้ กศพ.ตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาเกี่ยวกับวิธีการงดจ่ายไฟ โดยการปลดสายเทอร์มินอล
แทนการถอนคีมเคอร์ เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการงดจ่ายไฟให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. กสพ. ได้พิจารณากำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการงดจ่ายไฟ ด้วยวิธีการปลดสายเทอร์มินัลกับผู้เข้าไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 50 แอมป์ 1 เฟส และ 3 เฟส เส้นล กชก. เพื่อแจ้งคณะกรรมการฯ พิจารณาและกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ให้ทุก กฟพ. ถือปฏิบัติ

3. การงดจ่ายไฟผู้ใช้น้ำไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ประกอบ ซีที.แรงต่ำ หรือ ซีที., ซีที.แรงสูง มีขั้นตอนและรายละเอียดที่จะต้องดำเนินการหลายขั้นตอน ในทางปฏิบัติบาง กฟพ.จะงดจ่ายไฟผู้ใช้น้ำดังกล่าวที่ค้างชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน ด้วยวิธีปลดสวิตช์ตัดตอนแรงต่ำ หรือสวิตช์ตัดตอนแรงสูง แล้วแต่กรณี เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 3 วัน ผู้ใช้น้ำไม่มาติดต่อยกใช้ไฟใหม่ จึงจะดำเนินการถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

အိမ်ထောင်ရေး

คณะกรรมการฯ ได้ประชุมพิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ การงดจ่ายไฟได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และให้ข้อปฏิบัติในการงดจ่ายไฟสอดคล้องเป็นไปตามแนวทางที่บาง กฟผ. ได้ดำเนินการไว้แล้ว เห็นสมควรกำหนดให้ กฟผ. ต่าง ๆ สามารถถือปฏิบัติในการงดจ่ายไฟ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือนได้ตามวิธีการต่อไปนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- 2 -

1. ในกรณีที่ กฟพ.พิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่อแจ้งจ่ายไฟให้แก่ผู้ใช้ไฟแล้ว ผู้ใช้ไฟจะกลับมาขอใช้ไฟใหม่ภายในกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ จะพิจารณาจ่ายไฟโดยไม่ต้องถอนคีมมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบก็ได้ โดยให้ปฏิบัติดังนี้

1.1 ผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 50 แอมป์ 1 เฟส และ 3 เฟส ให้แจ้งจ่ายไฟโดยวิธีการ ปลดสายเทอร์มินอลด้านโพลออก แล้วพิจารณาที่ฟิวส์ที่ฟิวส์สำหรับผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ประกอบ ซีที.แรงต่ำ หรือประกอบ ซีที., ซีที.แรงสูง ให้แจ้งจ่ายไฟ โดยวิธีปลดสายหรือปลดสวิตช์ตัดตอนแรงต่ำ หรือปลดสวิตช์ตัดตอนแรงสูง แล้วแจ้งกรณี และให้ทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบการจ่ายไฟด้วย

1.2 ให้จัดทำ มด.13 เป็นหลักฐานไว้ เพื่อใช้ในการควบคุมตรวจสอบการจ่ายไฟตามข้อ 1.1

1.3 เมื่อผู้ใช้ไฟกลับมาขอใช้ไฟใหม่ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการกลับมาใช้ไฟใหม่และให้เรียกเก็บค่าแรงการติดตั้ง เช่นเดียวกันกับผู้ใช้ไฟที่แจ้งจ่ายไฟโดยวิธีการถอนคีมมิเตอร์

1.4 เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 3 วันทำการ หากผู้ใช้ไฟรายใดไม่มาติดต่อชำระค่าไฟฟ้าและขอใช้ไฟใหม่ ก็ให้ถอนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบคีม แล้วจัดทำ มด.3 ส่งมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบดังกล่าวเข้าคลังมิเตอร์

1.5 ให้แต่ละ กฟพ.ชี้แจงผู้เกี่ยวข้องในสังกัดได้ทราบ และประสานงานกันในการปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายไฟผู้ใช้ไฟโดยวิธีการตามข้อ 1.1 ดังกล่าว

2. ในกรณีที่เห็นว่าเมื่อแจ้งจ่ายไฟแล้ว ผู้ใช้ไฟจะไม่กลับมาใช้ไฟใหม่ภายใน 3 วันทำการ ก็ให้แจ้งจ่ายไฟโดยวิธีการถอนคีมมิเตอร์

ข้อเสนอแนะ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณา เพื่อเป็นการลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายไฟ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายไฟเพิ่มเติมตามข้อพิจารณา 1-2 ดังกล่าวข้างต้น
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้แทน ชวภ.

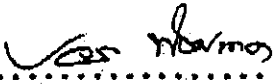
(นายจรูญ วาวัณิช) รพ.ภก.

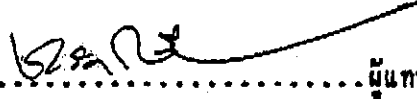
ลงชื่อ.....ผู้แทน กมต.

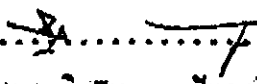
(นายวิศิษฐ์ จารุขจรรัตน์) ชก.มต.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

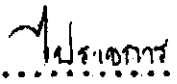
- 3 -

ลงชื่อ..... ผู้แทน กศพ.
(นายบวร นิตนาค) หม.สพ.

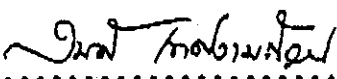
ลงชื่อ..... ผู้แทน กบฟ.
(นายวัลิต กลิ่นนาค) ชก.บฟ.

ลงชื่อ..... ผู้แทน กคน.
(นายพิทยไธ ทานสัมฤทธิ์) ทพ.พน.

ลงชื่อ..... ผู้แทน กฟภ.3
(นายสมธิต ศรีสุภา) ผจก.กฟภ.สมุทรสาคร

ลงชื่อ..... ผู้แทน กฟภ.3
(นายสุรชัย ลอนนิกุล) หัวหน้าแผนกมิเตอร์

ลงชื่อ..... ผู้แทน กชภ.
(นายกำแหง จรรธาเพชร) ทพ.ชภ.

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่
(นางวันดี เทสงามถ้วน)

อนุเมธี

ธวก.

20 ต.ค. 2539

อนุเมธี
ผู้แทน
กศพ.

กธก.



21 ต.ค. 2539

ภก.ชก.
ภค.ชก.



21 ต.ค. 2539

ทพ.ชก.



22 ต.ค. 2539

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แบบฟอร์มแสดงหน่วยค่างภายในมิเตอร์

สำนักงานไฟฟ้า.....

ชื่อ (ผู้ใช้ไฟ).....

ที่อยู่.....

หมายเลขผู้ใช้ไฟ.....

เฟส..... สาย..... วัสดุ.....

มิเตอร์		วันที่ติดตั้ง	หน่วยค่าง ภายในมิเตอร์	วันที่ติดตั้ง	หน่วยค่าง ภายในมิเตอร์	หมายเหตุ
หมายเลข หี้อ.เอ.	หมายเลขเครื่อง					

(ลงชื่อ).....ผู้ติดตั้ง, ดอนคัน

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้แทน

(.....)

 มท. 13	
ผู้ใช้ไฟฟ้า..... หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า..... การไฟฟ้า..... เขต.....	การติดตั้ง การถอนคืน PEA.NO..... หมายเลขเครื่อง..... ดงข้อ..... ผู้ติดตั้ง ผู้ถอนคืน/...../.....
หมายเหตุ ถอนคืนเนื่องจาก:- ☐ เพื่อตรวจสอบ ☐ เปลี่ยนขนาด ☐ ขาดุก ☐ อื่น ๆ	


ใบกำกับเมตร ดง มท. 3 แล้ว เลขที่.....ดา..... พมค./...../..... ตรวจสอบแล้ว ผู้ตรวจ/...../.....

เอกสารแนบหมายเลข 19 (หน้า 35)

เล่มที่

เลขที่

คำร้องเลขที่.....

(มต.๖)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ใบติดตั้งและถอนคืนมิเตอร์, ซีที, พีที.

การไฟฟ้า.....หน่วยบริการ.....เขต.....

ชื่อผู้ใช้ไฟ.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ.....

บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

ใช้ในการ ☐ ติดตั้งใหม่ ☐ สับ เปลี่ยน ☐ ถอนคืน
ใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ต้องการ

มิเตอร์ ซีที พีที ที่ถอนคืน

มิเตอร์ ซีที พีที ที่ติดตั้ง

มิเตอร์

มิเตอร์

ผู้ผลิต.....แบบ.....

ผู้ผลิต.....แบบ.....

ซีอีเอ.....เลขเครื่อง.....

ซีอีเอ.....เลขเครื่อง.....

ไวลท์.....แอมป์.....เฟส.....สาย.....

ไวลท์.....แอมป์.....เฟส.....สาย.....

กว.ขม.คุณ.....กว.สูงสุดคุณ.....กว.สะสมคุณ.....

กว.ขม.คุณ.....กว.สูงสุดคุณ.....กว.สะสมคุณ.....

ตัวเลขที่อ่านได้ กว.ขม.....กว.สะสม.....

ตัวเลขที่อ่านได้ กว.ขม.....กว.สะสม.....

ถอนคืนเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....

ติดตั้งเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....

ซีที.....

ซีที.....

ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....

ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....

ซีอีเอ.....

ซีอีเอ.....

เลขเครื่อง.....

เลขเครื่อง.....

ถอนคืนเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....

ติดตั้งเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....

พีที.....

พีที.....

ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....

ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....

ซีอีเอ.....

ซีอีเอ.....

เลขเครื่อง.....

เลขเครื่อง.....

ถอนคืนเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....

ติดตั้งเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....

ตัวคุณ.....

ตัวคุณ.....

กว.ขม.คุณ.....กว.สูงสุดคุณ.....กว.สะสมคุณ.....

กว.ขม.คุณ.....กว.สูงสุดคุณ.....กว.สะสมคุณ.....

หมายเหตุ

ลงชื่อ
ผู้จัดการ
ผู้ติดตั้ง/ ถอนคืน
พนักงานคลัง

วันที่
วันที่
วันที่

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม

เลขที่ : FM. - 3.4

ฉบับที่ : A

หน้าที่ 1/1

วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543

แก้ไขครั้งที่

R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง

□□□/□□

ข้าพเจ้า

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่

ถนน

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

ถูกตัดจ่ายไฟเมื่อวันที่

เนื่องจาก

☐

ค้างชำระค่าไฟฟ้า

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์ขาดหมดไหม้

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก

☐

สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง

ตัวบรรจง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และการระงับหนี้

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด

แอมป์

เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด

/

ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด

/

และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว

ดังนี้

☐

ค่ากระแสไฟฟ้า

บาท

จ่ายแล้วเมื่อวันที่

☐

ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์ขาดหมดไหม้

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์แตก

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่าติดตั้ง

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

อื่นๆ

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 3 การส่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้

ตำแหน่ง

เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

หมายเหตุ- 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พช.มบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หม.บง./หม.รง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

A. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 30 วันทำการ	1.รับคำร้อง,ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง	1	ผบ.ฟ.	ผช.ง.	พช.ง.	ทผ.บ.ฟ.	ทผ.ช.ง.	ทผ.กฟฟ.4
	2.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ/ตรวจเงิน- ประกัน/ตรวจหนี้สิน/ภาระผูกพันของผู้โอน/ รับคำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน	5	ผบ.ง.	ผช.ง.	ผบ.ง./ ผช.ง.	ทผ.บ.ง.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ง./ ทผ.ช.ง.
	3.รับชำระเงิน - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ/หนี้สิน/ภาระผูกพัน ของผู้โอน และจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ของผู้รับโอน	5	ผบ.ง.	ผช.ง.	ผบ.ง./ ผช.ง.	ทผ.บ.ง.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ง./ ทผ.ช.ง.
	4.รวบรวมหลักฐานเอกสารเสนอขออนุมัติ	1	ผบ.ฟ.	ผช.ง.	ผบ.ฟ./ผช.ง.	ทผ.บ.ฟ.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ฟ./ทผ.ช.ง.
	5. อนุมัติโอน - เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ	1	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.
	6. เปลี่ยนประวัติการใช้ไฟฟ้า	1	ผบ.ฟ.	ผช.ง.	ผบ.ฟ./ผช.ง.	ทผ.บ.ฟ.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ฟ./ทผ.ช.ง.
	7.เปลี่ยนประวัติทะเบียนเงินประกันการ ใช้ไฟฟ้า	2	ผบ.ง.	ผช.ง.	ผบ.ง./ผช.ง.	ทผ.บ.ง.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ง./ทผ.ช.ง.
	8.เปลี่ยนประวัติในใบเสร็จค่าไฟฟ้า		ผบ.ง.	ผช.ง.	ผบ.ง./ผช.ง.	ทผ.บ.ง.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ง./ทผ.ช.ง.
	9.ขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	8	ผบ.ง.	ผช.ง.	ผบ.ง./ผช.ง.	ทผ.บ.ง.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ง./ทผ.ช.ง.
	10.อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.
	11. คืนค้ำประกันการใช้ไฟของผู้โอน		ผบ.ง.	ผช.ง.	ผบ.ง./ผช.ง.	ทผ.บ.ง.	ทผ.ช.ง.	ทผ.บ.ง./ทผ.ช.ง.
ผู้ควบคุมดูแล : อก.บจ.,ผจก.กฟฟ. 1,2,3,ทผ.กฟฟ.4								

หมายเหตุ

- 1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.3.1 /A ตามแนบ และหลักเกณฑ์ กฟภ.ที่ พ.40/2520 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า(ภาคผนวก ค.)
- 2.ไม่นับรวมระยะเวลาที่รอผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหรือทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและวางค้ำประกัน
- 3.กรณีการนับวันให้สิ้นสุดเมื่อ กฟฟ.มีหนังสือแจ้งให้ผู้โอนไปรับค้ำประกันการใช้ไฟคืน
- 4.กรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคารไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคาร
- 5.กรณีผู้ใช้ไฟนำพันธบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นชื่อ กฟภ.
- 6.กรณีการโอนเปลี่ยนชื่อหรือ ถัดโอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต ผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน ไม่นับรวมระยะเวลาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการ

36 คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI- 3.3.1/A.	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/2
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00	
เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน			
3.3.1.การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน			
A. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	<u>รับคำร้อง,ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง</u> 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง. รับคำร้อง ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนให้ครบถ้วน 1.2 ผบฟ./ผชง./พชง.แจ้งผู้รับโอน ให้นำค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าวางแทนค้ำประกันเดิมของผู้โอน 1.3 ผบฟ./ผชง.แจ้งผู้รับโอนเตรียมเอกสารการจดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า(กรณีเป็นผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) 1.4.ผบฟ./ผชง.แจ้งให้ ผบง./ผรง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ 1.5.กรณี กฟฟ.ชั้น 4 พชง. แจ้งเรื่องให้ กฟฟ.ต้นสังกัดเพื่อดำเนินการต่อไป		
2	<u>ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ</u> 2.1 ผบง./ผรง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าของผู้โอน 2.2 ผบง./ผรง.ตรวจสอบเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนว่าอยู่ครบถ้วนและพร้อมที่จะคืนผู้ใช้ไฟฟ้า 2.3 ผบง./ผรง.รับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน พร้อมตรวจสอบว่าถูกต้องครบถ้วน 2.4.กรณีเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร ผบง./ผรง.แจ้งธนาคารที่ออกหนังสือสัญญาค้ำประกันเพื่อยืนยัน		
3	<u>รับชำระเงิน</u> 3.1 ผบง./ผรง.รับชำระเงิน พร้อมหนี้สินและการะผูกพันของผู้โอนให้เป็นการเสร็จสิ้น 3.2 ผบง./ผรง.จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าผู้รับโอน 3.3.ผบง./ผรง.แจ้งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง.เพื่อเสนอขออนุมัติโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ		
4	<u>รวบรวมหลักฐานเอกสารเสนอขออนุมัติ</u> 4.1 ผบฟ./ผชง. รวบรวมหลักฐานเอกสารของผู้โอนและผู้รับโอนเพื่อนำเสนอขออนุมัติ		
5	<u>อนุมัติเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า</u> 5.1.ผจก.อนุมัติโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า		
6	<u>เปลี่ยนประวัติผู้ใช้ไฟ</u> 6.1.ผบฟ./ผชง.แจ้ง ผบง./ผรง.เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าโดยแนบสำเนาอนุมัติ หรือ มค.3		
7	<u>เปลี่ยนประวัติค้ำประกันการใช้ไฟ</u> 7.1 ผบง./ผรง. รับคำร้องจาก ผบฟ./ผชง. เพื่อเปลี่ยนชื่อ-ประวัติทะเบียนเงินประกัน		
8	<u>เปลี่ยนประวัติใบเสร็จค่าไฟฟ้า</u> 8.1 ผบง./ผรง. รับสำเนาอนุมัติหรือ มค.3 จาก ผบฟ./ผชง. เพื่อเปลี่ยนชื่อ-ประวัติผู้ใช้ไฟ 8.2 ผบง./ผรง. กรอกรายชื่อ-ประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า ตามแบบฟอร์มส่ง กฟช.เพื่อเปลี่ยนประวัติการพิมพ์บิล		

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI.- 3.3.1/A. วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R-00	หน้าที่ 2/2
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
9	<u>ขออนุมัติค้ำประกันการใช้ไฟ</u>		
	9.1.ผบง.ขออนุมัติค้ำประกันการใช้ไฟ		
10	<u>อนุมัติค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า</u>		
	10.1.ผกก.อนุมัติค้ำประกันการใช้ไฟ		
11	<u>ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน</u>		
	11.1 ผบง./ผรง. แจ้งผู้ใช้ไฟขอรับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน		
	11.2 หากเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร,เงินสด,ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถรับคืนได้ที่ กฟฟ.นั้น ๆ		
	11.3 หากเป็นพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้ ผกก.กฟฟ.(ที่ได้รับมอบอำนาจจาก อส.ฟช.) เป็นผู้		
	ดำเนินการ ถัดถอนหรือโอนพันธบัตรและคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป		
	11.4.กรณีค้ำประกันเป็นพันธบัตรและเก็บรักษาอยู่ที่ กศฟ. กฟฟ.หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ กศฟ.คืนพันธบัตรให้ผู้ใช้ไฟ		
	พร้อมทั้งส่งผลการตรวจสอบหนี้สินและสถานะหลักประกันใหม่ โดยให้ กศฟ.ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน		

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

B.การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 30 วันทำการ	1. รับแจ้งขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	1	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	ทผ.บฟ.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
	2. ตรวจสอบเสร็จค่าไฟฟ้าค้างชำระ, ตรวจหนี้สิน/ภาระผูกพัน,ตรวจ ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	8	ผบง.	ผชง.	ผบง./ผชง.	ทผ.บง.	ทผ.ชง.	ทผ.บง./ทผ.ชง.
	3. รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ		ผบง.	ผชง.	ผบง./ผชง.	ทผ.บง.	ทผ.ชง.	ทผ.บง./ทผ.ชง.
	4. รับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่		ผบง.	ผชง.	ผบง./ผชง.	ทผ.บง.	ทผ.ชง.	ทผ.บง./ทผ.ชง.
	5. อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าเก่า		ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.
	6. คืนค้ำประกันการใช้ไฟ		ผบง.	ผชง.	ผบง./ผชง.	ทผ.บง.	ทผ.ชง.	ทผ.บง./ทผ.ชง.
ผู้ควบคุมดูแล:อก.บข.,ผจก.กฟฟ.1,2,3,ทผ.กฟฟ.4								

หมายเหตุ

- 1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI- 3.3.1/B. ตามแนบ
- 2.กรณีการนับวันให้สิ้นสุดเมื่อ กฟฟ.มีหนังสือแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปรับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน
- 3.กรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร ไม่นับรวมวันที่รอการยืนยัน
จากธนาคาร
- 4.กรณีผู้ใช้ไฟนำพันธบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟ ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจาก
ผู้ใช้ไฟเป็นชื่อ กฟภ.
- 5.กรณีการโอนเปลี่ยนชื่อหรือได้ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต ผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการ
แทน ไม่นับรวมระยะเวลาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการ

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI.- 3.3.1/B. วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R-00	หน้าที่ 1/1
เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน 3.3.1.การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน B.การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	<u>รับแจ้งขอเปลี่ยนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า</u> 1.1.ผบฟ./ผชง./พชง.รับแจ้งขอเปลี่ยนค้ำประกันการใช้ไฟ 1.2.ผบฟ./ผชง.แจ้งเรื่องให้ ผบง./ผรง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ 1.3.กรณี กฟฟ.ชั้น 4 พชง.แจ้งเรื่องให้ กฟฟ.ต้นสังกัดดำเนินการต่อไป		
2	<u>ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ</u> 2.1.ผบง./ผรง. ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ หนี้สินและภาระผูกพัน แจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระให้เสร็จสิ้น		
3	<u>รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ</u> 3.1.ผบง./ผรง.รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ หนี้สินและภาระผูกพัน		
4	<u>รับค้ำประกันการใช้ไฟใหม่</u> 4.1. ผบง./ผรง.ตรวจสอบค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่ว่าถูกต้องครบถ้วน 4.2.กรณีเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร ผบง./ผรง.แจ้งธนาคารที่ออกหนังสือสัญญาค้ำประกันเพื่อยืนยัน 4.3.ผบง./ผรง.เสนอขออนุมัติค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าแก่		
5	<u>อนุมัติค้ำประกันการใช้ไฟ(เก่า)</u> 5.1.ผจก.อนุมัติค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าเก่า		
6	<u>คืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า</u> 6.1.ผบง./ผรง.แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ารับค้ำประกันการใช้ไฟคืน 6.1.1. หากเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร,เงินสด,ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถรับคืนได้ที่ กฟฟ.นั้น ๆ 6.1.2. หากเป็นพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้ ผจก.กฟฟ.(ที่ได้รับมอบอำนาจจาก อ.ผ.พช.) เป็นผู้ดำเนินการไถ่ถอนหรือโอนพันธบัตรและคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป 6.1.3.กรณีค้ำประกันเป็นพันธบัตรและเก็บรักษาอยู่ที่ กศพ. กฟฟ.หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ กศพ.คืนพันธบัตรให้ผู้ใช้ไฟ พร้อมทั้งส่งผลการตรวจสอบหนี้สินและดำเนินหลักประกันใหม่ โดยให้ กศพ.ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน		

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 20 วันทำการ	1.รับคำร้อง,ตรวจหลักฐานประกอบ คำร้อง,ขออนุมัติถอนค่านมิเตอร์	3	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2. อนุมัติถอนค่านมิเตอร์	4	ผจก.	ผจก.	พชง.	ผจก.	ผจก.	หผ.กฟฟ.4
	3. ถอนค่านมิเตอร์,รายงาน มต.3		ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4. ตรวจใบเสร็จค่าไฟฟ้าค้างชำระ ตรวจหน่วยค่านมิเตอร์/ตรวจ หนี้สิน/ภาระผูกพัน/ตรวจเงิน ประกันการใช้ไฟฟ้า	3	ผบง.	ผชง.	ผบง./ ผชง.	หผ.บง.	หผ.ชง.	หผ.บง./หผ.ชง.
	5. รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ, หน่วยค่านมิเตอร์-หนี้สิน/ภาระ ผูกพัน และขออนุมัติคืนค่าประ กันการใช้ไฟ	7	ผบง.	ผชง.	ผบง./ ผชง.	หผ.บง.	หผ.ชง.	หผ.บง./หผ.ชง.
	6. อนุมัติคืนค่าประกันการใช้ไฟ		ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.
	7. คืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบง.	ผชง.	บง./ผชง	หผ.บง.	หผ.ชง.	หผ.บง./หผ.ชง.
ผู้ควบคุมดูแล:เอก.บข.,ผจก.กฟฟ.1,2,3,หผ.กฟฟ.4								

หมายเหตุ

- 1.ขั้นตอนต่างๆ ให้คู่ผู้มีวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.3.2 ตามแนบ
- 2.กรณีการนับวันให้สิ้นสุดเมื่อ กฟฟ.มีหนังสือแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปปรับค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน
- 3.กรณีการโอนเปลี่ยนชื่อหรือได้ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต ผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน ไม่นับรวมระยะเวลาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการ

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI-3.3.2	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00	
เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน			
3.3.2.การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า(กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	รับคำร้อง,ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง.รับคำร้องจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความประสงค์ขอเลิกใช้ไฟฟ้า 1.2 ผบฟ./ผชง./พชง.รวบรวมเอกสาร ขออนุมัติถอนค่านมิเตอร์ 1.3.ผบฟ./ผชง.เสนอขออนุมัติถอนค่านมิเตอร์		
2	อนุมัติถอนค่านมิเตอร์ 2.1.ผจก.อนุมัติถอนค่านมิเตอร์ แจ้ง ผบฟ./ผชง.ดำเนินการถอนค่านมิเตอร์ 2.2.กฟฟ.ชั้น4 พชง.อนุมัติถอนค่านมิเตอร์		
3	ถอนค่านมิเตอร์,รายงาน มต.3 3.1.ผบฟ./ผชง./พชง.ถอนค่านมิเตอร์ (กรณี กฟฟ.ชั้น 4 พชง.แจ้งเรื่องให้ กฟฟ.ต้นสังกัดเพื่อรายงาน มต.3) 3.2.ผบฟ./ผชง. รายงาน มต.3 3.3.ผบฟ./ผชง.แจ้งให้ ผบง./ผชง.ดำเนินการตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระต่อไป		
4	ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ 4.1 ผบง./ผชง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ หน่วยค้างในมิเตอร์ และหนี้สิน ภาระผูกพัน 4.2.ผบง./ผชง. ตรวจสอบค่าประกันการใช้ไฟฟ้าว่าถูกต้องครบถ้วนพร้อมคืนผู้ใช้ไฟฟ้า		
5	รับชำระเงินค่าไฟฟ้า 5.1 ผบง./ผชง.รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ,หน่วยค้างในมิเตอร์ พร้อมหนี้สินและภาระผูกพัน(ถ้ามี) 5.2 ผบง./ผชง.เสนอขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ		
6	อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า 6.1.ผจก.อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ		
7	คืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า 7.1 ผบง./ผชง.แจ้งผู้ใช้ไฟรับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน 7.1.1. หากเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร,เงินสด,ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถรับคืนได้ที่ กฟฟ.นั้น ๆ 7.1.2. หากเป็นพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้ ผจก.กฟฟ.(ที่ได้รับมอบอำนาจจาก อส.ฟช.) เป็นผู้ ดำเนินการไถ่ถอนหรือโอนพันธบัตรและคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป 7.1.3.กรณีค้ำประกันเป็นพันธบัตรและเก็บรักษาอยู่ที่ กศพ. กฟฟ.หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ กศพ.คืนพันธบัตรให้ผู้ใช้ไฟ พร้อมทั้งส่งผลการตรวจสอบหนี้สินและสำเนาหลักประกันใหม่ โดยให้ กศพ.ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน		

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากะพริบ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟผ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟพ. 4	กฟผ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟพ. 4
พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วัน ทำการ	1.รับเรื่องร้องเรียน							
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสบ.กนก.			หผ.สบ.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผชก.กฟข.			หผ.ชก.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผชก.	ผชง.	พชง.	หผ.ชก.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้กฟข. ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก./สวก.			เลขานุการ ผวก./อผ.วก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ ทางโทรสาร	1	ผชก.กฟข.			หผ.ชก.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ ผปร. และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผชก.	ผชง.	พชง.	หผ.ชก.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	3.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.ตรวจสอบ เบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้า	4	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4. กฟฟ.พื้นที่และกฟข. พบ ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น พร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม	1	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	5.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา กำหนดแผนงานแก้ไขระยะ สั้น - ระยะยาว		ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	6.ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษรพร้อมแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่		ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : อผ. , ผชก.กฟฟ. 1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI - 3.3.3 ตามแนบ
2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ติดต่อกลับ
3. ให้นับวันตั้งแต่รับเรื่องในขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 4
4. ขั้นตอนที่ไปถึงขั้นตอนที่6 ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติ กฟผ. สาขาบริการและปฏิบัติการ
5. ขั้นตอนที่3 ให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบวันเวลาที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหากครบกำหนด15 วันทำการให้ปรับขั้นตอนเดินทางไปพบ
ผู้ร้องเรียนเบื้องต้นทันที

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)		เลขที่ : WI - 3.3.3 ฉบับที่ A หน้าที่ 1/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00
เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ		
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
1	<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> 1.1 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการ ผวก.นำเรื่องเสนอ ผวก.เพื่อพิจารณาสั่งการ - ผวก.สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา 1.2 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข.นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อส.ข.พิจารณาสั่งการ - อส.ข. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา 1.3 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผวก. พิจารณาสั่งการ - ผวก. สั่งการให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ	
2	<u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> 2.1 <u>ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร</u> - เลขานุการ ผวก. /สวก.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง 2.2 <u>กฟข. ส่งเรื่องให้ กฟฟ. พื้นที่ทางโทรสาร</u> - แผนกธุรการ กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้ กองปฏิบัติการเพื่อติดตามผล 2.3 <u>กฟฟ. พื้นที่ส่งเรื่องให้ ผปร.และสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ และสำเนาเรื่องให้ กฟข. เพื่อติดตามผล	
3	<u>กฟฟ.พื้นที่ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ</u> - ตรวจสอบตำแหน่งและสภาพการจ่ายไฟของผู้ร้องเรียน - ตรวจสอบโหนด,สถิติไฟดับของผู้ร้องเรียน,ตรวจสอบระบบจำหน่ายและข้อมูลจากส่วนเกี่ยวข้อง - นัดผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)		เลขที่ : WI - 3.3.3 ฉบับที่ A หน้าที่ 2/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
4	กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลจากการร้องเรียน ไม่เพียงพอในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา) - ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าภายในของผู้ร้องเรียน(ถ้าจำเป็น) - ให้ผู้ร้องเรียนลงนามรับรองการมาพบของพนักงาน กฟฟ.	
5	กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาคำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ยาว - กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขเป็นระยะ - ดำเนินการแก้ไขปัญหตามแผนที่กำหนดไว้	
6	ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง - กฟข.(กทข.)สรุปผลการแก้ไขตามข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรส่งเรื่องให้ ผวก. หรือผู้มีอำนาจลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน(ตามหลักเกณฑ์ พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงาน) 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. - กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแจ้ง กฟข. - กองปฏิบัติการจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่ - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและสำเนาเรื่อง แจ้ง กฟข. เพื่อทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 วัน ทำการ	1.รับเรื่องร้องเรียน							
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสท.กนก.			หผ.สท.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผรท.กฟข.			หผ.รท.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผรท.	ผรท.	ทขง.	หผ.รท.	หผ.รท.	หผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก./สวก.			เลขานุการ ผวก./อผ.วก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ทางโทรสาร	1	ผรท.กฟข.			หผ.รท.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ ผบง. และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผรท.	ผรท.	ทขง.	หผ.รท.	หผ.รท.	หผ.กฟฟ.4
	3.ดำเนินการตรวจสอบที่สำนักงาน และนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า	2	ผบง./ ผบฟ.	ผรท./ ผรท.	ทขง.	หผ.บง./ หผ.บฟ.	หผ.รท./ หผ.รท.	หผ.กฟฟ.4
	3.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ							
	3.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด							
	4. ดำเนินการตรวจสอบ ณ.สถานที่ใช้ไฟฟ้า	3	ผบง./ ผบฟ.	ผรท./ ผรท.	ทขง.	หผ.บง./ หผ.บฟ.	หผ.รท./ หผ.รท.	หผ.กฟฟ.4
	4.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ							
	4.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด							
	5.ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร พร้อมแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง	2	ผบง.	ผรท.	ทขง.	หผ.บง.	หผ.รท.	หผ.กฟฟ.4
	5.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง							
	5.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.							
	5.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่							
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล :อผ.,อท. ผรท.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI - 3.3.4 ตามแนบ
2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ติดต่อกลับ
- 3.ให้นับวันตั้งแต่รับเรื่องในขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 4
- 4.ขั้นตอนที่1ถึงขั้นตอนที่6 ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติ กฟภ. สาขาบริการและปฏิบัติการ
5. ขั้นตอนที่3 ให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบวันเวลาที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหากครบกำหนด 10 วันทำการให้ปรับขั้นตอนเดินทางไปพบ
ผู้ร้องเรียนเบื้องต้นทันที

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)		เลขที่ : WI - 3.3.4 ฉบับที่ A หน้าที่ 1/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00
เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
1	<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> <u>1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการ ผวก.นำเรื่องเสนอ ผวก.เพื่อพิจารณา - ผวก.สั่งให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา <u>1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข.นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อฝ.ข.พิจารณาสั่งการ - อฝ.ข. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา <u>1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผวก. พิจารณาสั่งการ - ผวก. สั่งการให้ ผบง. ดำเนินการตรวจสอบ	
2	<u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> <u>2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.</u> - เลขานุการ ผวก./สวก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง <u>2.2 กฟข. ส่งเรื่องให้ กฟฟ. พื้นที่</u> - แผนกธุรการ กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้ กบข./กบข. เพื่อติดตามผล <u>2.3 กฟฟ. พื้นที่ส่งเรื่องให้ ผบง.และสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้ ผบง. ดำเนินการตรวจสอบ และสำเนาเรื่องให้ กฟข. เพื่อติดตามผล	
3	<u>ดำเนินการตรวจสอบที่สำนักงานและนัดหมายผู้ไฟฟ้า</u> <u>3.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ</u> - ผบง./ผรง./พขง. ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าจากใบรายงานการอ่านหน่วยเทียบกับสถิติการใช้ไฟฟ้าย้อนหลังของผู้ร้องเรียน - ตรวจสอบรายละเอียดในใบ มค.3 <u>3.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด</u> - ตรวจสอบจากประวัติประเภทผู้ใช้ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์และในใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)		เลขที่ : WI - 3.3.4 ฉบับที่ A หน้าที่ 2/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
4	ดำเนินการตรวจสอบณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า 4.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติที่คาดว่าเกิดจากมิเตอร์คลาดเคลื่อน - ผบฟ./ผชง./พชง. ตรวจสอบความคลาดเคลื่อนของมิเตอร์ 4.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด - ผบฟ./ผชง./พชง. ตรวจสอบลักษณะการใช้ไฟฟ้า 4.3 ให้ผู้ร้องเรียนลงนามการมาพบของพนักงาน กฟภ.	
5	ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร 5.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง - กฟช.(กบช./กปช.)สรุปผลการแก้ไขตามข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรส่งเรื่องให้ผวก.หรือผู้มีอำนาจลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน(ตามหลักเกณฑ์ พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงานตามภาคผนวก ค.) 5.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟช. - กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแจ้ง กฟช. - กบช./กปช. จัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร 5.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่ - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนส่งสำเนาเรื่อง แจ้ง กฟช. เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

A เขตเมือง

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 2 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อการใช้ไฟฟ้า		ผบฟ.	ผชง.	ทชง.	ทผ.บฟ.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
	2.รับชำระเงินส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./ทชง. ดำเนินการทันที		ผบง.	ผชง.	ทชง.	ทผ.บง.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
	3.จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	ผบฟ.	ผชง.	ทชง.	ทผ.บฟ.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ ทผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI-3.4.1 /A1 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.2539 (ภาคผนวก ง.)
2. ใช้ในกรณีที่รถดอนมิเตอร์กลับมาไว้ที่สำนักงานหรือถอดสายเข้ามิเตอร์ออกและผู้ใช้ไฟมาชำระค่าไฟฟ้า หรือ ภาระผูกพันภายในกำหนด 90 วัน
3. เพื่อให้เกิดบริการที่ดีและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กฟภ.ให้ดำเนินการขั้นตอนที่3 ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน
- 4.การนับระยะเวลาตามข้อกำหนด สทช. ให้เริ่มนับตั้งแต่ขั้นตอนที่ 3

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI-3.4.1 /A1 วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1 ครั้งที่แก้ไข R-00
เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance) 3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW.) A. เขตเมือง 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ		
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
1 2 3	รับคำร้องขอต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง. รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ขึ้น ตามแบบฟอร์มเลขที่ FM-3.4 1.2 ผบง./ผชง./พชง. ตรวจสอบหน้าค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่น ๆ ตามแต่กรณี (ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด , ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง) และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน รับชำระเงินและส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที 2.1 ผบง./ผชง./พชง. รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน 2.2 เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ 2.3 นำเรื่องส่ง ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที 2.4 ผบฟ./ผชง./พชง. นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า และเตรียมเบกมิเตอร์ จ่ายไฟฟ้ากลับคืน 3.1 กรณีรีดนมมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - ผบฟ./ผชง./พชง. เบกมิเตอร์ นำไปติดตั้งจ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นรับทราบใน มต.15 - ออก มต.3 พร้อมสำเนาแจ้ง ผบง./ผชง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล 3.2 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - ผบฟ./ผชง./พชง.ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นรับทราบใน มต.15 - แจ้ง ผบง./ผชง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล	

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม

เลขที่ : FM. - 3.4

ฉบับที่ : A

หน้าที่ 1/1

วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543

แก้ไขครั้งที่

R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง

□□□□/□□

ข้าพเจ้า

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่

ถนน

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

ถูกงดจ่ายไฟเมื่อวันที่

เนื่องจาก

☐

ค้างชำระค่าไฟฟ้า

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์ชดสวดไหม้

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก

☐

สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง

ตัวบรรจง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และภาระผูกพัน

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด

แอมป์

เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด

/

ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด

/

และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว

ดังนี้

☐

ค่ากระแสไฟฟ้า

บาท

จ่ายแล้วเมื่อวันที่

☐

ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์ชดสวดไหม้

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์แตก

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่าติดตั้ง

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

อื่นๆ

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 3 การส่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้

ตำแหน่ง

เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้ส่งการ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.มบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หม.บง./หม.รง. เป็นผู้ส่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้ส่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Perform

3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

A เขตเมือง

2 ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหลังเวลาทำการ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 2 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า	1	พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร
	2.รับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและ ดำเนินการทันที		พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร
	3 จ่ายไฟฟ้ากลับคืน		พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ ผผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI-3.41 /A2 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ช) 54 ลว.26 มี.ค.39 ตาม (ภาคผนวก ง.)

2. ใช้ในกรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรีดอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม

เลขที่ : FM. - 3.4

ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1

วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543

แก้ไขครั้งที่ R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง /

ข้าพเจ้า

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่

ถนน

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

ถูกตัดจ่ายไฟเมื่อวันที่

เนื่องจาก

☐

ค้างชำระค่าไฟฟ้า

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์ชดสวดไหม้

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก

☐

สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง

ตัวบรรจง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และการระงับหนี้

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด

แอมป์

เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด

/

ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด

/

และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว

ดังนี้

☐

ค่ากระแสไฟฟ้า

บาท

จ่ายแล้วเมื่อวันที่

☐

ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์ชดสวดไหม้

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์แตก

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่าติดตั้ง

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

อื่นๆ

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 3 การสั่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้

ตำแหน่ง

เบกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.ผบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่ 3 ให้ นผ.บง./นผ.รง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่ 3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

B เขตชนบท

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 5 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า		ผบฟ.	ผชง.	ทชง.	ทผ.บฟ.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
	2.รับชำระเงินส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./ทชง. ดำเนินการทันที		ผบง.	ผชง.	ทชง.	ทผ.บง.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
	3.จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	ผบฟ.	ผชง.	ทชง.	ทผ.บฟ.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ ทผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI-3.4.1/B1 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ช) 54 ถว.

26 มี.ค. 2539 ตาม (ภาคผนวก ง.)

2. ใช้ในกรณีที่มิเตอร์กลับมาไว้ที่สำนักงานหรือถอดสายเข้ามิเตอร์ออกและผู้ใช้ไฟมาชำระค่าไฟฟ้า หรือ ภาระผูกพันภายในกำหนด 90 วัน

3. เพื่อให้เกิดบริการที่ดีและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กฟภ.ให้ดำเนินการขั้นตอนที่3 ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน

4. การนับระยะเวลาตามข้อกำหนด สฟช. ให้เริ่มนับตั้งแต่ขั้นตอนที่ 3

วิธีปฏิบัติงาน		เลขที่ : WI-3.4.1 /B1	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)		วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00
เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance) 3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW) B เขตชนบท 1.ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	<u>รับคำร้องขอต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า</u> 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง. รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์คืบ ตามแบบฟอร์ม FM-3.4 1.2 ผบง./ผชง./พชง. ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ การผูกพันอื่น ๆ ตามแต่กรณี (ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด , ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง) และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน		
2	<u>รับชำระเงินและส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที</u> 2.1 ผบง./ผชง./พชง. รับชำระเงินและออกใบเสร็จ รับเงิน 2.2 เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ 2.3 นำเรื่องส่ง ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที 2.4 ผบฟ./ผชง./พชง. นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า และเตรียมเบกมิเตอร์		
3	<u>จ่ายไฟฟ้ากลับคืน</u> 3.1 กรณีรีดออนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - ผบฟ./ผชง./พชง. เบกมิเตอร์ นำไปติดตั้งจ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นรับทราบใน มต.15 - ออก มต.3 พร้อมสำเนาแจ้ง ผบง./ผชง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล 3.2 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - ผบฟ./ผชง./พชง.ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นรับทราบใน มต.15 - แจ้ง ผบง./ผชง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล		

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม

เลขที่ : FM. - 3.4

ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1

วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543

แก้ไขครั้งที่ R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง

□□□□/□□

ข้าพเจ้า

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า

อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่

ถนน

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

ถูกจ่ายไฟเมื่อวันที่

เนื่องจาก

☐

ค้างชำระค่าไฟฟ้า

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์ชดเชยใหม่

☐

ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก

☐

สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง

ตัวบรรจง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และการระงับหนี้

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด

แอมป์

เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด

/

ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด

/

และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว

ดังนี้

☐

ค่ากระแสไฟฟ้า

บาท

จ่ายแล้วเมื่อวันที่

☐

ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์ชดเชยใหม่

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่ามิเตอร์แตก

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

ค่าติดตั้ง

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

☐

อื่นๆ

บาท

ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่

ลว.

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

ส่วนที่ 3 การสั่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้

ตำแหน่ง

เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ

ตำแหน่ง

วันที่

เวลา

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.มบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่ 3 ให้ ผผ.บง./ผผ.รง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่ 3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก(ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

B เขตชนบท

2 ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหลังเวลาทำการ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 5 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า	1	ทชง.อยู่เวร	ทชง.อยู่เวร	ทชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร
	2.รับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและ ดำเนินการทันที		ทชง.อยู่เวร	ทชง.อยู่เวร	ทชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร
	3 จ่ายไฟฟ้ากลับคืน		ทชง.อยู่เวร	ทชง.อยู่เวร	ทชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ ผผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้คู่มีวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI-3.41 /B2 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ร) 54 ถว.26 มี.ค.2539

ตาม (ภาคผนวก ง.)

2. ใช้ในกรณีที่เกิดคสาขมิเตอร์หรือรีดอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น

3. ต้องมีการกำหนดระเบียบรองรับให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าจัดช่องสามารถรับเงินค่างชำระจากผู้ไฟฟ้า

นอกเวลาทำการรวมทั้งขั้นตอนการควบคุมใบเสร็จรับเงิน

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI-3.4.1 /B2 วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1 ครั้งที่แก้ไข R-00
เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance) 3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW) B เขตชนบท 2 ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหลังเวลาทำการ		
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
1	รับคำร้องขอต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า 1.1 พชง.อยู่เวรฯ รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์คืบ ตามแบบฟอร์ม FM-3.4 1.2 ตรวจสอบรายชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าจากรายงานการงดจ่ายไฟฟ้า ที่ ผบพ.จัดทำและแจ้งไว้ 1.3 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายนั้น ถูกปลดสายเข้ามิเตอร์หรือรีดอนมิเตอร์มาไว้ที่สำนักงานจากใบ มต.13 1.4 . ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่น ๆ ตามแต่กรณี(ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด ,ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง)จากรายละเอียดข้อมูลมิเตอร์ถูกงดจ่ายไฟฟ้าที่ ผบง./ผรง.จัดทำบันทึกแจ้งไว้ พร้อมแจ้งให้ผู้ไฟฟ้าชำระเงิน 2 รับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและดำเนินการทันที 2.1 พชง.อยู่เวรฯ รับชำระเงินและออกใบเสร็จ(ใบเสร็จรับเงินทั่วไป,ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า) 3 จ่ายไฟฟ้ากลับคืน 3.1 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - พชง.อยู่เวรฯ.ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ไฟฟ้าเซ็นรับทราบ ตามแบบฟอร์ม มต.15 - แจ้ง ผบง./ผรง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล 3.2 กรณีรีดอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - พชง.อยู่เวรฯนำมิเตอร์ซึ่งถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า(ตัด มต.13) ซึ่งผบพ./ผรง.ส่งมอบให้ช่วงหลังเวลาทำงานไปติดตั้งทันที - จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ไฟฟ้าเซ็นรับทราบ ตามแบบฟอร์ม มต.15 3.3 หัวหน้าเวรฯจัดทำรายงานการรับเงินและรายละเอียดพร้อมส่งเงิน ให้ ผบง./ผรง.และส่งมอบมิเตอร์ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่เหลือคืน ผบพ./ผรง. ในวันรุ่งขึ้นทันที ทั้งกรณี 3.1 และ 3.2	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Perform

3.4 ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 2 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า		คพฟ.	คชง.	ทชง.	คพ.บพ.	คพ.ชง.	คพ.กฟฟ.4
	2.รับชำระหนี้ส่งเรื่องให้ คพฟ./คชง./ทชง. ดำเนินการทันที		คพง.	คชง.	ทชง.	คพ.บง.	คพ.ชง.	คพ.กฟฟ.4
	3.จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	คพฟ.	คชง.	ทชง.	คพ.บพ.	คพ.ชง.	คพ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : คพจ.กฟฟ.1,2,3 และ คพ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI-3.4.2 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.2539 ตาม(ภาคผนวก ง.)
2. เพื่อให้ได้บริการที่ดีและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กฟภ.ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน
3. ใช้ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระค่าไฟฟ้า หรือภาระผูกพันในช่วงเวลาทำการปกติและผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าหรือภาระผูกพันภายในกำหนดเวลา 90 วัน
4. กรณีรีดออนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงานแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอน การต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก
ในเขตเมือง WI- 3.4.1/A1

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม	เลขที่ : FM. - 3.4	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง □□□□/□□

ข้าพเจ้า		หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า		
อยู่บ้านเลขที่	หมู่ที่	ถนน	ตำบล	อำเภอ
จังหวัด	ถูกตัดจ่ายไฟเมื่อวันที่		เนื่องจาก	
☐ ค่าชำระค่าไฟฟ้า		☐ ค่าชำระค่ามิเตอร์ขาดไหม้		
☐ ค่าชำระค่ามิเตอร์แตก		☐ สาเหตุอื่น		
มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ				
ลงชื่อ ผู้ร้อง	ตัวบรรจง	วันที่	เวลา	

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และภาระผูกพัน

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด		แอมป์	เฟส
ประกอบซีทีแรงสูงขนาด	/	ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด	/
และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว			
ดังนี้			
☐ ค่ากระแสไฟฟ้า	บาท	จ่ายแล้วเมื่อวันที่	
☐ ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	ลว.
☐ ค่ามิเตอร์ขาดไหม้	บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	ลว.
☐ ค่ามิเตอร์แตก	บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	ลว.
☐ ค่าติดตั้ง	บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	ลว.
☐ อื่นๆ	บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	ลว.
ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ	ตำแหน่ง	วันที่	เวลา

ส่วนที่ 3 การส่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้	ตำแหน่ง	เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้	
ลงชื่อ ผู้สั่งการ	ตำแหน่ง	วันที่	เวลา

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.ผบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ ผผ.บง./ผผ.ธง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

คำนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 เห็นชอบมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กฟผ. และ กฟน.คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งจะ เป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายดังกล่าว ผ่านทาง สพช.ต่อไป

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีได้ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) ขึ้น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป.

คณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2543

คำนิยาม

กรณีฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า
กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบขัดข้อง หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น
ไฟฟ้ากะพริบ	หมายถึง	เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที
ไฟฟ้ามดับ	หมายถึง	การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลามากกว่า 1 นาทีขึ้นไป
เขตอุตสาหกรรม	หมายถึง	นิคมอุตสาหกรรม หรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐ หรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอน จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
เขตเมือง	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

เขตชนบท	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่เขตเมือง
ผู้ใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า
ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ทั้งรายที่ใช้หม้อแปลงรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดต่ำกว่า 100 เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า 100 เควีเอ.
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ใช้หม้อแปลงรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดตั้งแต่ 100 เควีเอ. หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ.ขึ้นไป
ค่าปรับ	หมายถึง	เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า 50.- บาท และไม่เกิน 2,000.- บาท
ร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้
ร้องขอ	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
พฉ.กฟฟ.4	หมายถึง	พชง.ที่ทำหน้าที่หัวหน้า กฟฟ.4

สารบัญ

	หน้า
2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	1
2.2 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า	3
2.3 การอ่านค่านวดยไฟฟ้าที่ใช้จริง	6
2.4 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	10
2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	12

ภาคผนวก

- บันทึกเลขที่ จฟ.(รท.)11045 ลว.14 ต.ค.2542 (หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ.และ กฟภ.)
- หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ
- บันทึกเลขที่ วท.269 ลว.14 ก.ย.2542 (ระเบียบการเงิน กฟภ.พ.ศ.2532)

2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจาก ระบบจำหน่ายขัดข้อง

การกำหนดกรอบ"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
		กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
จ่ายไฟฟ้าคืนได้ ร้อยละ 60 ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ ได้รับแจ้ง ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน	1.รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง / บันทึก	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2.ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	3.ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุ ไฟฟ้าขัดข้อง	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4.จ่ายไฟฟ้าคืน	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
		ผู้ควบคุมดูแล ออก.กข. และ ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

- ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.1 ตามแนบ, บันทึกเลขที่ จฟ.(ธก.) 11045 ลว. 14 ตค.2542 และ หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ(อนุมัติ ผวก. ลว.15 กย.2526) ภาคผนวก
- "จ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 60" หมายถึง ร้อยละ 60 ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 2.1 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 1/1
เรื่อง : 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards) 2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง / บันทึก		
	1.1 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง เช่นผู้ใช้ไฟฟ้าหรือพนักงานประจำสถานีไฟฟ้า โดยสอบถามสถานที่ไฟฟ้าขัดข้อง, ไฟฟ้าขัดข้องเฉพาะบ้าน หรือ ทั้งบริเวณ, อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน, สาเหตุ(ถ้าทราบ) ฯลฯ 1.2 บันทึกการรับแจ้งฯ ในสมุดคุม เช่น สมุดบันทึกการปฏิบัติงานของพช.อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง,สมุดบันทึกการสั่งการและรายงานเหตุการณ์ประจำวัน ให้ครบถ้วน		
2	ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง		
	ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ/หรือ ผจพ.กฟข. ทราบ ตามแต่กรณีเพื่อดำเนินการต่อไป		
3	ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง		
	3.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุ บริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง		
	3.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือ ผจพ.กฟข. เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุ และ เสนอวิธีการที่จะแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้องใช้แก้ไขต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข		
	3.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่งการแก้ไข รวมทั้งประสานงาน/สั่งการ ขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม(หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน, อุปกรณ์, เครื่องมือ, รถเครน เป็นต้น		
	3.4 ระหว่างชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องกำลังแก้ไขปัญหา ให้ประเมินสถานการณ์การแก้ไขฯ เป็นระยะๆ และติดต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข เป็นระยะๆ เพื่อปรับแผน หรือ เพิ่มการสนับสนุนด้านต่างๆ		
4	จ่ายไฟฟ้าคืน		
	4.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้า ให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป		
	4.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ		
	4.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และ การแก้ไขทั้งหมด ในสมุดบันทึกการปฏิบัติงานฯ(กฟฟ.) / สมุดบันทึกการสั่งการฯ(ผจพ.กฟข.)		

2.2 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.2 การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
สามารถ แก้ไข ข้อร้องเรียน ของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 60 ภายใน 6 เดือน	1.รับเรื่องร้องเรียน							
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสบ.กนก.			ทผ.สบ.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผรค.กฟข.			ทผ.รค.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผรค.	ผรง.	พขง.	ทผ.รค.	ทผ.รง.	ทผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก.			เลขานุการ ผวก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ ทางโทรสาร	1	ผรค.กฟข.			ทผ.รค.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ ผปร. และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผรค.	ผรง.	พขง.	ทผ.รค.	ทผ.รง.	ทผ.กฟฟ.4
	3.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.ตรวจสอบ เบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้า	4	ผปร.	ผรง.	พขง.	ทผ.ปร.	ทผ.รง.	ทผ.กฟฟ.4
	4. กฟฟ.พื้นที่และกฟข. พบ ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อชี้แจงเบื้องต้นและสำรวจระบบ จำหน่าย กรณีต้องดำเนินการปรับปรุง	1	ผปร.	ผรง.	พขง.	ทผ.ปร.	ทผ.รง.	ทผ.กฟฟ.4
	5.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะ สั้น - ระยะยาว		ผปร.	ผรง.	พขง.	ทผ.ปร.	ทผ.รง.	ทผ.กฟฟ.4
	6.จัดทำแผนผัง,ประมาณการค่าใช้จ่าย เสนอขออนุมัติในหลักการ		ผปร./ ผสบ.	ผรง/ ผสบ.	พขง./ ผสบ.	ทผ.ปร./ ทผ.สบ.	ทผ.รง/ ทผ.สบ.	ทผ.กฟฟ.4/ ทผ.สบ.
	7.อนุมัติจัดสรรงบประมาณ		ผสบ.กกข.			ทผ.สบ.กกข.		
	8.เบิกอุปกรณ์ / ก่อสร้าง แล้วเสร็จ ขออนุมัติจ่ายไฟ ปิดงานก่อสร้าง (กส.3)	4 เดือน	ผกส.	ผรง.	พขง.	ทผ.กส.	ทผ.รง.	ทผ.กฟฟ.4

หมายเหตุ

ผู้ควบคุมดูแล : อก.กข., ผจก.กฟฟ 1,2,3 และ ทผ. กฟฟ.4

- 1.ขั้นตอนต่างๆให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.2 ตามแนบ
2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ติดต่อกลับ
- 3.แก้ไขข้อร้องเรียนได้ร้อยละ 60 หมายถึง ร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- 4.กำหนดระยะเวลาการดำเนินการตามขั้นตอน 1- 7 ภายในเวลา 2 เดือน และให้ควบคุมการดำเนินการตาม ขั้นตอน 1- ขั้นตอน 4 ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับGuaranteed Standard ข้อ 3.3.3 (เรื่องการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ)

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่: WI-2.2 วันที่บังคับใช้: 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ A หน้าที่ 1/2 แก้ไขครั้งที่ R-00
เรื่อง 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) 2.2 การร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า		
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
1.	รับเรื่องร้องเรียน 1.1 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการ ผวก.นำเรื่อง ผวก.เพื่อพิจารณาสั่งการ - ผวก.สั่งให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ 1.2 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข.นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อฝ.ข.พิจารณาสั่งการ - อฝ.ข. สั่งการให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 1.3 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผวก. พิจารณาสั่งการ - ผวก.สั่งการให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ	
2.	<u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> 2.1 <u>ส่วนกลางส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข.ทางโทรสาร</u> - เลขานุการ ผวก.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง 2.2 <u>กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ.พื้นที่ทางโทรสาร</u> - แผนกธุรการ กฟข.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้กองปฏิบัติการเพื่อติดตามผล 2.3 <u>กฟฟ.พื้นที่ส่งเรื่องให้ ผปร. และสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ แผนกธุรการสำเนาเรื่องให้ กฟข.เพื่อติดตามผล	
3.	<u>กฟฟ.พื้นที่และกฟข.ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ</u> 3.1 ตรวจสอบตำแหน่ง และสภาพการจ่ายไฟของผู้ร้องเรียน 3.2 ตรวจสอบแรงดันและ โหลดของวงจรจ่ายไฟของผู้ร้องเรียน 3.3 นัดผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง,สำรวจปรับปรุง,ขอข้อมูลเพิ่มเติม	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน “มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI – 2.2 วันที่บังคับใช้: 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ A หน้าที่ 2/2 แก้ไขครั้งที่ R – 00
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
4.	<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้น และสำรวจระบบจำหน่ายกรณีต้องดำเนินการปรับปรุง</u>	
	4.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลจากการร้องเรียนไม่เพียงพอในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา)	
	4.2 ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าภายในของผู้ร้องเรียน (ถ้าจำเป็น)	
5.	<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหา กำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น – ระยะยาว</u>	
	5.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขเป็นระยะ	
	5.2 แจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแผนงานที่กำหนดไว้	
6.	<u>จัดทำแผนผัง,ประมาณการค่าใช้จ่าย,เสนอขออนุมัติ</u>	
	6.1 ผปร./ผชง./ผชง. หรือ ผชบ.กกข.จัดทำแผนผัง และประมาณการค่าใช้จ่าย	
	6.2 ผปร./ผชง./ผชง. หรือ ผชบ.กกข. เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติในหลักการ	
	6.3 ผกก./ผู้รักษาการแทน หรือ อฝ.ข. อนุมัติ	
	6.4 กรณีผกก.อนุมัติ ผกก./ผชง./ผชง. ส่งเรื่องแจ้งกฟข.(ผชบ.กกข.)เพื่อขอจัดสรรงบประมาณ	
7.	<u>เสนอขออนุมัติจัดสรรงบประมาณ</u>	
	7.1 ผชบ.กกข. เสนอ อฝ.ข. เพื่ออนุมัติจัดงบประมาณ	
	7.2 อฝ.ข. อนุมัติงบประมาณ	
	7.3 ผชบ.กกข. ลงคุมงบประมาณ	
8.	<u>เบิกอุปกรณ์/ก่อสร้างแล้วเสร็จ</u>	
	8.1 ผกส./ผชง. จัดทำใบเบิกพัสดุ,เบิกพัสดุ	
	8.2 ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ	
	8.3 เสนอขออนุมัติ ผกก. จ่ายไฟ	
	<u>ขออนุมัติจ่ายไฟ,ปิดงานก่อสร้าง</u>	
	8.4 ผกก./ผู้รักษาการแทน อนุมัติจ่ายไฟ	
	8.5 ผกส./ผชง. ดำเนินการจ่ายไฟ	
	8.6 ปิดงานก่อสร้าง (กส.3)	

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ จริง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

A อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส.ในเขตชนบททุก 2 เดือนเฉลี่ยทั้ง กฟภ.ไม่เกินร้อยละ 25 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
อ่านค่าหน่วยไฟฟ้า ที่แท้จริงของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟสในเขต ชนบททุก 2 เดือน เฉลี่ยทั้ง กฟภ. ไม่ เกินร้อยละ 25 ของ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตชนบท ทั้งหมด	1.เลือกสายเพื่อจดหน่วย 2 เดือนครั้ง	ตลอดปี	ผบง.	ผรง.	ผบง. /ผรง.	ผบ.บง.	ผบ.รง.	ผบ.บง/ผบ.รง.
	2.ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและ เข้าใจ		ผบฟ.	ผรง.	ผบฟ. /ผรง.	ผบ.บฟ.	ผบ.รง.	ผบ.บฟ./ผบ.รง.
	3.กำหนดสายเพื่อจดหน่วย 2 เดือนครั้ง		ผบง.	ผรง.	ผบง/ผรง.	ผบ.บง.	ผบ.รง.	ผบ.บง/ผบ.รง.
	4. แบ่งสายการจดหน่วยที่คัดเลือกไว้ออกเป็น 2 ส่วนและแจ้งกองประมวลผลเขตทราบ		ผบง.	ผรง.	ผบง/ผรง.	ผบ.บง.	ผบ.รง.	ผบ.บง/ผบ.รง.
	5.ส่วนที่ 1 สายที่จดจริง	เดือนเว้น	พจน.	พจน.	พขง.	ผบ.บง.	ผบ.รง.	ผบ.กฟฟ.4
	6.ส่วนที่ 2 สายที่ยกหน่วย	เดือน	พบข.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป)/กบข.			ผบ.บง.	ผบ.รง.	ผบ.กฟฟ.4
	7.ในเดือนถัดไปให้สลับส่วนที่ 1 และ 2	ทุกเดือน	พจน. พบข.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป),กบข.			ผบ.บง.	ผบ.รง.	ผบ.กฟฟ.4
			ผู้ควบคุมดูแล : อก.ปข., ผจก.กฟฟ.1,2,3และ ผบ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI- 2.3 / A ตามแนบ

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI.- 2.3/ A วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R -00	หน้าที่ 1/1
เรื่อง : 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ.(Overall Standard) 2.3.การอ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง A. อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส ในเขตชนบททุก 2 เดือน เฉลี่ยทั้ง กฟภ. ไม่เกินร้อยละ 25 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่			
1	เลือกสายการจดหน่วย 2 เดือนครั้ง		
	1.1.เลือกสายการจดหน่วยที่อยู่ในเขตชนบทและใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ		
2	ชี้แจงให้ผู้ผู้ใช้ไฟทราบและเข้าใจ		
	2.1. ผจก.กฟภ.ตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผนดำเนินการ การจดหน่วย 2 เดือนครั้ง		
	2.2. คณะทำงานมีหน้าที่ชี้แจงตอบข้อซักถามพร้อมกับทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า		
	อย่างทั่วถึง		
3	กำหนดสายการจดหน่วย 2 เดือนครั้ง		
	3.1.หลังจากคณะทำงานชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผบง./ผรง.จะกำหนด		
	สายการจดหน่วย 2 เดือนครั้งว่ามีสายใดบ้าง		
4	แจ้งกองประมวลผลเขตทราบ		
	4.1.ผบง./ผรง. แบ่งสายการจดหน่วยที่คัดเลือกไว้ออกเป็น 2 ส่วน		
	4.2 ผบง./ผรง. แจ้งกองประมวลผลเขตเพื่อบันทึกข้อมูลสายการจดหน่วย 2 เดือนครั้ง		
5	ส่วนที่ 1 สายที่จดจริง		
	5.1 พจน./พรง.กฟภ.4 จดหน่วยจริงมาให้ พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป) ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อ		
	ส่งหน่วยให้ กปช.		
6	ส่วนที่ 2 สายที่ยกหน่วย		
	6.1. พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป) ตรวจสอบรายงานสายที่จดหน่วยเดือนเว้นเดือนจาก กปช. หากพบว่าหน่วยการใช้		
	ไฟของผู้ใช้ไฟรายใดผิดปกติสูงหรือต่ำกว่า 50% ของหน่วยการใช้ไฟเดือนก่อนหน้า พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป)		
	ต้องแจ้งให้ พจน./พรง.กฟภ.4 ไปจดหน่วยจริงจนกว่าหน่วยการใช้ไฟของผู้ใช้นั้นมีหน่วยการใช้ไฟ		
	เป็นปกติสม่ำเสมอ		
7	ในเดือนถัดไปให้สลับส่วนที่ 1 และ 2		
	7.1.การดำเนินการเหมือนข้อ 5 และ 6		

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

B อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน

คิดเป็นร้อยละ 100

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
อ่านค่าหน่วย ไฟฟ้าที่ใช้จริง ของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเมือง ในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100	1.แบ่งงวดการจดหน่วยให้ เหมาะสม	ตลอดปี ทุกเดือน	ผบง.	ผรง.	ผบง. /ผรง.	ทผ.บง.	ทผ.รง.	ผบง. /ผรง.
	2. จดหน่วยจริงให้ตรงตามงวด		พจน.	พจน.	พรง.	ทผ.บง.	ทผ.รง.	ทผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : อก.บข.,ผจก.กฟฟ. 1,2,3และทผ.กฟฟ.4					

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.3 / B ตามแนบ

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 2.3/B วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R-00	หน้าที่ 1/1
เรื่อง : 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) 2.3 การอ่านค่านับไฟฟ้าที่ใช้จริง B. อ่านค่านับไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือนคิดเป็นร้อยละ 100			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	<u>แบ่งงวดการจดหน่วยให้เหมาะสม</u> 1.1 ผบง./ผรง. แบ่งสายการจดหน่วยให้สอดคล้องกับแผนการพิมพ์บิลและการเก็บเงิน		
2	<u>จดหน่วยจริงให้ตรงตามงวด</u> 2.1 พจน./พรง.กฟฟ.4 จดหน่วยจริงให้ตรงตามงวดเป็นประจำทุกเดือน 2.2 ส่งหน่วยให้ พบช. (คู่มือผู้ใช้ไฟทั่วไป) ตรวจสอบหน่วยที่จดมา 2.3 พบช. (คู่มือผู้ใช้ไฟทั่วไป) ส่งหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ตรวจสอบแล้วให้ กปช.		

2.4 โบราณคดีไฟฟ้า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.4 ไบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
สามารถจัดส่ง ไบแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้าให้กับ ผู้ใช้ไฟฟ้าใน แต่ละเดือนคิด เป็นร้อยละ 80	<u>A. ผู้ใช้ไฟทั่วไป</u>							
	1. นำบิลไปเรียกเก็บเงินและพบผู้ใช้ไฟ แต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ	ทุกเดือน	พกก./ ตัวแทน	พกก./ ตัวแทน	พกก./ ตัวแทน	หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.บง./หผ.รง.
	2. หากไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้าให้นำไปเก็บจนใหม่		พกก./ ตัวแทน/ ผบง.	พกก./ ตัวแทน/ ผรง.	ตัวแทน/ ผบง./ ผรง.	หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.บง./หผ.รง.
	<u>B. ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</u>							
	1. นำหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าไปส่ง ณ ที่ทำการ ของผู้ใช้ไฟ	ทุกเดือน	พบข.(คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่)			หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.บง./หผ.รง.
			ผู้ควบคุมดูแล : อก.บข., ผจก.กฟฟ.1,2,3และ หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI - 2.4 ตามแนบ และบันทึกที่ วก.269 ลว. 14 ก.ย. 32
ระเบียบการเงินปี 2532 หมวดการรับเงินข้อ 2.1 (ภาคผนวก)
2. ไบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหมายถึง ไบแจ้งค่าไฟฟ้า
3. ตัวแทนหมายถึงตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI - 2.4	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00	
เรื่อง : 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ. (Overall Standards)			
2.4. โบนัสพนักงานไฟฟ้า			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	A ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป นำบัตรไปเรียกเก็บและพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ 1.1 ให้ พก./ตัวแทน เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า (ใบเตือน) ซึ่งติดกับใบเสร็จ พร้อมระบุวันที่ผู้ใช้ไฟจะต้องไปชำระเงินไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า 1.2 ให้ผู้ใช้ไฟลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไว้ 1.3 หากพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระและไม่ยอมลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้ พก./ตัวแทน บันทึกข้อความหลังใบเสร็จรับเงินว่า "พบผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ไม่ยอมลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า" 1.4. ผบง./ผรง. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ตอบรับไปให้กับผู้ใช้ไฟ		
2	หากไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้าให้นำไปเก็บทวนใหม่ 2.1 ให้ พก./ตัวแทนนำบัตรไปเก็บทวนอีก 1 ครั้ง (ตามระเบียบที่ กฟภ. กำหนด) 2.2 การนำบัตรไปเก็บเงินครั้งที่ 2 หากพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ 1 2.3 หากไม่พบผู้ใช้ไฟอีก ให้ ผบง./ผรง. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ตอบรับไปให้กับผู้ใช้ไฟ		
1	B ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ นำส่งหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการของผู้ใช้ไฟ 1.1. ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใหญ่รายใหญ่โดยเร็ว ตามหลักเกณฑ์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 5 วัน นับจากวันอ่านหน่วย,พิมพ์บิลและวางใบแจ้งหนี้		

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ ใช้ ไฟฟ้า

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
สามารถ ตอบคำถาม ของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มาร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 80ของคำถามทั้ง หมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับ คำร้อง	1.รับเรื่องร้องเรียน							
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสบ.กนก.			หผ.สบ.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผรช.กฟข.			หผ.รช.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผรช.	ผรง.	พขง.	หผ.รช.	หผ.รง.	หผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก.			เลขานุการ ผวก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ ทางโทรสา	1	ผรช.กฟข.			หผ.รช.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ แผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผรช.	ผรง.	พขง.	หผ.รช.	หผ.รง.	หผ.กฟฟ.4
	3.กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข.ตรวจสอบ เบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ	4	แผนกที่เกี่ยวข้อง		พขง.	หผ. ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4
	4. กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข. พบ ผู้ใช้ไฟ เพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม	1	แผนกที่เกี่ยวข้อง		พขง.	หผ. ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4
	5.กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข.วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาคำหนดแผนงานแก้ไขระยะ สั้น - ระยะยาว		แผนกที่เกี่ยวข้อง		พขง.	หผ. ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4
	6.ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่		แผนกที่เกี่ยวข้อง		พขง.	หผ. ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4

หมายเหตุ

ผู้ควบคุมดูแล : อก. , ผจก.กฟฟ. 1,2,3 และ หผ. กฟฟ.4

1.ขั้นตอนต่างๆให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.5 ตามแนบ

2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ติดต่อกลับ

3.แผนปฏิบัติ กฟผ. สาขาบริการและปฏิบัติการ กำหนดให้ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ

4.ขั้นตอน 1- 6 ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ และให้ควบคุมการดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1-4 ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้สอดคล้องกับ Guaranteed Standard ข้อ 3.3.4 (เรื่องการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า)

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 2.5 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/2 แก้ไขครั้งที่ R - 00
เรื่อง 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) 2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า		
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน		
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
1	<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> 1.1 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการผวก.นำเรื่อง เสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาสั่งการ - ผวก.สั่งให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ 1.2 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข. นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อฝ.ข. พิจารณาสั่งการ - อฝ.ข. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ 1.3 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผวก. พิจารณาสั่งการ - ผวก. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ 2 <u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> 2.1 <u>ส่วนกลางส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข.</u> - เลขานุการ ผวก.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง 2.2 <u>กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่</u> - แผนกธุรการ กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้กอง ที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผล 2.3 <u>กฟฟ. พื้นที่ ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ แผนกธุรการสำเนาเรื่องให้ กฟข. เพื่อทราบ และติดตามผล 3 <u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ</u> 3.1 <u>ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</u> 3.2 <u>นัดผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง</u>	

14. คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน		เลขที่ : WI - 2.5	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 2/2
WORK INSTRUCTION(WI)		วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน				
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน			
4	<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม</u> 4.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลจากการร้องเรียนไม่เพียงพอในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา) 4.2 ให้ผู้ร้องเรียนลงนามรับรองการมาพบของพนักงาน กฟภ.			
5	<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ยาว</u> 5.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข.รวบรวมข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขเป็นระยะ 5.2 แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนที่กำหนดไว้			
6	<u>ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</u> 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง - กฟข.สรุปผลการแก้ไขตามข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ ผวก. หรือผู้มีอำนาจลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน(ตามหลักเกณฑ์ พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงาน) 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. - กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแจ้ง กฟข. - กองที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่ - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนส่งสำเนาเรื่อง แจ้ง กฟข. เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง			

คำนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 เห็นชอบมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กฟภ. และ กฟน.คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งจะ เป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายดังกล่าว ผ่านทาง สพช.ต่อไป

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีได้ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards) ขึ้น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป.

คณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2543

คำนิยาม

กรณีฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิด หรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้า เป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ให้ รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุควิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้อง จากแหล่งผลิตไฟฟ้า
กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือ ระบบขัดข้อง หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุควิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น
ไฟฟ้ากะพริบ	หมายถึง	เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบ จำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที
ไฟฟ้ามดับ	หมายถึง	การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิต หรือ ระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับ เป็นเวลามากกว่า 1 นาทีขึ้นไป
เขตอุตสาหกรรม	หมายถึง	นิคมอุตสาหกรรม หรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐ หรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอน จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมและ กิจกรรมอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
เขตเมือง	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ไม่รวม เขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล
เขตชนบท	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่ เขต เมือง

ผู้ใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า
ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ที่ใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดต่ำกว่า 100 เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า 100 เควีเอ.และมีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดตั้งแต่ 100 เควีเอ. หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ.ขึ้นไป
ค่าปรับ	หมายถึง	เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า ที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า 50.- บาท และไม่เกิน 2,000.- บาท
ร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้
ร้องขอ	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
ผผ.กฟฟ.4	หมายถึง	พชง.ที่ทำหน้าที่หัวหน้า กฟฟ.4

สารบัญ

	หน้า
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)	
1.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์	1
1.1.2 ในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์	3
1.1.3 ในระบบแรงดัน 220/380 โวลต์	6
1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า	
1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)	7
1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)	9

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของกฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์

A. กรณีจ่ายไฟปกติ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ				ผู้ติดตาม			
		สถานี ไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. ผจฟ.	ส่วนกลาง	สถานี ไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. ผจฟ.	ส่วนกลาง
ระดับแรงดัน ต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์	1. สถานีฯ ที่รับไฟจากหม้อแปลง กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับตั้งให้ On Load Tap Changer ขยายแรงดันไฟฟ้าให้ กฟภ. ให้เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้			ผจฟ.				ผจ.กฟ.	
	2. ตรวจสอบและบันทึกค่าแรงดันไฟฟ้าจากเครื่องวัดที่สถานีฯ หากมีค่าต่ำ-สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้รายงาน ผจฟ.เขต ทันที และรายงานสรุปค่าแรงดันไฟฟ้า เดือนละ 1 ครั้ง	ทขง.					ทผ.ปร. ทผ.ขง.		
	3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีฯ ของ กฟภ. 2 ปีต่อ 1 ครั้ง และที่สถานีฯ ของผู้ใช้ไฟปีละ 1 ครั้ง			กกข.	กมต.			อก.กข.	อก.มต.
	4. ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อ-ขาย ของผู้ใช้ไฟอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง			กกข.				อก.กข.	
	5. เร่งรัดการก่อสร้างสายส่ง และสถานีไฟฟ้า(เส้นทาง) ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			กกข. กทข.	กกค. กรฟ. กรจ. กมต. กจต. ผอ. โครงการ			อก.กข. อก.ทข.	อก.กก. อก.รฟ. อก.รจ. อก.มต. อก.จต. ผอ. โครงการ
	6. ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุลย์ (Unbalance Voltage)			กกข. กทข.	กกฟ. กรจ. กฟค.			อก.กข. อก.ทข.	อก.จฟ. อก.รจ. อก.ฟค.
	7. ตรวจสอบและสรุปรายงานสายส่งที่รับโหลดเกิน 60% เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างสายส่งและสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม			กกข.	กกฟ. กกฟ. กกค. กรจ. กรฟ.			อก.กข.	อก.ผฟ. อก.จฟ. อก.กก. อก.รจ. อก.รฟ.
	8. ออกแบบสายส่ง 115 เควี ในสายเมนให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ตามความเหมาะสม			กกข. กทข.	กรจ. กวจ. กกฟ. กกฟ.			อก.กข. อก.ทข.	อก.รจ. อก.วจ. อก.จฟ. อก.ผฟ.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์

B. กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตาม		
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
ระดับแรงดัน ต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์	1. จัดทำแผนในการถ่ายเทโหลดในกรณีฉุกเฉิน	ผปร. ผขง.	กกข.		หม.ปร. หม.ขง.	อก.กข.	
	2. แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้า ไม่ปกติเพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป	ผปร.	กกข.		หม.ปร.	อก.กข.	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 ในระบบแรงดัน 22-23 กิโลโวลต์

A. กรณีจ่ายไฟปกติ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ				ผู้ติดตาม			
		สถานี ไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. 4	วนกล	สถานี ไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. 4	วนกล
ระบบแรงดัน ระบบ33เควี. ต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์ ระบบ22เควี. ต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์	1. การปรับตั้ง On Load Tap Changer	พขง.		ผจพ.			ทผ.ปร. ทผ.ขง.	ทผ.จพ.	
	1.1 สถานีฯ ของ กฟภ. ที่ติดตั้งหม้อแปลงให้ปรับตั้ง On Load Tap Changer ให้ระดับแรงดันไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด								
	1.2 สถานีฯ ที่รับไฟฟ้าจากหม้อแปลง กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับตั้งให้ On Load Tap Changer จ่ายแรงดันไฟฟ้าให้ กฟภ. ให้เหมาะสมกับสถานะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้								
	2. ตรวจสอบและบันทึกค่าแรงดันไฟฟ้าจากเครื่องวัดที่สถานี หากมีค่าต่ำ-สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้รายงาน ผจพ. เขตพื้นที่ และรายงานสรุปค่าแรงดันไฟฟ้าเดือนละ 1 ครั้ง	พขง.					ทผ.ปร. ทผ.ขง.		
	3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานี ไฟฟ้าของ กฟภ. 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง			กกข.	กมต.			อก.กข.	อก.มต.
	4. ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่ายตามความเหมาะสม			กกข.	กบร.			อก.กข.	อก.บร.
	5. รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายทางในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง		ผปร. ผขง.	กกข.			ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	
	6. วางแผนและออกแบบก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ			กทข. กกข.	กผฟ. กคก. กรจ. กรฟ.			อก.ทข. อก.กข.	อก.ผฟ., อก.คก., อก.รจ., อก.รฟ.
	7. เร่งรัดงานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงตามโครงการต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			กกข. กทข.	ผอ. โครงการ			อก.กข. อก.ทข.	ผอ. โครงการ
	8. สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟเป็นระยะทางไกล ๆ ให้พิจารณาติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม ดังนี้- 8.1 ติดตั้ง Mobile Substation เพิ่มเติมกรณีมีสายส่งผ่าน 8.2 ติดตั้ง AVR เพื่อควบคุมแรงดันไฟฟ้าในสายเมน 8.3 ติดตั้ง SVR เพื่อควบคุมแรงดันไฟฟ้าสายแยก		กกข. กทข.		กคก. กวส. กอป. กมป. กรฟ. กรจ.			อก.กข. อก.ทข.	อก.คก. อก.วส. อก.อป. อก.มป. อก.รฟ. อก.รจ.
	9. จัดทำ Single Line Diagram และ Load Flow ของระบบจำหน่ายแรงสูงเพื่อวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า		ผปร. ผขง.	กทข. กกข.			ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.ทข. อก.กข.	
	10. ตรวจสอบการทำงาน OLTC ของหม้อแปลงที่สถานีไฟฟ้าตามวาระ			กกข.	กมป.			อก.กข.	อก.มป.
	11. ตรวจสอบค่าตัวประกอบพลังไฟฟ้า ณ จุดซื้อ-ขาย ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง			กกข.				อก.กข.	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 ในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์

B. กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตาม		
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
ระดับแรงดัน ระบบ 33 เควี.	1. จัดทำแผนในการถ่ายเทโหลดในกรณีฉุกเฉิน	ผปร. ผขง.	กกข.		ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	
ต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์ ระบบ 22 เควี. ต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์	2. แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้า ไม่ปกติเพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป	ผปร. ผขง.			ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 ในระบบแรงดัน 220/380 โวลต์

กรณีจ่ายไฟปกติและฉุกเฉิน

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ				ผู้ติดตาม			
		กฟฟ. 1, 2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟข.	กฟฟ. 1, 2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟข.
ระดับแรงดัน ระบบ220โวลต์ ต่ำสุด 200 โวลต์ สูงสุด 240 โวลต์	1. ควบคุมแรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ 230/400 โวลต์ ในช่วงโหลดสูงสุด (ช่วงโหลดต่ำสุดต้องไม่เกิน 240/418 โวลต์) โดยดำเนินการดังนี้ 1.1 ปรับตั้งแทปหม้อแปลงให้เหมาะสม โดยกำหนดเป็นโซน ตาม Single Line Diagram 1.2 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟใหม่ ต้องตรวจสอบ และปรับแทปหม้อแปลงใหม่ทุกครั้ง	ผปร.	ผขง.	พขง.	ผชบ.	ทผ.ปร.	ทผ.ขง.	ทผ.กฟฟ.	ทผ.ชบ.
ระบบ380โวลต์ ต่ำสุด 342 โวลต์ สูงสุด 418 โวลต์	2. ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลายสายไม่ให้ต่ำกว่า 200/342 โวลต์ 2.1 การออกแบบขยายเขตรบบจำหน่ายแรงต่ำ ให้มีขนาด สายและระยะทางจากหม้อแปลงถึงปลายสายสอดคล้องตามแบบ มาตรฐานของ กฟภ. แบบเลขที่ SAI-015/22034 และสภาพ การจ่ายไฟ 2.2 ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อขายของผู้ใช้ไฟรายใหม่ ทุกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่าแรงดัน ไฟฟ้าอยู่ในพิกัด 3. จัดทำแผนผังระบบจำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้องและสมบูรณ์ 4. หมั่นตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำทันทีเมื่อพบว่า เกิดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกต่ำกว่าพิกัด 5. จัดงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อแก้ไขปัญหา แรงดันไฟฟ้าตกให้เพียงพอและคล่องตัว 6. ติดตาม รายงาน ประเมินผลปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกด้าน แรงต่ำทุกเดือน 7. ตรวจสอบจุดต่อสายนิวตรอนระบบจำหน่ายแรงต่ำ และความ ต้านทานดินให้อยู่ในสภาพดี	ผบฟ.	ผขง.	พขง.	ผชบ.	ทผ.บฟ.	ทผ.ขง.	ทผ.กฟฟ.	ทผ.ชบ.
		ผปร.	ผขง.			ทผ.ปร.	ทผ.ขง.		
		ผปร.	ผขง.	พขง.	ผชบ.	ทผ.ปร.	ทผ.ขง.	ทผ.กฟฟ.	ทผ.ชบ.
					ผชบ.				ทผ.ชบ.
		ผปร.	ผขง.		ผชบ.	ทผ.ปร.	ทผ.ขง.		ทผ.ชบ.
		ผปร.	ผขง.	พขง.	ทผ.ภ.	ทผ.ปร.	ทผ.ขง.	ทผ.กฟฟ.	ทผ.ท.ภ.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตาม		
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. กฟภ.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. กฟภ.	ส่วนกลาง
<u>เขตเมือง</u> 13.70 ครั้ง/ราย/ปี	1. ออกแบบระบบจำหน่ายให้เหมาะสม เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ 1.1 สถานีไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ให้จ่ายไฟเฉพาะในเขต นิคมหากจำเป็นต้องจ่ายไฟออกนอกนิคมให้พิจารณาตามความ เหมาะสมและให้ติดตั้ง Mobile Substation เพิ่ม		กทข. กภข.	กรฟ. กคก. กวจ. กรจ. กจฟ.		อก.ทข. อก.กข. 	อก.รฟ. อก.คก. อก.วจ. อก.รจ. อก.จฟ.
	1.2 เขตเมืองที่มีสถานีไฟฟ้าให้มีวงจรจ่ายไฟเฉพาะโดยไม่มี ส่วนต่อแยกไปจ่ายไฟให้เขตชนบท 1.3 ทุกอำเภอที่มี สถานีไฟฟ้าให้รับไฟได้อย่างน้อย 2 ทาง						
<u>เขตอุตสาหกรรม</u> 4.95 ครั้ง/ราย/ปี	2. ระบบสายส่งของ กฟภ. ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมต้องรับไฟ ได้หลายทาง			กรจ. กคก.			อก.รจ. อก.คก.
<u>เขต ชนบท</u> 21.28 ครั้ง/ราย/ปี	3. จุดที่มีรถยนต์ชนเสาบ่อย ให้พิจารณาก่อสร้างสายส่งตามแนว เขตคลองชลประทานหรือผ่านที่ดินเอกชนแทนหรือสายใต้ดิน			กรจ. กรฟ. กคก. กฟค.			อก.รจ. อก.รฟ. อก.คก. อก.ฟค.
<u>เฉลี่ย</u> 18.85 ครั้ง/ราย/ปี	4. ออกแบบเสาและสายให้รับน้ำหนักและโหลดโมเมนต์ได้ สูงมากกว่าเดิมเพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างเสาให้มากขึ้น			กคก. กฟค. กรฟ. กทอ.			อก.คก. อก.ฟค. อก.รฟ. อก.ทอ.
	5. ติดตั้ง Recloser ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		กภข.	กคก.		อก.กข.	อก.คก.
	6. จัดจุด Hot Line ให้ครบทุก กฟฟ.ชั้น 1,2		กภข.	กวด. กภพ.		อก.กข.	อก.วศ. อก.ภพ.
	7. จัดจุด Hot Line กระเช้า ให้ครบทุก กฟฟ.ชั้น 1		กภข.	กวด.		อก.กข.	อก.วศ.
	8. จัดรกรกระเช้าบำรุงรักษาระบบจำหน่ายให้ กฟฟ. ชั้น 1,2,3 แห่งละ 1 คัน		กภข.	กบร. กงป. กฟค. กรจ.		อก.กข.	อก.บร. อก.งป. อก.ฟค. อก.รจ.
	9. ศึกษาการนำสายหุ้มฉนวนเดิมพิกัดมาเป็นสาย By pass หรือ ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองเพื่อจะได้ไม่ต้องดับไฟในเวลา ปฏิบัติงานในระบบจำหน่าย			กวจ. กบร. กฟค.			อก.วจ. อก.บร. อก.ฟค.
	10. ติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูลการประมวลผล กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการทำงานของอุปกรณ์ป้องกันให้ กฟฟ. ชั้น 1,2		กภข.	กจฟ.		อก.กข.	อก.จฟ.
	11. ปรับปรุงการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (Preventive Maintenance) ให้เป็นระบบ	ผปร. ผขง.	กภข.		กผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	
	12. ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้ระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ และ จัดแผนตัดต้นไม้ให้เหมาะสม	ผปร. ผขง.			ทผ.ปร. ทผ.ขง.		

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน						
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
<u>เขตเมือง</u> 13.70 ครั้ง/ราย/ปี	13. งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบจำหน่ายแรงสูงเดิม ต้องมีการก่อสร้างไลน์ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้ตลอด เวลาระหว่างการก่อสร้าง	ผปร. ผกต. ผชง.	กทข.		หม.ปร. หม.กต. หม.ชง.	อก.ทข.	
	14. จัดเครื่องมือและอุปกรณ์งานแผนกริเลห์และอุปกรณ์ป้องกัน หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และซ่อมแซม อุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วนได้		กกข.	กอป. กผอ.		อก.ทข.	อก.อป. อก.ผอ.
<u>เขตอุตสาหกรรม</u> 4.95 ครั้ง/ราย/ปี	15. ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้ได้ตามหลักเกณฑ์และมาตรฐาน เช่น - เปลี่ยนลูกถ้วยก้านตรงแบบเดิมให้เป็นลูกถ้วยชนิด Line post, Pin Post - วงจรที่จ่ายไฟให้นิคมอุตสาหกรรม หรือเขตเมือง หรือ เขตชนบท (10 กม. แรก) ให้ติดตั้งสาย Overhead Groundwire - ติดตั้งล่อฟ้าแรงสูงบริเวณที่โล่ง และบริเวณที่มีฟ้าผ่า รุนแรง - เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวนบริเวณที่มีดิน ไม้ใกล้ แนวสายไฟ และไม่สามารถตัดหรือรื้อถอนได้ - ติดตั้งเครื่องป้องกันสัตว์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง - ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันเพิ่มเติมในไลน์แยกเพื่อลดปัญหาไฟดับ เป็นบริเวณกว้าง	ผปร. ผกต. ผชง.	กกข.	กจฟ.	หม.ปร. หม.กต. หม.ชง.	อก.กข.	อก.จฟ.
<u>เขตชนบท</u> 21.28 ครั้ง/ราย/ปี	16. ตรวจสอบหาความร้อนที่จุดต่อสาย		กกข.			อก.กข.	
	17. ตรวจสอบอุณหภูมิที่จุดต่อต่าง ๆ		กกข.			อก.กข.	
	18. รายงาน วิเคราะห์ ประเมินผลค่าดัชนีทุกเดือน - พิจารณาปรับปรุงฐานข้อมูล (Data Base)	ผปร. ผชง.	กกข.	กจฟ.	หม.ปร. หม.ชง.	อก.กข.	อก.จฟ.
	19. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวังใน การปฏิบัติงานใกล้แนวสายไฟฟ้าและระมัดระวังในการจับขี ยानพาหนะไม่ให้ชนเสาไฟฟ้า	ผบฟ. ผชง.	ผปต.	หม.บฟ. หม.ชง.		หม.ปต.	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน						
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. 1, 2, 3	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข. 1, 2, 3	ส่วนกลาง
<u>เขตเมือง</u> 884	1. ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอน	ผปร. ผขง.	กกข.		ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	
	2. เปรียบเทียบโครงการติดตั้งศูนย์ควบคุมทั้งจ่ายอัตโนมัติระยะ ที่ 1 ให้ทันกำหนดตามแผน		กกข.	กปอ. กคก.		อก.กข. อก.คก.	
<u>เขตอุตสาหกรรม</u> 324	3. จัดหาเครื่องรับส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ		กกข.	กвт.		อก.กข.	อก.вт.
	4. ปรับปรุงระบบโทรศัพท์รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ เพียงพอและสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว		กกข.	กвт.		อก.กข.	อก.вт.
<u>เขตชนบท</u> 1,615	5. ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลา	ผปร. ผขง.	กกข.		ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	
	6. วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ ให้มีผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัยน้อยที่สุด	ผปร. ผขง.	กกข.		ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	
<u>ค่าเฉลี่ย</u> 1,496	7. พิจารณาเพิ่มชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไปประจำตามสถานที่ ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสมต่อไป	ผปร. ผขง.	กกข.		ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	
	8. รายงานวิเคราะห์ ประเมินผลค่าดัชนี SAIDI ทุกเดือน	ผปร. ผขง.	กกข.	กจฟ.	ทผ.ปร. ทผ.ขง.	อก.กข.	อก.จฟ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.1 คุณภาพไฟฟ้า

3.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟช.	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟช.	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3
แจ้งการดับไฟฟ้า ล่วงหน้า อย่างน้อย 2 วัน ระยะเวลาที่ ดับไฟฟ้าต้อง ไม่เกินระยะ เวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	1.พชง.ผู้ควบคุมงานตรวจสอบ งานที่ต้องดับไฟฟ้าทำงาน	7		ผกส./ ผปร.	ผชง.		หผ.กส/ หผ.ปร.	หผ.ชง.
	2.ตรวจสอบความพร้อม เบื้องต้น			ผปร.	ผชง.		หผ.ปร.	หผ.ชง.
	3.ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน - ภายนอก		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	4.กำหนดวันดับไฟฟ้า		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	5.แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	6.ซักซ้อมนัดหมายดำเนินการ		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	7.ดับไฟฟ้าทำงาน		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	8.ควบคุมการทำงาน		ผจฟ.	ผกส./ ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.กส/ หผ.ปร.	หผ.ชง.
	9.จ่ายไฟฟ้าคืน		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
			ผู้ควบคุมดูแล ออก.กช. และ ผจก.กฟฟ.1,2 และ 3					

หมายเหตุ

- 1.ขั้นตอนต่างๆให้ผู้ผู้มีวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.1.1 ตามแนบ, บันทึกเลขที่ จฟ.(ชก.) 11045 ลว. 14 ตค.2542 และ หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ(อนุมัติ ผวก. ลว.15 กย.2526) ภาคผนวก ก.
2. กำหนดระยะเวลาแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันนั้น เพื่อให้สอดคล้องตามหลักปฏิบัติในข้อ 1
3. พชง.ผู้ควบคุมงาน ให้หมายถึง พชง.กฟภ. ทุกหน่วยงานที่มาปฏิบัติงานก่อสร้างและบำรุงรักษาทุกประเภทงานในพื้นที่ กฟฟ.นั้นๆ รวมทั้งงานจ้างเหมาแรงงาน และ Turn key

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.1.1 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 1/3
เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน(Planned Outage)			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	พชง.ผู้ควบคุมงานตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าทำงาน 1.1 สภาพพื้นที่จริง ที่จะปฏิบัติงาน 1.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ ที่ต้องใช้ 1.3 เวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน 1.4 กำหนดจำนวนทีมงาน และ ผู้ประสานงานหลักกับทุกทีมงาน(กรณีมีหลายทีมงาน) 1.5 กำหนดวันปฏิบัติงาน 1.6 แจ้งผปร./ผชง.ทราบแผนงาน และหากเป็นงานต่อเนื่องหลายวัน ให้จัดทำเป็นแผนงานรวม "เริ่ม - สิ้นสุด"		
2	ผปร./ผชง. ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น 2.1 ลักษณะงานที่จะทำ 2.2 พื้นที่ ที่ต้องดับไฟฟ้า 2.3 ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของบริเวณที่จะต้องดับไฟฟ้า เช่น เป็นย่านหน่วยงานราชการ, ธนาคาร, โรงงานอุตสาหกรรม, ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไปบางกรณี ฯลฯ 2.4 จำนวนชุดปฏิบัติงานสำหรับทำสวิตชิง 2.5 เวลาการทำสวิตชิง ก่อน - หลัง การปฏิบัติงาน และ เวลาการปฏิบัติงานของพชง.ผู้ควบคุมงาน 2.6 หากพชง.ผู้ควบคุมงาน ปรับ - ลด ช่วงเวลาปฏิบัติงาน เพิ่มทีมงาน ยกงานบางส่วนไปทำในโอกาสต่อไป เลื่อนวันดำเนินการ (หากจำเป็น) โดยอยู่บนพื้นฐานว่า <u>วัน และ เวลา</u> รวมของ <u>การดับไฟฟ้า</u> ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าตามข้อ2.3เดือดร้อนน้อยที่สุด และ งานของกฟภ. สำเร็จตามวัตถุประสงค์ 2.7 กำหนดวัน - ช่วงเวลา ดับไฟฟ้า เบื้องต้น		
3	ผอฟ./ผปร./ผชง. ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน - ภายนอก 3.1 สอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่คาดว่าจะมีปัญหากับแผนงานดับไฟฟ้าตามข้อ 2.7 ล่วงหน้าด้วยวาจาก่อน 3.2 กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าตามข้อ3.1 ได้รับผลกระทบจากการดับไฟฟ้ามก และขอให้กฟภ. ปรับเปลี่ยนวัน - เวลา ก็ให้พิจารณาดำเนินการตามความจำเป็น เหมาะสม ตามข้อ 2.6 3.3 ขออนุมัติ กฟภ.เพื่อ ดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน 3.4 กฟภ.(ผอฟ.) ประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้อง(กฟผ., กฟฟ.ข้างเคียง) และนำเสนอ อฟ.พช. เพื่ออนุมัติ 3.5 เมื่อ กฟภ.อนุมัติให้ดับไฟฟ้าแล้ว 3.5.1 ยืนยันวัน - ช่วงเวลา ดับไฟฟ้า ให้ พชง.ผู้ควบคุมงานทราบ 3.5.2 แจ้งให้ชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิงทุกชุดทราบกำหนดการทำสวิตชิง		

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.1.1 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 2/3
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
	3.6 กรณี กฟข.ไม่อนุมัติให้ดับไฟฟ้า หรือ ให้เลื่อนวัน ให้แจ้งพชง.ผู้ควบคุมงานทราบ เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน และ กำหนดการใหม่ พร้อมแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าตามข้อ 3.1 ทราบด้วย		
4	<u>กำหนดวันดับไฟฟ้า</u> กำหนดการดับไฟฟ้า ถูกกำหนดขึ้นจากวัน - เวลา ที่เหมาะสม,ความพร้อมทุกๆด้านตามขั้นตอนที่ 1,2 และ 3 ข้างต้น		
5	<u>แจ้งกำหนดการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า</u>		
5	5.1 <u>ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป</u> แจ้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ และ/หรือ วิทยุ และ/หรือ รถกระจายเสียง และ/หรือ ปิ๊ดประกาศในพื้นที่ ที่จะมีการดับไฟฟ้าในสถานที่ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นได้โดยง่าย		
	5.2 <u>ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA.ขึ้นไป</u> ให้แจ้งเพิ่มเติมโดยพนักงาน กฟข.นำส่งประกาศดับไฟฟ้า โดยให้มีการบันทึกชื่อผู้แจ้ง - ผู้รับแจ้งไว้ด้วยทุกครั้ง หรือ ส่งประกาศดับไฟฟ้าทางจดหมายตอบรับ ทางไปรษณีย์		
6	<u>ซักซ้อมนัดหมายดำเนินการ</u>		
6	6.1 ซักซ้อมนัดหมายผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนถึงวันดับไฟฟ้า		
	6.2 พชง.ผู้ควบคุมงานจัดเบิก - ตรวจนับวัสดุ อุปกรณ์ ให้ครบถ้วนทุกรายการ		
7	<u>ดับไฟฟ้าทำงาน</u>		
7	7.1 ผู้สั่งการ แจ้งเตือนความพร้อมผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ล่วงหน้าอย่างน้อย 1/2 ชั่วโมง โดยเฉพาะชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิง		
	7.2 พชง.ผู้ควบคุมงานเดินทางถึงจุดปฏิบัติงานล่วงหน้าประมาณ 1/2 ชั่วโมง		
7	7.3 พชง.ผู้ควบคุมงานซักซ้อม งานที่ต้องปฏิบัติ ระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย แบ่งหน้าที่คนงานแต่ละคน และจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ให้พร้อมปฏิบัติงานได้ทันทีที่ได้รับแจ้งจากผู้สั่งการ หรือ ผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ให้เริ่มปฏิบัติงานได้		
	7.4 พชง.ชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิงเดินทางถึงจุดทำสวิตชิงล่วงหน้าอย่างน้อย 10 นาที และจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับทำสวิตชิง ให้พร้อมดำเนินการได้ทันทีที่ได้รับคำสั่งจากผู้สั่งการ		
8	<u>ควบคุมการทำงาน</u>		
8	8.1 ผู้ควบคุมงาน หรือ ผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ต้องประเมินงานเป็นระยะๆ และปรับแผนงานให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ต้องมีการติดต่อ ประสานงานกับผู้สั่งการสวิตชิงเป็นระยะๆ ด้วย เพื่อผู้สั่งการ สามารถประสานงานผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดตามเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกับชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิง		
	8.2 ผปร./ผชง. ปรับเปลี่ยนชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิงตามความเหมาะสม หากมีปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้องตรงกับช่วงเวลาทำสวิตชิง โดยแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้ผู้สั่งการทราบด้วย		

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.1.1 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 3/3
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
9	จ่ายไฟฟ้าคืน 9.1 ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงาน และความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้า แล้วแจ้งยืนยันให้ผู้สั่งการทราบ 9.2 ผู้สั่งการ สั่งการทำสวิตช์จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ 9.3 ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ตรวจสอบการมีไฟฟ้าใช้ตามปกติ ในพื้นที่ ที่ดับไฟฟ้า		

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.1 คุณภาพไฟฟ้า

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
		กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
แก้ไขปัญหา ไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง นับ ตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	1.รับแจ้งไฟฟ้าดับ / บันทึก	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2.ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร./ หผ.จฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	3.ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุ ไฟฟ้าดับ	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร./ หผ.จฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4.จ่ายไฟฟ้าคืน	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร./ หผ.จฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
		ผู้ควบคุมดูแล ออก.กข. และ ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

- 1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.1.2 ตามแนบ,บันทึกเลขที่ จฟ.(ธก.)11045 ลว. 14 ตค.2542 และ หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ(อนุมัติ ผวก. ลว.15 กย.2526) ภาคผนวก ก.
- 2.ให้เร่งรัดการจ่ายไฟฟ้าคืนสภาพปกติภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ60 ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)ข้อ2.1 เรื่อง "การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.1.2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 1/1
เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	รับแจ้งไฟฟ้าดับ / บันทึก 1.1 สอบถามรายละเอียด จาก ผู้แจ้ง เช่นผู้ใช้ไฟฟ้าหรือพนักงานประจำสถานีไฟฟ้า โดยสอบถาม สถานที่ไฟฟ้าดับ, ไฟฟ้าดับเฉพาะบ้านหรือทั้งบริเวณ, อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน, สาเหตุ(ถ้าทราบ) ฯลฯ 1.2 บันทึกการรับแจ้งฯ ในสมุดคุม เช่น สมุดบันทึกการปฏิบัติงานของพชง.อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, สมุดบันทึกการสั่งการและรายงานเหตุการณ์ประจำวัน ให้ครบถ้วน 2 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ/หรือ ผจพ.กฟภ. ทราบ ตามแต่กรณีเพื่อดำเนินการต่อไป 3 ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าดับ 3.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุ บริเวณที่ได้รับแจ้งว่า ไฟฟ้าดับ 3.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือ ผจพ.กฟภ. เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุ และเสนอวิธีการที่จะแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้อง ใช้แก้ไขต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข 3.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่งการแก้ไข รวมทั้งประสานงาน / สั่งการ ขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม(หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน, อุปกรณ์, เครื่องมือ, รถเครน เป็นต้น 3.4 ระหว่างชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องกำลังแก้ไขปัญหา ให้ประเมินสถานการณ์การแก้ไขฯ เป็นระยะๆ และติดต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข เป็นระยะๆ เพื่อปรับแผน หรือ เพิ่มการสนับสนุนด้านต่างๆ 4 จ่ายไฟฟ้าคืน 4.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้า ให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป 4.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ 4.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ และ การแก้ไขทั้งหมด ในสมุดบันทึกการปฏิบัติงานฯ(กฟภ.) / สมุดบันทึกการสั่งการฯ(ผจพ.กฟภ.)		

สำเนาถูกต้อง ๕.

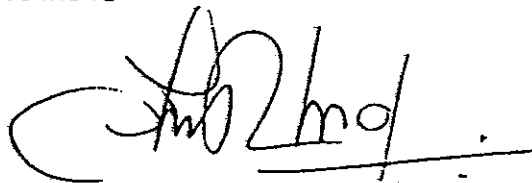
ที่ จฟ. (รท.) 11045

เรียน อ.ฟ.พ.ทุกเขต (อ.ฟ.พ. 3)

การไฟฟ้าเขต 3 ถพบวิ
20 ต.ค. 2542
วันที่.....
เลขรับที่..... 6620

กจฟ. ขอจัดส่งหนังสือหลักปฏิบัติในการ
ติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้าระหว่าง กฟผ.
และ กฟภ. จำนวน 48 เล่ม และขอให้ กฟข. โปรดแจ้ง
ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟข., สถานีไฟฟ้า และ
การไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องในสังกัด ได้ทราบและถือปฏิบัติ
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายวิฑูรย์ชัย นวนทอง)

ผู้อำนวยการกองควบคุมการจ่ายไฟ

14 ต.ค. 2542



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก กฟ. ถึง ผคฟ.
เลขที่ กฟ.(รณ.) 1239 วันที่
เรื่อง การปรับปรุงแก้ไขหลักปฏิบัติการรับและส่งกระแสไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. - กฟภ.
อ้างถึง

เรียน อผ.คฟ. ผ่าน ผผ.คฟ.(อ) *ASW*

1. เรื่องเดิม 10 ส.ก. 2542

ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 8 ก.ค. 2539 แต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปรับปรุงหลักปฏิบัติการรับและส่งกระแสไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. - กฟภ.

2. ข้อมูล

2.1 คณะทำงานฯ ของ กฟภ. ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการควบคุมการจ่ายไฟ ซึ่งได้แก่ กฟภ., กฟภ.1, กฟภ.2, กฟภ.3, กฟภ.1, กฟภ.1 และ กฟภ.2

2.2 หลักปฏิบัติในการรับและส่งกระแสไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. - กฟภ. ได้จัดทำขึ้น ใช้งานตั้งแต่ปี 2530 ซึ่งเป็นเวลานานมาแล้ว กฟผ. และ กฟภ. จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ สอดคล้องเหมาะสมกับสถานะภาพในปัจจุบัน

2.3 คณะทำงานฯ ของ กฟภ. และ กฟผ. ได้ร่วมประชุมหารือเพื่อพิจารณาปรับปรุง แก้ไขหลักปฏิบัติเดิมมาโดยตลอด แต่เนื่องจากคณะทำงานฯ ของ กฟผ. มีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลอยู่ ตลอดเวลาและไม่ค่อยมีเวลาในการร่วมประชุม ทำให้การพิจารณาไม่ค่อยต่อเนื่องและเกิดความล่าช้า

2.4 คณะทำงานฯ ของ กฟภ. และ กฟผ. ได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหลัก ปฏิบัติดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ ซึ่งพอสรุปโดยสังเขปได้ดังนี้

2.4.1 ได้รวบรวมวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง ทั้ง 2 หน่วยงาน มารวมอยู่ในเล่มเดียวกัน

2.4.2 เปลี่ยนชื่อหลักปฏิบัติเดิมจาก "คู่มือดำเนินการรับและส่งกระแส ไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. กับ กฟภ." เป็น "หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. และ กฟภ."

2.4.3 เพิ่มหลักปฏิบัติที่เกี่ยวกับการจ่ายไฟให้สอดคล้องกับสถานะภาพใน ปัจจุบันดังนี้

- การจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก (SPP) ขนานเข้าระบบของ กฟผ.
- การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. และ กฟภ. โดยผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.
- การขนานหม้อแปลงของ กฟภ.ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วมีผลต่อการขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ.
- การ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. เป็นการชั่วคราว
- การจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟประเภทที่สามารถงดจ่ายไฟได้

(Interruptible Rate)

2.4.4 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. และศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. เป็นผู้ติดต่อประสานงานในการจ่ายไฟระหว่าง 2 หน่วยงาน

2.4.5 กรณีที่ กฟผ. ขอให้ กฟภ.ดับไฟระบบ 69 เควี. ขึ้นไป ต้องแจ้งให้ กฟภ.ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน (เดิมกำหนดไว้ให้แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน)

2.5 ในหลักปฏิบัติฯ เดิมผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. และผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. เป็นผู้ลงนามในหลักปฏิบัติดังกล่าว ดังนั้นในหลักปฏิบัติฯ ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่ในครั้งนี้ คณะทำงานฯ ของทั้ง 2 ฝ่าย เห็นควรให้ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. และผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เป็นผู้ลงนาม โดยกำหนดวันลงนามในวันศุกร์ที่ 27 ส.ค. 2542 ณ กฟผ. ซึ่ง กฟผ. ได้จัดทำหนังสือ ที่ ศฟ-ป.96/2542 ถว. 5 ส.ค. 2542 แจ้งมาเป็นทางการแล้วตามแนบ

2.6 หลักปฏิบัติฯ ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่คณะทำงานฯ เห็นควรให้ทั้ง 2 หน่วยงานนำไปเริ่มปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2542 ซึ่งเป็นต้นปีงบประมาณใหม่

2.7 ให้แต่ละฝ่ายเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหลักปฏิบัติฯ ดังกล่าว เพื่อแจกจ่ายไปให้หน่วยงานต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายเอง แต่ให้มีลักษณะรูปเล่มที่เหมือนกัน

3. ข้อพิจารณา

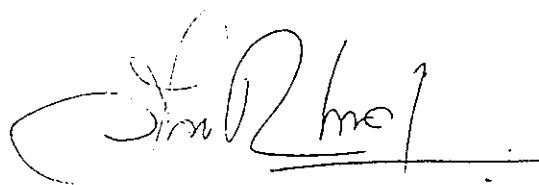
กฟผ.ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหลักปฏิบัติ การประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. กฟภ. เสร็จเรียบร้อยแล้ว และเพื่อให้หน่วยงานทั้ง 2 ฝ่าย ได้นำหลักปฏิบัติฯ ดังกล่าวไปใช้งาน ดังนั้น จึงเห็นควรขออนุมัติดำเนินการดังนี้

3.1 ให้ อ.ผ.คฟ. เป็นผู้ลงนามร่วมกับผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. ในหลักปฏิบัติการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. - กฟภ. ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่ในครั้งนี้ ซึ่งกำหนดวันลงนามในวันศุกร์ที่ 27 ส.ค. 2542 ณ กฟผ.

3.2 ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมการจ่ายไฟยึดถือปฏิบัติตามหลักปฏิบัติการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. - กฟภ. ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่ในครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2542 เป็นต้นไป

3.3 ให้ กจฟ. เป็นผู้จัดทำหลักปฏิบัติ ดังกล่าวจำนวนประมาณ 500 เล่ม ราคาเล่มละประมาณ 20 บาท รวมเป็นเงินประมาณ 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. โดยค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ใช้เงินหมุนเวียนของ กจฟ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา พร้อมนี้ได้แนบเรื่องเดิมและรายละเอียดหลักปฏิบัติการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. - กฟภ. มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว



(นายวิบูลย์ชัย นามทอง)

ร.ร. ผู้อำนวยการกองควบคุมการจ่ายไฟ

10 ส.ค. 2542

เรียน รพภ.(บ)

เพื่อโปรดพิจารณาของอนุมัติ ตามที่

กจฟ. เสนอต่อไปด้วย

อนุโมต์ตามเสนอ



17 ส.ค. 2542

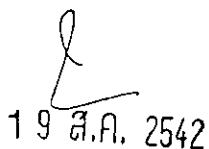


(นายสมชัย ศรีวัชร)

ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า

11 ส.ค. 2542

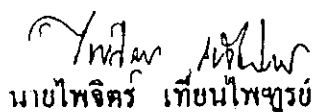
กจฟ.



19 ส.ค. 2542

เรียน รพภ.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ
ตามที่ กจฟ. เสนอต่อไปด้วย



นายไพจิตร เทียนไพฑูริย์

รพภ. (บ) / กจฟ.

16 ส.ค. 2542

Wiboon/บันทึก16



หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงาน การจ่ายไฟฟ้า ระหว่าง



การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

และ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)



ตามที่ได้มีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งที่ประชุมมีความเห็นพ้องต้องกัน ได้ปรับปรุงและกำหนดหลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้ระหว่าง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำหรับให้เจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่ายได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัย และให้ความร่วมมือความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ดังนั้นจึงให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งสองฝ่ายถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2542 เป็นต้นไป

ลงชื่อ

(นายวิชัย โพธิ์รัตน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ

(นายสมชัย ศรีริฐ)

ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงาน การจ่ายไฟฟ้า

ระหว่าง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

และ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้า

ระหว่าง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

และ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการทั่วไป	1
2. การขอรับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	3
2.1 กรณี กฟผ.ขอรับไฟ	3
2.2 กรณี กฟภ.ขอรับไฟ	4
3. การเกิดเหตุขัดข้องในระบบทำให้ไฟดับ	5
3.1 กรณีไฟดับโดยไม่ทราบสาเหตุ	5
3.2 กรณีไฟดับสาเหตุเกิดขึ้นในระบบของ กฟผ.	5
3.3 กรณีไฟดับสาเหตุเกิดขึ้นในระบบของ กฟภ.	5
4. การขนานระบบไฟฟ้าผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.	6
4.1 การขนานหรือแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.	6
4.2 การขนานหรือแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.	7
4.3 การขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ที่มีผลต่อ การขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ.	8
4.4 การ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. เป็นการชั่วคราว	9
การปลดโหลดกรณีกำลังผลิตไฟฟ้าของ กฟผ. ไม่เพียงพอ	10
5.1 กรณีที่มีแผนกำหนดไว้ล่วงหน้า	10
5.2 กรณีฉุกเฉิน	11
ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก(SPP) ขายไฟฟ้าให้กับ กฟผ. โดยผ่านระบบของ กฟภ.	12
การงดจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟประเภทที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ (Interruptible Rate)	14

หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้า

ระหว่าง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

และ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

1. หลักการทั่วไป

1.1 เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ผู้ที่จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.) และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.) ซึ่งได้แจ้งรายชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ฝ่ายรับทราบแล้ว และหากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อให้แจ้งอีกฝ่ายหนึ่งทราบ ในกรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. และ กฟภ. ไม่สามารถติดต่อประสานงานกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีไฟฟ้าแรงสูงของ กฟผ. (เจ้าหน้าที่สถานีฯ กฟผ.) และเจ้าหน้าที่ประจำสถานีไฟฟ้าของ กฟภ. (เจ้าหน้าที่สถานีฯ กฟภ.) เป็นผู้ติดต่อประสานงานแทนตามการสั่งการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ของแต่ละฝ่าย

1.2 ทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงานให้อีกฝ่ายหนึ่งทวนข้อความและต้องได้รับการยืนยันความถูกต้องก่อนจึงจะดำเนินการต่อไปได้

1.3 การดำเนินการใด ๆ ซึ่งมีผลต่อการดับไฟและจ่ายไฟ และเกี่ยวข้องกับฝ่ายหนึ่งให้แจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ของอีกฝ่ายหนึ่งทราบ และได้รับความเห็นชอบก่อนดำเนินการ ยกเว้นกรณีดับไฟฉุกเฉิน

1.4 การปลดหรือสับอุปกรณ์เพื่อดับไฟหรือจ่ายไฟ เจ้าหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายจะดำเนินการปลดหรือสับอุปกรณ์ของฝ่ายตน เพื่อดับไฟ หรือจ่ายไฟตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายตน โดยไม่จำเป็นต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งปลดหรือสับอุปกรณ์เพื่อดับไฟก่อนหรือจ่ายไฟทีหลังเว้นแต่ได้มีข้อตกลงเป็นกรณีพิเศษเป็นแห่ง ๆ ไป

1.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ของแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการให้รายละเอียดข้อมูล และข่าวสารแก่อีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อได้รับการร้องขอ

1.6 การปฏิบัติงานทุกครั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทั้งสองฝ่ายจะต้องสอบถามและบันทึกหลักฐานรายชื่อบุคคลที่ติดต่อ รวมทั้งวัน เวลา ที่ได้รับแจ้ง และรายละเอียดที่ได้ดำเนินการจริงในการปลดหรือสับอุปกรณ์ รวมทั้งรายละเอียดของงานที่ได้ปฏิบัติโดยละเอียดทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงาน โดยเฉพาะการบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น เวลาในการปลดหรือสับอุปกรณ์ ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการจัดทำเอกสารสำคัญ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทั้งสองฝ่ายจะต้องบันทึกไว้เป็น หลักฐาน และได้รับการตรวจสอบให้ตรงกันเป็นที่ยอมรับด้วยกันของทั้งสองฝ่าย

1.7 ในการควบคุมการจ่ายไฟตามปกติ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทั้งสองฝ่ายมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขการทำงานของอุปกรณ์ และควบคุมการจ่ายไฟ เช่น ความถี่ ระดับแรงดัน ฯลฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าอยู่เสมอ และจะต้องดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้องเมื่อได้รับการทักท้วง หรือร้องขอจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ของอีกฝ่ายหนึ่ง

1.8 การติดต่อประสานงานกับผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กที่ขายกระแสไฟฟ้าให้กับ กฟผ. โดยผ่านระบบของ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะติดต่อประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของผู้ผลิตรายเล็กในการจ่ายไฟ หรือผลการจ่ายไฟเข้ากับระบบของ กฟผ.

1.9 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบก่อนทุกครั้งและผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กจะดำเนินการจ่ายไฟ หรือผลการจ่ายไฟนานกับระบบของ กฟผ. ยกเว้นกรณีผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กงดการจ่ายไฟฉุกเฉินเจ้าหน้าที่ของ กฟผ. จะแจ้งให้ทราบภายหลัง

1.10 การจ่ายไฟทุกครั้งที่มีผลทำให้มีการขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ. โดยผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟผ. ก่อนทำการขนานและปลดการขนาน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯของทั้งสองฝ่ายที่ประสงค์ปฏิบัติงานนั้น ต้องตรวจสอบคุณสมบัติของอุปกรณ์และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการขนานระบบไฟฟ้า และต้องได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทั้งสองฝ่ายก่อนจึงจะดำเนินการสับอุปกรณ์ขนานระบบไฟฟ้าได้

1.11 ในกรณีที่กำลังผลิตของ กฟผ. ไม่เพียงพอ และจำเป็นต้องปลดโหลดถ้าเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบล่วงหน้า เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบ เพื่อดำเนินการปลดโหลดฟีดเดอร์ของสถานีฯ ต่าง ๆ แต่ถ้ากรณีฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.จะดำเนินการปลดโหลดที่สถานีฯ ต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนดร่วมกันแล้วแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบภายหลัง

1.12 ระบบสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน

- วิทยุสื่อสารระบบ VHF คลื่นความถี่ 167.525 MHZ
- โทรศัพท์
- โทรสาร

2. การขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน

2.1 กรณี กฟผ. ขอดับไฟ

2.1.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบ กำหนดวัน และเวลา ที่จะดับไฟปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน แต่ถ้าเป็นระบบ 69 kV ขึ้นไป ให้แจ้งล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 30 วัน และต้องได้รับความเห็นชอบจาก กฟผ. ก่อนจึงจะดำเนินการดับไฟได้ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

2.1.2 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต และทรัพย์สินของ กฟผ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ดับไฟของ กฟผ. เท่าที่จำเป็นได้ทันที และให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. รีบแจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบ

2.1.3 กรณี กฟผ.ขอยกเลิกการขอดับไฟ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้า ก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน แต่ถ้าเป็นระบบ 69 kV ขึ้นไป ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

2.1.4 เมื่อถึงกำหนดวัน และเวลาที่จะดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบ และจะต้องได้รับการยืนยันให้ดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟผ. จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ก่อนจึงทำการดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟผ.นั้นได้ ทั้งนี้ กฟผ. จะต้องดำเนินการดับไฟสายป้อนให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้

2.1.5 เมื่อเจ้าหน้าที่ของ กฟผ. ปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะจ่ายไฟตามปกติให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบเพื่อขอจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟผ. และต้องได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เสียก่อนจึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟผ. ได้

2.1.6 ในกรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งว่าพร้อมที่จะจ่ายไฟให้ กฟผ. แล้วแต่ กฟผ. ขัดข้องไม่พร้อมรับไฟจากสายป้อนของ กฟผ. ในขณะนั้นได้ เมื่อ กฟผ. พร้อมที่จะรับไฟจากสายป้อนของ กฟผ. แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบเพื่อจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟผ. จึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟผ. ได้

2.2 กรณี กฟภ. ขอดับไฟ

2.2.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบกำหนดวัน และเวลาที่จะดับไฟปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

2.2.2 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต และทรัพย์สินของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ. เท่าที่จำเป็นได้ทันที

2.2.3 กรณี กฟภ. ขอยกเลิกการดับไฟ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน

2.2.4 เมื่อถึงกำหนดวัน และเวลาที่จะดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ. และต้องได้รับการยืนยันการดับไฟสายป้อนนั้นจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ก่อน ทั้งนี้ กฟภ. จะต้องดำเนินการดับไฟสายป้อนให้ กฟภ. แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้

2.2.5 เมื่อเจ้าหน้าที่ของ กฟภ.ปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะจ่ายไฟตามปกติให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ เพื่อดำเนินการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ.

2.2.6 ในกรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งขอให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จ่ายไฟสายป้อน แต่ กฟภ. ขัดข้องไม่สามารถจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ในขณะนั้นได้ เมื่อ กฟภ. พร้อมที่จะจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบ และต้องได้รับการยืนยันให้จ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ.จากเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ กฟภ. ก่อน จึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

กรณีเบรคเตอร์ กฟผ. ที่จ่ายไฟให้ กฟภ. Trip โดยไม่ทราบสาเหตุ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. และ กฟภ. ตรวจสอบระบบในส่วนที่รับผิดชอบ ถ้าไม่พบสาเหตุ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ขอทดลองสับจ่ายไฟได้ และถ้าสับจ่ายไฟแล้ว Trip ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ปลดสายจำหน่ายออกทั้งหมดแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะทดลองขอสับจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ถ้าสับจ่ายไฟแล้ว Trip อีกให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทั้งสองฝ่ายแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหาสาเหตุ และแก้ไขต่อไป

กรณีเบรคเกอร์ กฟผ. ที่จ่ายไฟให้ กฟภ. Trip และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ตรวจสอบแล้ว สาเหตุไฟดับเกิดในระบบของ กฟผ. เมื่อ กฟผ. ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ พร้อมจ่ายไฟได้ภายในเวลา 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะดำเนินการจ่ายไฟ สายป้อนให้ กฟภ. ได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. รับทราบก่อน แต่ถ้า กฟผ. ไม่สามารถจ่ายไฟได้ภายในเวลา 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับ เมื่อ กฟผ. พร้อมจ่ายไฟได้แล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบ และได้รับความเห็นชอบก่อน จึงจะดำเนินการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

กรณีเบรคเกอร์ กฟผ. ที่จ่ายให้ กฟภ. Trip และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ตรวจสอบแล้วสาเหตุเกิดในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งสาเหตุไฟดับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบและเมื่อ กฟภ. ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จพร้อมจ่ายไฟได้ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เพื่อจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. และต้องได้รับการยืนยันให้จ่ายไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ. จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. เสียก่อนจึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

4. การขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.

4.1 การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.

4.1.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ได้ทันที

4.1.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลา ที่ได้แจ้งขอขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ไว้

4.1.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. และสอดคล้องตามคู่มือหลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติในการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านระบบจำหน่าย ของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.1.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการปลดขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2 การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ.

ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.

4.2.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ได้ทันที

4.2.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลาที่ได้รับแจ้งขอขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ไว้

4.2.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. และสอดคล้องตามคู่มือหลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติในการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านระบบจำหน่าย ของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการปลดขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 การ ขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.

ที่มีผลต่อการขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ.

4.3.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการขนานหม้อแปลงของ กฟภ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ได้ทันที

4.3.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลา ที่ได้แจ้งขอขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ไว้

4.3.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับการขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. และสอดคล้องตามคู่มือหลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติในการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านระบบจำหน่าย ของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการปลดขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.4 การ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. เป็นการชั่วคราว

4.4.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. ได้ทันที

4.4.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลาที่ได้รับแจ้งขอ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. ไว้

4.4.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆ ให้ความเหมาะสมกับการ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.4.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการแยก Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. แล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การปลดโหลดกรณีกำลังผลิตไฟฟ้าของ กฟผ. ไม่เพียงพอ

5.1. กรณีที่มีแผนกำหนดไว้ล่วงหน้า

(กฟผ. เป็นผู้เลือกปลดโหลดฟีดเดอร์ของ กฟผ. ที่สถานีไฟฟ้าต่าง ๆ)

5.1.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบ กำหนดวัน เวลา ปริมาณโหลดพร้อมทั้งข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปลดโหลดก่อนการปลดโหลดไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

5.1.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะต้องจัดเตรียมแผน และความพร้อมในการปลดโหลดฟีดเดอร์ของแต่ละสถานีฯ ให้สอดคล้องกับปริมาณโหลดที่ กฟผ. แจ้งให้ปลดโหลด

5.1.3 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการปลดโหลดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะทำการปลดโหลด

5.1.4 เมื่อถึงกำหนดเวลาที่จะทำการปลดโหลดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ดำเนินการปลดโหลดฟีดเดอร์ของสถานีฯต่างๆ ตามแผนการที่ได้กำหนดไว้

5.1.5 เมื่อ กฟผ. ได้ดำเนินการปลดโหลดแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบเวลาปริมาณ โหลด และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการปลดโหลดในครั้งนี้

5.1.6 ในกรณีที่กำลังผลิตไฟฟ้าของ กฟผ. พร้อมทั้งจะรับโหลด และจ่ายไฟได้ตามปกติ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เพื่อดำเนินการจ่ายไฟฟีดเดอร์ที่ปลดโหลดของแต่ละสถานีฯได้ทันที แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ปริมาณโหลดที่จ่ายไฟพร้อมทั้งรายละเอียดและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.2 กรณีฉุกเฉิน

(กฟผ. เป็นผู้เลือกปลดโหลดหม้อแปลงของ กฟผ. ที่สถานีไฟฟ้าแรงสูงต่าง ๆ)

5.2.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะเลือกปลดโหลดหม้อแปลงที่สถานีฯ ต่างๆ ให้เหมาะสมกับปริมาณโหลด และบริเวณพื้นที่ที่ต้องการปลดโหลด และสอดคล้องตามแผนการปลดโหลดที่กำหนดไว้ได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้า

5.2.2 เมื่อ กฟผ. ได้ดำเนินการปลดโหลดแล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบทันที พร้อมทั้งข้อมูล เวลา ปริมาณโหลดสถานีฯ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.2.3 ในกรณีที่ กฟผ. พร้อมจะจ่ายไฟได้ตามปกติภายในเวลา 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะดำเนินการจ่ายไฟให้ กฟผ. ได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. รับทราบก่อน แต่ถ้าเกินกว่า 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับ เมื่อ กฟผ. พร้อมจ่ายไฟได้ตามปกติเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ และได้รับความเห็นชอบก่อนจึงจะดำเนินการจ่ายไฟให้ กฟผ. ได้

6. ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก (SPP) ขายไฟฟ้าให้กับ กฟผ. โดยผ่านระบบของ กฟผ.

6.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เป็นผู้ติดต่อประสานงานโดยตรงกับผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กในการจ่ายไฟหรือการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟผ.

6.2 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบก่อนและหลังที่ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กจ่ายไฟหรือการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟผ.

6.3 กรณีที่มีผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมีความจำเป็นต้องลดหรืองดจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟผ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบทันทีหลังจากที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ได้รับแจ้งจากผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก

6.4 กรณี กฟผ. ขอดับไฟปฏิบัติงานและมีผลต่อการจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งและจัดทำบันทึกแจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

6.5 กรณี กฟผ. ขอดับไฟปฏิบัติงานและต้องการให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กงดการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟผ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสาร หรือโทรศัพท์และจัดทำบันทึกให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ กำหนดวันและเวลาที่ขอดับไฟปฏิบัติงานล่วงหน้า ก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งและจัดทำบันทึกแจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน

6.6 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของ กฟผ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ดับไฟของ กฟผ. เท่าที่จำเป็นได้ทันทีและให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ

6.7 เมื่อถึงวัน เวลาที่จะทำการดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กดำเนินการงดการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟผ. แล้วแจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ

6.8 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งและจัดทำบันทึกแจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 วัน

6.9 ในกรณีที่เหตุการณั้กระแสไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้นเป็นผลทำให้ไฟดับในระบบของ กฟผ. และมีผลต่อการจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบ และถ้าการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้วเสร็จสามารถจ่ายไฟได้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบหลังจาก กฟผ. จ่ายไฟเข้าระบบแล้ว

6.10 ในกรณีที่มีเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้น เป็นผลทำให้ไฟดับในระบบของ กฟภ. และมีผลต่อการจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบและดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้วเสร็จสามารถจ่ายไฟได้ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบหลังจาก กฟภ. จ่ายไฟเข้าระบบแล้ว

7. การงดจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟประเภทที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ (Interruptible Rate)

7.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และโทรสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดวัน เวลา ระยะเวลา ปริมาณโหลดและชื่อผู้ใช้ไฟที่จะงดจ่ายไฟตามที่ได้ทำสัญญาไว้ แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบเพื่อแจ้งทางโทรศัพท์และโทรสารให้ผู้ใช้ไฟที่จะงดจ่ายไฟได้ทราบรายละเอียด และเตรียมดำเนินการงดการใช้ไฟไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

7.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการงดจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟฯ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และโทรสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบเพื่อแจ้งการยกเลิกการงดจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟฯ ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะทำการงดการจ่ายไฟ

7.3 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และโทรสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ปริมาณโหลด และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องหลังจากได้รับแจ้งผลการดำเนินการงดการใช้ไฟจากผู้ใช้ไฟฯ แล้ว

7.4 กรณีที่ผู้ใช้ไฟที่ได้ทำสัญญาไว้ได้แจ้งแผนงานการหยุดซ่อมบำรุงเครื่องมือ เครื่องใช้ หรือหยุดการใช้ไฟฟ้าอย่างฉุกเฉิน หรือหยุดเนื่องจากเหตุนอกอำนาจ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ดังกล่าวหลังจากได้รับแจ้งจากผู้ใช้ไฟ



หน้าที่และหลักปฏิบัติ เกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ
ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก..... ศจฟ. ถึง..... รพท.
เลขที่..... วันที่.....
เรื่อง..... หน้าทีและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ
อ้างถึง.....

เรียน รพท. ผ่าน ผปร. 14 ก.ย. 2526

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาระดับสูงครั้งที่ ๔๐/๒๕๒๔ เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๒๔ ให้ ศจฟ. พิจารณาวางหลักปฏิบัติในการประสานงานระหว่างศูนย์ควบคุมระบบจำหน่ายเขต และ กฟฟ. ต่าง ๆ นั้น

เนื่องจาก ศจฟ. ได้จัดทำหน้าที และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ โดยกำหนดหน้าที และขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในงานควบคุมการจ่ายไฟ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และหลักการปฏิบัติงาน สำหรับใช้ในการอบรมพนักงาน สวิช เกียร์, พนักงานศูนย์ควบคุมระบบจำหน่าย กฟฟ. เขต, พนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายไฟ ซึ่งใช้เป็นหลักปฏิบัติสำหรับผู้เกี่ยวข้องในขณะนี้อยู่แล้ว และ ศจฟ. ได้พิจารณาเพิ่มเติมข้อแนะนำในการสั่งการ วิธีการเตรียมการจัดทำขั้นตอนการปลด-สับอุปกรณ์ (Switching order) ให้ผู้เกี่ยวข้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยยิ่งขึ้น ซึ่งปรากฏจากผล การนำไปใช้ปฏิบัติแล้วจะได้ผลดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้ ศจฟ. แจ้งผู้เกี่ยวข้องถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป พร้อมนี้ได้แนบ "หน้าทีและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ" มาเพื่อประกอบการพิจารณา ด้วยแล้ว.

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดทราบและอนุมัติ

ต่อไปตามเสนอ // ค. : 14 ก.ย. 2526
// ก. : 14 ก.ย. 2526

14 ก.ย. 2526

ทวป. - อนุมัติ - 14 ก.ย. 2526

15 ก.ย. 2526

15 ก.ย. 2526

ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ

หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

๑. ความมุ่งหมาย

- ๑.๑ เพื่อควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าในระบบจำหน่ายแรงสูง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ EFFICIENCY มั่นคง (RELIABILITY) ประหยัด (ECONOMY) และปลอดภัย (SAFETY)
- ๑.๒ เป็นศูนย์กลางรวบรวมและรับ-ส่งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการจ่ายไฟให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. โครงสร้าง

งานควบคุมการจ่ายไฟประกอบด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้.-

- ๒.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ.
- ๒.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต (ศูนย์ควบคุมระบบจำหน่าย กฟฟ.เขต)
- ๒.๓ การไฟฟ้าจังหวัด หรือเทียบเท่า (แผนกหรือหมวดปฏิบัติการ)
- ๒.๔ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก (หมวดช่าง)
- ๒.๔ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟย่อย
- ๒.๖ สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย

๓. หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ

- ๓.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ. (ส่วนกลาง)
 - ๓.๑.๑ ร่วมกับ กฟฟ.เขต จัดตั้งและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต
 - ๓.๑.๒ กำหนดและรวบรวมแบบฟอร์มระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ
 - ๓.๑.๓ เป็นผู้ประสานงานในการติดต่อระหว่างหน่วยงานของ กฟภ. ในส่วนกลาง และหน่วยงานอื่น เช่น กฟผ., กฟน. และ สทช. ในงานเกี่ยวกับการควบคุมการจ่ายไฟ
 - ๓.๑.๔ จัดพนักงานอยู่เวรปฏิบัติงานศูนย์สั่งการกลาง ประสานงานร่วมกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

และ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ รวมทั้ง
รับ - ส่งข้อมูลโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการทำงานของอุปกรณ์

- ๓.๑.๔ วิเคราะห์วางแผน และกำหนดการจ่ายไฟให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
มั่นคง ประหยัด ปลอดภัยและวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ๆ เกี่ยวกับงานควบคุม
การจ่ายไฟ
- ๓.๑.๖ จัดทำ Switching diagram ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต และ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๑.๗ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดอัตรากำลัง เครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์
ต่าง ๆ ตรวจสอบความเรียบร้อย ตลอดจนฝึกอบรมพนักงานประจำศูนย์ควบคุม
การจ่ายไฟ กฟฟ.เขต, สถานีไฟฟ้าย่อย และสถานีควบคุมการจ่ายไฟ

๓.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

- ๓.๒.๑ จัดพนักงานอยู่เวรปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อสั่งการ ประสานงาน
การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง เช่น การแก้ไขปัญหา
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การถ่ายเทโหลด การดับไฟ การจ่ายไฟ การควบคุมการ
ปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูงภายในเขต
รับผิดชอบ
- ๓.๒.๒ รวบรวมรายงานโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์จากสถานี
ควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย และในระบบจำหน่ายของ กฟฟ.ต่าง ๆ
ภายในเขตรับผิดชอบส่ง ศจฟ. และหัวหน้าส่วนเทคนิค
- ๓.๒.๓ พิจารณาการขอตัดไฟทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตรับผิดชอบ โดยกำหนด
วัน เวลา และจัดทำขั้นตอนการปลด-สับอุปกรณ์ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เพื่อดำเนินการต่อไป
- ๓.๒.๔ แจ้งและติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบ และ
ซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์ป้องกัน และ
อุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการจ่ายไฟ ในระบบจำหน่ายแรงสูงสถานีควบคุมการ
จ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย ให้อยู่ในสภาพใช้งานตามปกติ

๓.๒.๔ ติดตามการแก้ไข SINGLE LINE DIAGRAM และนำมาแก้ไขใน SWITCHING DIAGRAM ให้ถูกต้องเพื่อใช้ในการสั่งการแล้วแจ้งให้ ศจฟ.ทราบ

๓.๓ การไฟฟ้าจังหวัด หรือเทียบเท่า (แผนกหรือหมวดปฏิบัติการ)

๓.๓.๑ จัดพนักงานพร้อมรถยนต์วิทูรย์-ส่ง ประสานงาน และปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต, ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ.

๓.๓.๒ ควบคุม สั่งการ และประสานงาน การปฏิบัติงานต่าง ๆ ในระบบจำหน่ายแรงสูง ของการไฟฟ้าซึ่งอยู่ในสังกัด เมื่อศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต มอบหมาย หรือกรณีติดต่อศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ไม่ได้

๓.๓.๓ สั่งปลดอุปกรณ์ป้องกัน, อุปกรณ์ตัดตอน กรณีฉุกเฉิน แล้วรายงานให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทราบทันที เพื่อให้สั่งการต่อไป

๓.๓.๔ รายงานโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน สิ่งผิดปกติของระบบการจ่ายไฟในเขตรับผิดชอบ และรายงานแผนสถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อย และ กฟฟ.ในสังกัด ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ในกรณีที่วิทูรย์-ส่งของหน่วยงานนั้นไม่สามารถติดต่อกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ได้

๓.๓.๕ ตรวจสอบ บำรุงรักษา วิทูรย์-ส่ง แบตเตอรี่ของวิทูรย์ และเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินของสำนักงาน แล้วแจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทราบทุกวัน

๓.๓.๖ ควบคุมดูแลความเรียบร้อยและการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ และสถานีไฟฟ้าย่อย

๓.๓.๗ จัดพนักงานซึ่งอยู่เวรแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน ๑ คน ไปปฏิบัติงานที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ ระหว่างเวลา ๑๘.๐๐-๒๑.๐๐น. ทุกวัน (ในกรณี กฟภ.ไม่มี , พนักงานประจำอาคารควบคุม) ทำหน้าที่ประสานงาน และปลด-สับอุปกรณ์ของ กฟภ. ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ ตามการสั่งการของผู้มีอำนาจ

๓.๓.๘ จัดทำบันทึกหรือหลักฐานเอกสาร ต่าง ๆ ตามวิธีปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. และ กฟภ.

๓.๓.๔ แจ้งผลประกาศล่วงหน้าเกี่ยวกับการดับไฟให้กับประชาชน และผู้ใช้ไฟในเขต
รับผิดชอบ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๓.๔ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก (หมวดช่าง)

- ๓.๔.๑ ประสานงานและปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการ
ของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟผ.เทียบเท่า
ตามแต่กรณีทราบ
- ๓.๔.๒ รายงานโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน สิ่งผิดปกติ
ของระบบการจ่ายไฟ ในเขตรับผิดชอบ ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ.เขต
หรือ กฟจ. หรือ กฟผ.เทียบเท่า ตามแต่กรณีทราบ
- ๓.๔.๓ ตรวจสอบ บำรุงรักษาวิทยุรับ-ส่ง แบตเตอรี่ของวิทยุ และเครื่องยนต์กำเนิด
ไฟฟ้าฉุกเฉิน ของสำนักงาน แจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ.เขต ทราบทุกวัน
- ๓.๔.๔ ควบคุมดูแลความเรียบร้อยและการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำสถานีควบคุม
การจ่ายไฟ และสถานีไฟฟ้าย่อย
- ๓.๔.๕ จัดพนักงานซึ่งอยู่เวรแก่ไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน ๑ คน ไปปฏิบัติงานที่สถานีควบคุม
การจ่ายไฟ ระหว่างเวลา ๑๘.๐๐-๒๑.๐๐น. ทุกวัน (ในกรณี กฟผ.ไม่มี
พนักงานประจำอาคารควบคุม) ทำหน้าที่ประสานงาน และปลด-ลับอุปกรณ์ของ
กฟผ. ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ ตามการสั่งการของผู้มีอำนาจ
- ๓.๔.๖ จัดทำบันทึกหรือหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ตามวิธีปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าระหว่าง
กฟผ. และ กฟผ.
- ๓.๔.๗ แจ้งและประกาศล่วงหน้าเกี่ยวกับการดับไฟให้กับประชาชน และผู้ใช้ไฟในเขต
รับผิดชอบ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน
- ๓.๔.๘ ในกรณีที่ดับไฟระบบจำหน่ายแรงสูงในเขตรับผิดชอบ ให้แจ้งขอ หรือหาหรือ
ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ.เขต หรือ กฟผ.ที่สังกัดก่อนยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๓.๕ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟย่อย

- ๓.๕.๑ ประสานงานและปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของ
ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟผ.เทียบเท่า

- ๓.๔.๖ รายงานกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน สิ่งผิดปกติของระบบการจ่ายไฟในเขตรับผิดชอบ ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า ตามแต่กรณีทราบ
- ๓.๔.๗ ตรวจสอบ บำรุงรักษาวิทยุรับ-ส่ง แบตเตอรี่ของวิทยุ และเครื่องบันทึกกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน ของสำนักงาน แจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทราบทุกวัน
- ๓.๔.๘ ในกรณีที่ต้องดับไฟระบบจำหน่ายแรงสูงในเขตรับผิดชอบ ให้แจ้งขอ หรือหาวิธีศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟฟ.ที่สังกัด ก่อน ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน
- ๓.๔.๘ หน่วยบริการย่อยที่มีพนักงานเพียง ๑ คน ระหว่างที่ออกไปปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ให้แจ้ง กฟฟ.ที่สังกัดอยู่ทราบ แล้วปิดวิทยุรับ-ส่ง และเมื่อกลับเข้าปฏิบัติงาน ในสำนักงานให้เปิดวิทยุรับ-ส่ง แล้วแจ้งให้ กฟฟ.ที่สังกัดทราบทุกครั้ง
- ๓.๖ สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย
- ๓.๖.๑ บันทึกและรายงานโหลด การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และสิ่งผิดปกติ ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย ทางวิทยุรับ-ส่ง ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟฟ.ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อยสังกัดอยู่ ทราบตามแต่กรณี
- ๓.๖.๒ บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และการสั่งการตามที่ได้รับแจ้งให้ปฏิบัติจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือผู้มีอำนาจสั่งการทุกครั้งที่มีการสั่งการโดยละเอียด
- ๓.๖.๓ ก่อนจะอนุญาตให้ผู้ใดเข้าไปปฏิบัติงาน ภายในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย จะต้องได้รับอนุญาตจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือผู้มีอำนาจเสียก่อน
- ๓.๖.๔ ปลด-ล๊ابอุปกรณ์ป้องกัน, อุปกรณ์ตัดตอน ภายในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อยตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือผู้มีอำนาจสั่งการ ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินให้ปลดอุปกรณ์ป้องกัน หรืออุปกรณ์ตัดตอนได้แล้ว รายงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต เพื่อสั่งการต่อไป
- ๓.๖.๕ ตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสถานีฯ เครื่องบันทึกกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน

และแบตเตอรี่ของอุปกรณ์ป้องกัน วิทย์รับ-ส่ง เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน และแบตเตอรี่ชาร์จเจอร์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี หากพบสิ่งผิดปกติให้รายงาน ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ. เขต

๓.๖.๖ เก็บและรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ดับเพลิงให้เรียบร้อย และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีทันที

๓.๖.๗ ดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายนอกและภายในอาคารควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อย ตู้ควบคุมไฟ เอ.ซี และ ดี.ซี. ตลอดจนบ้านพัก

๓.๖.๘ รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้วแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

๓.๖.๙ หากเกิดอุบัติเหตุบริเวณใกล้เคียงสถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อยให้ออกไปดูที่เกิดเหตุ และพยายามแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าเท่าที่สามารถปฏิบัติได้ แล้วแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

๓.๖.๑๐ เข้มงวดกวดขันต่อการรักษาความปลอดภัย ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เข้าไปในบริเวณสวิช เกียร์ และอาคารควบคุม

๔. การประสานงานระหว่างหน่วยงานในงานควบคุมการจ่ายไฟ

๔.๑ การสั่งการและประสานระหว่างหน่วยงานของ กฟผ. เอง

๔.๑.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ. (ศูนย์สั่งการกลาง)

จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการติดต่อระหว่างหน่วยงานของ กฟผ. ในงานเกี่ยวกับการควบคุมการจ่ายไฟ รับ-ส่งข้อมูลโหลด กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง และการทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน รวมทั้งแก้ไขปัญหาในการจ่ายไฟ และติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ. เขต กฟล. หรือ กฟฟ. เทียบเท่า ในการถ่ายเทโหลดข้าม เขต

๔.๑.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ. เขต

ทำหน้าที่ประสานงาน หรือสั่งการ การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูงของ กฟผ. เขต นั้น โดยตรงไปยัง กฟล., นกส., นกย. สถานีควบคุมการจ่ายไฟ และรถยนต์ หรือแจ้งให้ กฟล. หรือ กฟฟ. เทียบเท่า สั่งการแทน ในกรณีที่ระบบสื่อสารติดต่อโดยตรงไม่ได้

๔.๑.๓ การไฟฟ้าจังหวัด หรือ กฟฟ.เทียบเท่า (แผนกหรือหมวดปฏิบัติการ)

ทำหน้าที่ปฏิบัติการต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต และรับมอบการสั่งการ แทนศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ไปยัง นกล., นกย., สถานีฯ และ รถยนต์ ในกรณีที่ระบบสื่อสารของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ติดต่อ หน่วยงานเหล่านั้นโดยตรงไม่ได้

๔.๑.๔ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก หน่วยบริการผู้ใช้ไฟย่อย รถยนต์

จะทำหน้าที่ปฏิบัติการต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า ตามแต่กรณี

๔.๑.๕ สถานีควบคุมการจ่ายไฟ

จะทำหน้าที่ปฏิบัติการต่าง ๆ ในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ และติดต่อกับ สถานีไฟฟ้าย่อยของ กฟผ. ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า ตามแต่กรณี

๔.๒ การสั่งการและประสานงานระหว่างศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ของ กฟผ. กับ กฟผ., กฟน. และ สพช. (สำนักงานพลังงานแห่งชาติ)

๔.๒.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ.

จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการติดต่อระหว่างหน่วยงานของ กฟผ. กับ กฟผ., กฟน., สพช. ในงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการจ่ายไฟ

๔.๒.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

ทำหน้าที่สั่งการ และประสานงาน การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟของ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า, นกล., นกย. และ สถานีควบคุมการจ่ายไฟ หรือสถานีไฟฟ้าย่อย ที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ., กฟน. และ สพช. ตามการประสานงานของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ. (ศูนย์สั่งการกลาง)

๔. อำนาจหน้าที่ของพนักงานระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

๔.๑ ผู้มีอำนาจสั่งการ ได้แก่ บุคคลดังต่อไปนี้.-

๔.๑.๑ ผู้อำนวยการเขต

๔.๑.๒ หัวหน้าส่วนเทคนิคเขต หรือผู้ช่วย

๔.๑.๓ หัวหน้าศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ ผู้ช่วย

๔.๑.๔ วิศวกรประจำศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ พนักงานอยู่เวรศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

๔.๑.๕ ผู้ซึ่งผู้อำนวยการเขตแต่งตั้งมอบหมายให้มีอำนาจสั่งการได้ในเขตรับผิดชอบ และได้แจ้งรายชื่อไว้ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย ไว้แล้ว

๔.๒ ผู้มีอำนาจขอตัดไฟ ได้แก่บุคคลต่าง ๆ ตามข้อ ๔.๑ ตามตำแหน่งหน้าที่การงาน ในกรณีที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าไม่อยู่ ผู้ที่อยู่รองลงมารับหน้าที่แทน

๔.๓ ผู้ควบคุมงาน ได้แก่พนักงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติ และควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานช่างหรือคนงาน ตามการสั่งการ และประสานงานของผู้มีอำนาจสั่งการ

๔.๔ พนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ ได้แก่พนักงานซึ่งเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อยในขณะนั้น ๆ

๖. หลักการปฏิบัติงาน

๖.๑ กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยมีการดับไฟ และมีหมายกำหนดการล่วงหน้า

๖.๑.๑ ในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้ กฟฟ.ที่จะขอปฏิบัติงานจัดส่งวิทยุ "ขอตัดไฟเพื่อปฏิบัติงาน" ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ศึกษาล่วงหน้า ๗ วัน

๖.๑.๒ กรณีที่ต้องมีการดับไฟ หรือถ่ายเทโหลด หรือเปลี่ยนแปลงสภาพการจ่ายไฟ ถ้าเกี่ยวข้องกับ กฟผ., กฟน. ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ติดต่อแจ้งกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟผ. ถ้าเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ไฟรายสำคัญ ให้ติดต่อผ่าน กฟฟ.นั้น เพื่อจะพิจารณาว่าจะทำงานตามวัน - เวลา ดังกล่าวได้หรือไม่

๖.๑.๓ ให้พนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำขั้นตอนการปลด-สับสวิชและอุปกรณ์ส่งให้ผู้ตรวจสอบ และผู้มีอำนาจอนุมัติ ตรวจสอบความถูกต้อง และอนุมัติให้ดำเนินการได้ แล้วจัดส่งสำเนาหรือแจ้งทางวิทยุให้ผู้ขอตัดไฟ และผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไป

- ๖.๑.๔ ถ้าหน่วยงานใดขอแก้ไขรายการ ขั้นตอนการปลด-สับสวิชอุปกรณ์ ทางศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต จะต้องศึกษารายละเอียดอีกครั้ง และเมื่อแก้ไขแล้ว ต้องแจ้งรายการแก้ไขให้ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องให้ตรงกัน
- ๖.๑.๕ ให้พนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทุกคน โดยเฉพาะกะที่จะสั่งการปลด-สับสวิชอุปกรณ์ ทำความเข้าใจงานที่จะทำ และขั้นตอนของการปลด-สับสวิชอุปกรณ์ โดยละเอียด
- ๖.๑.๖ เมื่อถึงวันทำงานก่อนทำงานให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ติดต่อทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อตรวจสอบความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน
- ๖.๑.๗ ในการสั่งการปลด-สับสวิช อุปกรณ์และการปฏิบัติงานจะต้องทำตามขั้นตอนที่เตรียมไว้แล้ว และเมื่อทำงานเสร็จ ให้ผู้ควบคุมงานแต่ละหน่วยงานแจ้งความพร้อมจะรับไฟไปยังผู้ขอดับไฟ ตรวจสอบให้เรียบร้อย แล้วแจ้งขอจ่ายไฟแก่ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต
- ๖.๑.๘ ดัดเครื่องหมายแสดงการปฏิบัติงาน เปลี่ยนเครื่องหมายแสดงสถานะของอุปกรณ์ต่าง ๆ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงบน Switching diagram ด้วย
- ๖.๑.๙ ในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น หากจะต้องจัดทำบันทึก หรือหลักฐานเอกสารต่าง ๆ กฟพ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า จะต้องเป็นผู้จัดทำแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต เป็นผู้แจ้งเตือนและติดตาม
- ๖.๒. กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยมีการดับไฟแบบเร่งด่วน
- กรณีที่มีการขอดับไฟทำงานรีบด่วน โดยมีได้ขอดับไฟล่วงหน้า ให้ผู้ขอทำงานแจ้งขอไปที่ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต แล้วให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ติดต่อผู้มีอำนาจขอดับไฟ ถ้าไม่พบให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต พิจารณาตามความเหมาะสม
- ๖.๓. กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยมีการดับไฟฉุกเฉิน
- ในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้ว อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตทรัพย์สินของ กฟพ.ชำรุดเสียหายมาก หรืออาจเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาไฟดับเป็นระยะเวลานาน ให้ผู้มีอำนาจขอดับไฟ หรือพนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ หรือ

พนักงานช่าง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในระบบจำหน่ายแรงสูงนั้น ๆ ปลอดภัยอุปกรณ์ออก
เท่าที่จำเป็นออกได้ทันทีแล้วรีบแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต

๖.๔ กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยไม่ต้องดับไฟ

ในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง วิทยุแจ้งให้ศูนย์ควบคุม
การจ่ายไฟ กฟฟ. เขต ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ปรับการทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน
ก่อน และให้ดำเนินการได้ เมื่อศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต แจ้งให้ทราบ.

ข้อเสนอแนะในการสั่งการและรายงาน

๑. ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งให้ผู้ควบคุมงาน ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือควบคุมการปฏิบัติงาน และรายงานตามการสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการผู้หนึ่งผู้ใดเพียงคนเดียว
๒. การปลด-สับสวิชและอุปกรณ์ในสถานควบคุมการจ่ายไฟ ให้พนักงานประจำสถานี ควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. ซึ่งอยู่เวรปฏิบัติงานในขณะนั้น (กรณี กฟภ.มีพนักงานประจำสถานี ควบคุมการจ่ายไฟ) หรือพนักงานที่ กฟพ.จัดส่งไปปฏิบัติงาน (กรณี กฟภ.ไม่มีพนักงานประจำสถานี ควบคุมการจ่ายไฟ) ดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว ตามการสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการ เท่านั้น
๓. ในกรณีฉุกเฉินซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตหรือทรัพย์สินของ กฟภ. ข่าวดู เสียหายมาก หรืออาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาไฟดับนาน พนักงานประจำสถานีควบคุมการ จ่ายไฟ หรือพนักงานช่างที่รับผิดชอบในเขตรบบจำหน่าย สามารถดำเนินการปลดสวิชหรืออุปกรณ์ ออกเท่าที่จำเป็นได้ทันที แล้วรายงานผู้มีอำนาจสั่งการทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไข สำหรับ การสับสวิชหรืออุปกรณ์เพื่อจ่ายไฟตามปกติจะต้องดำเนินการตามการสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการ เท่านั้น
๔. ให้สั่งการหรือรายงานโดยตรง ห้ามสั่งการหรือรายงานผ่านบุคคลที่สาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายนอกซึ่งมิใช่พนักงาน กฟภ. ในกรณีจำเป็นที่ผู้มีอำนาจสั่งการไม่สามารถ สั่งการโดยตรงได้ ให้มอบหมายให้ผู้มีอำนาจสั่งการแทน แต่ต้องแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบล่วงหน้า
๕. ผู้มีอำนาจสั่งการ ที่สั่งสับสวิชหรืออุปกรณ์จะต้อง เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้สั่งปลด สวิชหรืออุปกรณ์เฉพาะในกรณีที่ผู้สั่งปลดสวิชหรืออุปกรณ์ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานเพื่อสั่งสับสวิชหรือ อุปกรณ์นั้นได้ ให้มอบหมายบุคคลอื่นเป็นผู้สั่งการแทน แต่ต้องแจ้งให้ผู้ควบคุมงานทราบล่วงหน้า ก่อนสั่งการสับสวิชหรืออุปกรณ์นั้น
๖. การสั่งการหรือการรายงานให้อีกฝ่ายหนึ่งทบทวน และได้รับการยืนยัน ความถูกต้องก่อน จึงจะดำเนินการขั้นตอนต่อไปได้
๗. ในการสั่งการให้สั่งการปฏิบัติทีละขั้นตอน ยกเว้นการปฏิบัติในขั้นตอนนั้น ๆ ไม่มีผลทำให้จ่ายไฟทันที และไม่เสียหายกรณีปฏิบัติผิดขั้นตอน ให้สั่งการปฏิบัติหลายขั้นตอนพร้อมกันได้
๘. ในการสั่งการก่อนอนุญาตให้ "ผู้ปฏิบัติงาน" ขึ้นไปปฏิบัติงาน ผู้มีอำนาจสั่งการ จะต้องแจ้งให้ผู้ควบคุมงานทราบด้วยว่า ส่วนใดของระบบจำหน่ายมีไฟและไม่มีไฟ และในกรณีที่ต้อง ปฏิบัติงานใกล้ส่วนที่มีไฟ ให้ผู้ควบคุมงานคอยดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามหลักความ ปลอดภัยโดยเคร่งครัด
๙. ในการสั่งการนอกเหนือจากการสั่งการขั้นตอนปฏิบัติแล้ว ผู้มีอำนาจสั่งการจะต้อง ชี้แจงจุดประสงค์ของงานที่จะปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติงานทราบด้วย

๑๐. ในกรณีที่ผู้ควบคุมงานเห็นว่าขั้นตอนที่ผู้มีอำนาจสั่งการกำหนดยังไม่เหมาะสม หรือมีความปลอดภัยเพียงพอ หรือสอดคล้องกับสภาพระบบจำหน่ายที่เป็นอยู่ในขณะนั้นจริง ๆ ให้ปรึกษาผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมขอเสนอแนะทันที ผลการพิจารณาตัดสินใจของผู้มีอำนาจสั่งการ ให้ถือเป็นที่สุด

๑๑. ในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ควบคุมงานติดต่อประสานงานแจ้งให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบทุกระยะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ตนได้ดำเนินการไป โดยผู้มีอำนาจสั่งการไม่ทราบ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความผิดพลาด และอุบัติเหตุซึ่งอาจเกิดขึ้นในขณะนั้นหรือในอนาคตได้

๑๒. ในการดับไฟเพื่อปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง เมื่อได้รับแจ้งจากผู้มีอำนาจสั่งการ ว่าได้ดับไฟแล้ว ให้ผู้ควบคุมงานตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีไฟ และได้ตัดลงดิน ลัดวงจรเข้าด้วยกันทุกสายเรียบร้อยแล้ว จึงจะลงมือปฏิบัติงานได้ และก่อนจ่ายไฟให้ตรวจสอบ จนแน่ใจว่าได้ปลดสายต่อลัดวงจรลงดินออกหมดแล้ว จึงรายงานผู้มีอำนาจสั่งการ เพื่อดำเนินการจ่ายไฟต่อไป

๑๓. ในการสั่งการ ผู้มีอำนาจสั่งการจะต้องตรวจสอบทำความเข้าใจเกี่ยวกับวงจร และวางแผนงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานก่อน จึงจะสั่งปลดหรือสับอุปกรณ์เพื่อดับไฟ หรือจ่ายไฟ

๑๔. การปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์ เพื่อขึ้นไปปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง ให้ปลดเฉพาะส่วนที่มีความจำเป็นต้องดับไฟ หรือส่วนอื่น ๆ ที่จำเป็นเท่านั้น ทั้งนี้จะต้องมีระยะห่างที่มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเพียงพอ และป้องกันการสับสวิชหรืออุปกรณ์เข้าโดยอุบัติเหตุและในการปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์เพื่อดับไฟหรือจ่ายไฟนั้น ให้ดำเนินการตามสภาพความเหมาะสมของการติดตั้งอุปกรณ์ หรือสภาพการจ่ายไฟของแต่ละแห่ง ให้ถูกต้องตามคุณสมบัติ และลักษณะการใช้งานของอุปกรณ์นั้น ๆ

๑๕. การปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพการจ่ายไฟ ตามปกติให้แขวนป้าย "ห้ามปลด" หรือ "ห้ามสับจ่าย" ที่อุปกรณ์นั้น ๆ และให้ล๊อคกุญแจบริเวณและอุปกรณ์ ที่สามารถล๊อคได้ด้วยเสมอ

๑๖. ในการปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์ เพื่อดับไฟ หรือจ่ายไฟนั้น ก่อนทำการหากเกี่ยวข้องกับอีกหลายฝ่าย ให้ผู้มีอำนาจสั่งการหรือผู้ควบคุมงานตรวจสอบความพร้อม และได้รับการยินยอมจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายก่อน จึงจะสั่งการให้ปฏิบัติงานต่อไปได้ โดยถือปฏิบัติดังนี้.-

- ๑๖.๑ ก่อนดับไฟให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และพนักงานให้พร้อม และเดินทางถึงจุดที่จะปฏิบัติงาน เตรียมพร้อม จะปฏิบัติงานได้ จึงจะทำการดับไฟ

๑๖.๒ ก่อนจ่ายไฟให้ตรวจสอบก่อนว่าทุกหน่วยงานได้ปฏิบัติงานเสร็จ และปลดเก็บอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว และหรือกลับจากจุดที่ปฏิบัติงาน แล้ว จึงจะทำการจ่ายไฟได้

๑๗. ในการปฏิบัติงานทุกครั้งจะต้องบันทึกรายละเอียดของงานที่ได้ปฏิบัติ ณ เวลาที่ได้ปลด-สับอุปกรณ์ หรือตัดไฟจ่ายไฟทุกครั้ง เวลาเข้า เวลาออกจากสถานีควบคุมการจ่ายไฟ รวมทั้งรายชื่อบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องลงในสมุดบันทึกของแต่ละฝ่ายไว้เป็นหลักฐาน โดยละเอียด ทุกครั้งที่มีการส่งการ หรือรายงาน

๑๘. การเรียกชื่อหน่วยงาน รถยนต์ อุปกรณ์ และคำพูดในการติดต่อประสานงาน ให้ใช้ดังนี้.-

๑๘.๑ การติดต่อสื่อสารทางวิทยุ

๑. เมื่อต้องการจะพูดหรือส่งข่าวให้กตสวชที่ไมโครโฟน ทั้งระยะ เวลาสักเล็กน้อย แล้วค่อยพูด และเมื่อพูดจบวรรคแล้วให้ คลายมือปล่อยสวิตช์ก่อน แล้วจึงกดสวิตช์เมื่อจะพูดวรรคต่อไป
๒. เมื่อพูดจบข้อความและต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามพูดให้จบคำพูดด้วย
๓. การเรียกการติดต่อให้ใช้ คำว่า "เปลี่ยน"
"(ชื่อหน่วยงานที่ถูกติดต่อ).....จาก....."
(ชื่อหน่วยงานที่ติดต่อ)"
๔. การตอบการติดต่อให้ใช้
"(ชื่อหน่วยงานที่ถูกติดต่อ).....ตอบ....."
(ชื่อหน่วยงานที่ติดต่อ)"

ตัวอย่าง

เรียก.- "สถานีฯ อุตร ๒ จากศูนย์ กฟผ.๑" การติดต่อระหว่างสถานีอุตร ๒ กับ
ศูนย์ฯ กฟผ.๑

ตอบ.- "สถานีฯ อุตร ๒ หอบศูนย์ กฟผ.๑"

เรียก.- "สถานีฯ อุตร ๒ จากอุตร" การติดต่อระหว่างสถานีอุตร ๒ กับ
กฟผ.อุตร

ตอบ.- "สถานีฯ อุตร ๒ หอบอุตร"

๑๘.๒ การเรียกชื่อหน่วยงาน

ให้เรียกชื่อเต็มหรือเรียกคำย่อของชื่อเต็มของ กฟผ.นั้น

ห้ามเรียกชื่อย่อของ กฟผ.นั้น เช่น.-

"ขอนแก่น"	หมายถึง กฟจ.ขอนแก่น
"อุตร"	หมายถึง กฟจ.อุตรธานี
"ศูนย์ฯ กฟผ.๑"	หมายถึง ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟอุตรธานี
"หนองบัว"	หมายถึง กฟอ.หนองบัวลำภู

๑๔.๓ การเรียกชื่อสถานีควบคุมการจ่ายไฟหรือสถานีไฟฟ้าย่อยของ กฟผ.

ให้เรียก "สถานี" นำหน้าแล้วตามด้วยชื่อเต็ม หรือคำย่อ
ชื่อเต็มของสถานีควบคุมการจ่ายไฟนั้น ห้ามเรียกอักษรย่อของสถานี
นั้น เช่น.-

"สถานีฯ สระบุรี ๒" หมายถึง สถานีควบคุมการจ่ายไฟ
สระบุรี ๒ ของ กฟผ.

"สถานีฯ อุตร ๒" หมายถึง สถานีควบคุมการจ่ายไฟ
อุตรธานี ๒ ของ กฟผ.

๑๔.๔ การเรียกชื่อสถานีไฟฟ้าย่อยของ กฟผ.

ให้เรียก "สับ" นำหน้าแล้วตามด้วยชื่อเต็มหรือคำย่อ.
ของชื่อเต็มของสถานีไฟฟ้าย่อยนั้น ห้ามเรียกอักษรย่อของสถานีฯ นั้น
เช่น

"สับสระบุรี ๒" หมายถึง สถานีไฟฟ้าย่อยสระบุรี ๒
ของ กฟผ.

๑๔.๕ การเรียกชื่อรถยนต์ซึ่งติดวิทยุ

ให้เรียกชื่อ กฟผ. ซึ่งรถยนต์คันนั้นสังกัดแล้วตามด้วย
หมายเลข ซึ่งแสดงว่าเป็นรถยนต์คันที่เท่าไรของ กฟผ.นั้น เช่น

"อุตร ๐๑" หมายถึง รถยนต์คันที่ ๑ ของ กฟจ.อุตรธานี

หมายเหตุ การกำหนดหมายเลขของรถยนต์ ให้กำหนดเป็นเลขสองหลัก

๑๔.๖ การสั่งการเกี่ยวกับการเปิด - ปิดวงจรไฟฟ้า

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ให้ปลด.....(ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์)...

(รหัสอุปกรณ์).....ที่.....(สถานที่)....เปลี่ยน"

หมายถึง สั่งให้ทำการเปิดวงจร (Open) อุปกรณ์นั้น

หมายถึง ได้ดำเนินการปลด (Open) อุปกรณ์เสร็จ
เรียบร้อยแล้วเมื่อเวลา.....น. สภาพเหตุการณ์
ทั่วไปเป็นปกติ

ผู้ควบคุมงาน.- "ได้ลบ.....(ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์).....
"รหัสอุปกรณ์).....ที่.....(สถานที่).....เข้าเมื่อ
เวลา.....น. เสร็จเรียบร้อยแล้วครับเปลี่ยน"

หมายถึง ได้ดำเนินการสั่ง (Close) อุปกรณ์เสร็จ
เรียบร้อยแล้ว เมื่อเวลา.....น. สภาพเหตุการณ์
ทั่วไปเป็นปกติ

๑๘.๔ การทบทวนรายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ได้ปลด.....ออกเมื่อเวลา.....น. ถูกต้องหรือไม่
เปลี่ยน"

ผู้ควบคุมงาน.- "ถูกต้องครับ เปลี่ยน"

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "รับทราบ ขอขอบคุณมาก ขั้นตอนต่อไป ให้.....เปลี่ยน"

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ให้สับ..... (ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์)
.....(รหัสอุปกรณ์).....ที่.....(สถานที่)
.....เปลี่ยน"

หมายถึง สั่งให้ทำการปิดวงจร (Close) อุปกรณ์นั้น

๑. การเรียกชื่อประเภทของอุปกรณ์

"สวิตช์"	หมายถึง DISCONNECTION SWITCH, AIRBREAK SWITCH
"ทรอพเอาต์"	หมายถึง DROP - OUT FUSE CUTOFF
"ออยสวิตช์"	หมายถึง OIL SWITCH
"รีโคลสเซอร์"	หมายถึง RECLOSER
"เบรกเกอร์"	หมายถึง CIRCUIT BREAKER
"เซกชันนัลไลเซอร์"	หมายถึง SECTION ALIZER
"คาปาซิเตอร์"	หมายถึง CAPACITOR

๒. การเรียกชื่อรหัสอุปกรณ์

ให้เรียกตามรหัสซึ่งได้กำหนดไว้ในแบบแผนผังและ
ติดตั้งไว้ที่อุปกรณ์

๓. การเรียกชื่อสถานที่

ให้เรียกชื่อสถานที่ ตำบล แหล่งชุมชนหรือหมายเลขเสา
ซึ่งเป็นที่ตั้งของอุปกรณ์นั้น และ เป็นที่รู้จักของพนักงานทั่วไป
บางกรณีไม่ต้องเรียกชื่อสถานที่ในการสั่งการก็ได้

๑๔.๗ การทบทวนคำสั่ง

ผู้ควบคุมงาน.- "ให้ดำเนินการ.....ถูกต้องหรือไม่ เปลี่ยน"

หมายถึง ให้ดำเนินการ....ถูกต้องหรือไม่

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ถูกต้อง อนุญาตให้ดำเนินการได้ เปลี่ยน"

หมายถึง เข้าใจคำสั่งถูกต้อง อนุญาตให้ดำเนินการได้

๑๔.๘ การรายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้ควบคุมงาน.- "ได้ปลด....(ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์).....

(รหัสอุปกรณ์).....ที่.....(สถานที่).....ออก

เมื่อเวลา.....น. เสร็จเรียบร้อยแล้วครับ เปลี่ยน

ใบสั่งทำขึ้นตอนการปลด-ลับ อุปกรณ์

(Switching order)

๑. สถานที่ทำงาน ระหว่าง น. ถึง น.
๒. กำหนดวันทำงาน ระหว่าง น. ถึง น.
๓. ผู้ขอทำงาน ๑. งานที่ทำ ตามใบขอปฏิบัติงาน
๒. งานที่ทำ ตามใบขอปฏิบัติงาน
๓. งานที่ทำ ตามใบขอปฏิบัติงาน
๔. งานที่ทำ ตามใบขอปฏิบัติงาน
๕. งานที่ทำ ตามใบขอปฏิบัติงาน
๔. เตรียมการ Switching โดย วันที่
๕. ตรวจสอบ Switching โดย วันที่
๖. อนุมัติ Switching โดย วันที่
๗. สั่งทำ Switching โดย

[illegible]