



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่
ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
(ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

สายงานธุรกิจและการตลาด

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

อนุมัติ
(ลงชื่อ)
นายชาติชาย ภูมิรินทร์
ตำแหน่ง รพท.(ชต)
1.9.ม.ค. 2565

คำนำ

ตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยให้จัดทำโครงการของขวัญปีใหม่เพื่อมอบให้ประชาชน ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา เพื่อคืนความสุขให้กับประชาชนและเสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงผลงานของหน่วยงานต่างๆ ในการให้บริการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และลดรายจ่ายของประชาชนนั้น

สำหรับปี 2565 กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการจัดทำโครงการของขวัญปีใหม่ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อมอบให้ประชาชน โดยให้หน่วยงานพิจารณาคัดเลือกโครงการตามกรอบแนวทางที่กำหนด หน่วยงานละ 1 โครงการ เพื่อการจัดทำโครงการของขวัญปีใหม่ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อมอบให้ประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2565 ภายใต้แนวคิด “130 ปี มหาดไทย ส่งสุข คลายทุกข์ให้ประชาชนรับปีใหม่ 2565” ตามภารกิจหลักของกระทรวงในการ “บำบัดทุกข์” และ “บำรุงสุข”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ได้พิจารณาจัดทำโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค” เพื่อมอบเป็นของขวัญให้กับประชาชน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยการยกระดับการให้บริการในส่วนของการขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ เฉพาะในพื้นที่เขตชุมชน เพื่อให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ โดยลูกค้ามาติดต่อเพียงครั้งเดียว (One Touch Service) โดยผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถขอใช้บริการที่สำนักงานของ กฟภ. ทั่วประเทศ อีกทั้งโครงการดังกล่าวมีเป้าหมายในการให้บริการลูกค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนคำร้องขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

ทั้งนี้ ขอขอบคุณ ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร (ฟพท.) ในการพัฒนาระบบงานบริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS) ให้สามารถติดตามการรายงานผลได้ตามขอบเขต และเงื่อนไขที่กำหนด หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ แผนกระบบงานบริการลูกค้า (ผรล.) กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกด.) ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลต.) โทรศัพท์ 6725

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
แผนกระบบงานบริการลูกค้า
ธันวาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	7
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
7. มาตรฐานงาน	20
8. ระบบติดตามประเมินผล	21
9. เอกสารอ้างอิง	22
10. แบบฟอร์มที่ใช้ในการบริการ	22
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	22
12. ภาคผนวก	23
ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	30
รายชื่อผู้จัดทำ	31

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้หน่วยงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) มีวิธีปฏิบัติในกระบวนการรับคำร้อง การให้บริการงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ ในรูปแบบ One Touch Service งานบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ครั้งเดียว เฉพาะพื้นที่เขตชุมชน (เทศบาล) โดยผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถขอใช้บริการที่สำนักงานของ กฟภ. ทั่วประเทศ (74 จังหวัด) เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่มอบให้ประชาชน ภายใต้ชื่อโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”

1.2 เพื่อให้หน่วยงานของ PEA มีแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ เฉพาะในพื้นที่เขตชุมชน ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS)

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ครอบคลุมถึง รายละเอียด ขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บริการลูกค้าในการขอใช้ไฟฟ้า ตั้งแต่ ลูกค้ายื่น คำร้องขอขยายเขตฯ จากนั้นตรวจสอบเอกสารประกอบการขอใช้ไฟ ตรวจสอบระยะทางขยายเขต ไม่เกิน 140 เมตร การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟ (ไม่คิดค่าขยายเขตฯ) การสำรวจ ออกแบบ ประเมิน การ และขออนุมัติก่อสร้างระบบไฟฟ้า ตลอดจนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของ ลูกค้า จนกระทั่งติดตั้งมิเตอร์

ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ ในรูปแบบ One Touch Service งานบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ครั้งเดียว เฉพาะพื้นที่เขตชุมชน (เทศบาล) โดยผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถขอใช้บริการที่สำนักงานของ กฟภ. ทั่วประเทศ (74 จังหวัด) เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่มอบให้ประชาชน ภายใต้ชื่อโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”

ทั้งนี้ ในการดำเนินการขอใช้ไฟลักษณะดังกล่าว ไม่นับรวมวันที่รอคอยที่เกิดจากผู้ขอใช้ไฟฟ้า อาทิ เอกสารไม่ครบถ้วน ระยะเวลาการชำระเงิน การแก้ไขระบบไฟฟ้าภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

ตามอนุมัติ อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 7 ธ.ค. 2564 เรื่องขออนุมัติให้ดำเนินการการยกระดับการให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (หนังสือเลขที่ กกต. 487/2564 ลงวันที่ 26 พ.ย. 2564) โดยกำหนดให้ ผวก. กฟฟ. ชั้น 1-3 และ ผวก.กฟส. มีอำนาจพิจารณาอนุมัติจัดงานขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตร โดยสำหรับผู้ใช้ไฟรายใหม่ประเภทบ้านอยู่อาศัยสามารถพิจารณาดำเนินการตามโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ราษฎรรายใหม่ ระยะที่ 2 (คฟม.2) หรือจากงบงานขยายเขตระบบจำหน่ายและสายส่งสำหรับผู้ใช้ไฟ (I) ได้ตามความเหมาะสม และสำหรับผู้ใช้ไฟรายใหม่ที่นอกเหนือจากบ้านที่อยู่อาศัยให้จัดจ้างงานขยายเขตระบบจำหน่ายและสายส่งสำหรับผู้ใช้ไฟ (I) ดังนี้

ประเภทผู้ใช้ไฟ	ระยะทาง	จัดจ้างประเภท	รหัสงบ	ผู้ลงทุน	หมายเหตุ
1) ผู้ใช้ไฟรายใหม่ บ้านที่อยู่อาศัย/ผู้ใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบจำหน่ายแรงต่ำ, ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม)	ไม่เกิน	งบ P (คฟม.2)	-	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def P
		งบ I	C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C
2) ผู้ใช้ไฟรายใหม่ นอกเหนือจากบ้านที่อยู่ออาศัย/ผู้ใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบจำหน่ายแรงต่ำ, ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม)	140 เมตร	งบ I	C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C

โดยมีข้อยกเว้นที่ไม่เข้าเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้

- ตั้งอยู่ในพื้นที่นอกเขตชุมชน
- ตั้งอยู่ในพื้นที่โครงการบ้านจัดสรร ที่ดินจัดสรร
- กรณีเอกสารหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟไม่ครบถ้วน เช่น ไม่มีทะเบียนบ้าน หรือไม่มีทะเบียนบ้านชั่วคราว
- กรณีระบบไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
- กรณีต้องติดตั้งเพิ่มขนาดหม้อแปลงระบบจำหน่ายของ กฟภ.

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

6. ระยะเวลาการขอใช้ไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าพร้อมเอกสารประกอบครบถ้วน และผ่านการตรวจสอบระบบไฟฟ้าตามมาตรฐาน กฟภ. และภายหลังการรับชำระเงินรวมทั้งจัดทำสัญญาซื้อขาย/สัญญาค้ำประกัน และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด

3. คำจำกัดความ

3.1 คำย่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

3.1.1	กฟข.	คือ	การไฟฟ้าเขต ต่าง ๆ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 12 เขต)
3.1.2	กฟฟ.1-3	คือ	การไฟฟ้าชั้น 1, การไฟฟ้าชั้น 2 และการไฟฟ้าชั้น 3
3.1.3	ฟลต.	คือ	ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
3.1.4	ฟพท.	คือ	ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร
3.1.5	กกต.	คือ	กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด
3.1.6	กพล.	คือ	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า
3.1.7	กฟส.	คือ	การไฟฟ้าสาขา
3.1.8	ผรล.	คือ	แผนกระบวนงานบริการลูกค้า
3.1.9	ผบค.	คือ	แผนกบริการลูกค้า
3.1.10	ผมต.	คือ	แผนกมิเตอร์
3.1.11	ผปป.	คือ	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
3.1.12	ผกส.	คือ	แผนกก่อสร้าง
3.1.13	ผคพ.	คือ	แผนกคลังพัสดุ
3.1.14	ผบป.	คือ	แผนกบัญชีและประมวลผล
3.1.15	ผบห.	คือ	แผนกบริหารงานทั่วไป
3.1.16	ผวต.	คือ	แผนกวิศวกรรมและการตลาด
3.1.17	ผบต.	คือ	แผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าสาขา
3.1.18	ผกป.	คือ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ การไฟฟ้าสาขา
3.1.19	ผบง.	คือ	แผนกบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าสาขา

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

3.2 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ในระบบ SAP

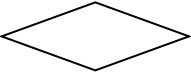
3.2.1 Y1 คือ คำร้องขอใช้ไฟฟ้า

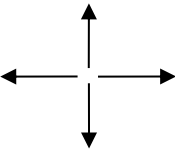
3.2.2 Y2 คือ คำร้องขอขยายเขต

3.3 ฟังก์ชันไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.3.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.3.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.3.3  คือ การตัดสินใจ

3.3.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.3.5  คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.3.6  คือ เอกสาร/รายงาน

3.3.7  คือ ฐานข้อมูล

3.3.8  คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องการควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลค.) สายงานธุรกิจและการตลาด มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านลูกค้าและการตลาด (ธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง) ระดับองค์กร จัดทำแผนแม่บทด้านการบริการลูกค้าและการตลาด จำแนกกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า วิเคราะห์ กลุ่มลูกค้า ธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จัดทำแผนกลยุทธ์บริการลูกค้า และบริหารลูกค้าสัมพันธ์ วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล คู่แข่ง คู่เทียบ และสภาพแวดล้อมการตลาด จัดทำปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง ระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับงานบริการลูกค้า เป็นต้น

4.2 กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กทค.) ฝ่ายลูกค้าและการตลาด (ผลค.) สายงานธุรกิจและการตลาด มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น กำหนดแนวทาง และแผนการดำเนินงาน การทบทวนปรับปรุง ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ให้เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

4.3 กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.) ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร (ผพท.) สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ดูแลและบริหาร การวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา สนับสนุน และบำรุงรักษา ระบบงานสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ด้านวิศวกรรม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ด้านศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า และ ด้านทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น

4.4 พนักงานการไฟฟ้าแต่ละแผนก มีหน้าที่ดังนี้

การไฟฟ้าจตุรรมงาน (กฟฟ. ชั้น1, 2, 3)

- แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า การตรวจสอบเอกสาร การสำรวจตรวจสอบระบบไฟฟ้า ออกแบบจัดทำแผนผัง จัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายและหนังสือแจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

- แผนกบัญชีประมวลผล มีหน้าที่ รับชำระเงิน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และงานเกี่ยวข้องระบบบัญชีฯ

- แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่ ดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า และหรือระบบไฟฟ้าภายในบริเวณที่ขอใช้ไฟฟ้า การติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อเชื่อมโยงต่อกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. และเครื่องวัดไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ประกอบ เพื่อบริการตรวจสอบก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า

- แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์ และเปิดจ่ายกระแสไฟฟ้า

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนงานรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

- แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่เชื่อมต่อระบบไฟฟ้า(แรงสูง) และจ่ายกระแสไฟฟ้า กรณีงานขยายเขตระบบไฟฟ้าและติดตั้งหม้อแปลง

การไฟฟ้าสาขา (กฟส.)

- แผนกบริการลูกค้าและการตลาด มีหน้าที่ รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า การตรวจสอบเอกสาร การสำรวจตรวจสอบระบบไฟฟ้า ออกแบบจัดทำแผนผัง จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และหนังสือแจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า และรวมถึงมีหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์และเปิดจ่ายกระแสไฟฟ้า กรณีขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์

- แผนกบัญชีการเงิน มีหน้าที่ รับชำระเงิน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และงานเกี่ยวข้องระบบบัญชีฯ

- แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ มีหน้าที่ ดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้าและหรือระบบไฟฟ้าภายในบริเวณที่ขอใช้ไฟฟ้า การติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อเชื่อมโยงต่อกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. (แรงสูง) และเครื่องวัดไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ประกอบ เพื่อบริการตรวจสอบก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า และเปิดจ่ายกระแสไฟฟ้า

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : ขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ผ่านระบบงานบริการลูกค้า อัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)		ผู้รับผิดชอบ : กฟฟ. ชั้น 1-3 / กฟส.	ตัวชี้วัดของกระบวนการ : สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จได้ภายใน 10 วัน (วันทำการ)		
ผู้ส่งมอบกระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	ยื่นคำร้องขอขยายเขตฯ/คำร้องขอติดตั้งมิเตอร์	เริ่มต้น ① รับคำร้อง/ตรวจสอบเอกสาร/ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร สบค./สบค.	ใบเสร็จรับเงิน	ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	1 วัน
		② รับชำระค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟ (ไม่คิดค่าขยายเขตฯ) สบป./สบง.			
		③ สำรอง ออกแบบ ประมาณการ พิจารณาจัดสรรงบประมาณ และขออนุมัติ สบค./สบค.			7 วัน
		④ ก่อสร้างระบบไฟฟ้า ผกส./ผกป.			
		⑤ ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้ง สบค./สบค.			1 วัน
		⑥ ติดตั้งมิเตอร์ สมค./สบค. สิ้นสุด			1 วัน

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

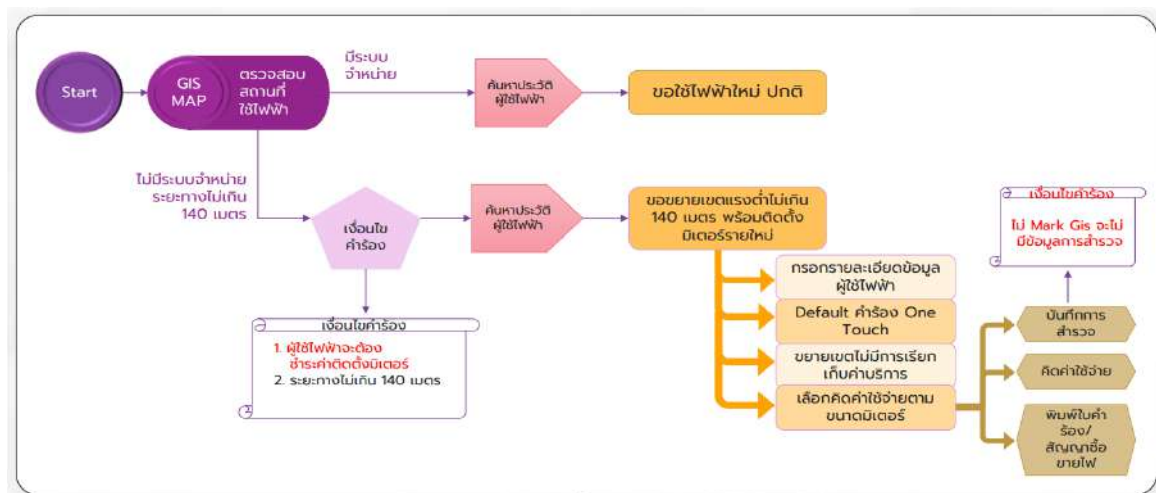
หมายเหตุ : ไม่นับรวมวันที่รอกอยที่เกิดจากผู้ขอใช้ไฟ อาทิเช่น เอกสารไม่ครบถ้วน ระยะเวลารอการแก้ไขระบบไฟฟ้าภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานของผู้ขอใช้ไฟฟ้า (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 7 ธ.ค. 2564 เรื่องขออนุมัติให้ดำเนินการการยกระดับการให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (หนังสือเลขที่ กกต. 487/2564 ลงวันที่ 26 พ.ย. 2564)

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียด ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พอสรุปดังนี้

6.1 ผบค./ผบต. รับคำร้อง/ตรวจสอบเอกสาร/ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร

การให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ เฉพาะในพื้นที่เขตชุมชน ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS) จะต้องแจ้งเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้



6.1.1 พนักงานผู้รับคำร้องจะต้องดำเนินการตรวจสอบภาระผูกพันของผู้ขอใช้ไฟฟ้า

6.1.2 ตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร หากไม่ครบให้แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติม โดยการพิจารณาตามระเบียบการใช้ไฟฟ้าและบริการของ กฟภ. เช่น หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าของบุคคลธรรมดา (บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอใช้ไฟฟ้า), ทะเบียนบ้านหรือทะเบียนอาคารของสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า, เอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิ

ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า รวมทั้ง กรณีที่มีการมอบอำนาจให้ดำเนินการแทน ผู้รับมอบอำนาจจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) ของผู้มอบอำนาจและบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (Passport) ของผู้รับมอบอำนาจ เป็นต้น

6.1.3 ตรวจสอบสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าจากระบบ GIS MAP แล้วพบว่า การขยายเขตของผู้ใช้ไฟฟ้ารายดังกล่าวไม่เกิน 140 เมตร PEA จะดำเนินการให้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในส่วนของการขยายเขตฯ

6.1.4 แจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์ตามระเบียบของ กฟผ.

ขนาดมิเตอร์	ค่าตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร (บาท)	รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (บาท)
มิเตอร์ 5 (15) 1 เฟส	100	107
มิเตอร์ 15 (45) 1 เฟส	700	749
มิเตอร์ 30 (100) 1 เฟส	700	749
มิเตอร์ 15 (45) 3 เฟส	700	749
มิเตอร์ 30 (100) 3 เฟส	1,500	1,605

6.1.5 สร้างคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (Y1) และสร้างคำร้องขอขยายเขต (Y2) ผ่านระบบ SCS มีรายละเอียด ดังนี้

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

- เข้าสู่ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ที่ scs.pea.co.th (รูป 1)

รูป 1

- ใส่รหัสพนักงานที่มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ---> เลือก เมนู บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (CSC) (รูป 2)

1.ผ่านอินเตอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง	3.ผลหลังสำรวจ	4.ชำระเงิน	5.เปิดใบสั่งงาน	6.เบิกพัสดุ	7.ปิดงาน	8.ขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
54 คำร้อง	33 คำร้อง	8 คำร้อง	1 คำร้อง	5 คำร้อง	2 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง

1.ผ่านอินเตอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง/รอชำระเงิน	3.รอส่ง SAP	4.คำร้องรอดำเนินการบน SAP	5.ส่ง SAP ไม่สมบูรณ์
0 คำร้อง	0 คำร้อง	0 คำร้อง	0 คำร้อง	0 คำร้อง

รูป 2

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

- เลือกค้นหาสถานที่ใช้ไฟฟ้า (รูป 3)

รูป 3

- เลือกจังหวัด อำเภอ และตำบล และเลือกรูปแผนที่ เพื่อเปิด PEA Map ดูระบบจำหน่ายของ กฟภ.ตามพื้นที่ที่ได้เลือกไว้ (รูป 4)

รูป 4

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

- แสดงแผนที่ตามที่เลือก (รูป 5)



รูป 5

- กรณีไม่มีระบบจำหน่ายแรงต่ำและระยะทางขยายเขตฯ ไม่เกิน 140 เมตร → ให้เลือกประเภทคำร้องที่จะสร้างเป็นข้อ 8 ขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ และก่อสร้างคำร้อง (รูป 6)

ค้นหาข้อมูลลูกค้า

ผู้ค้าทางธุรกิจ :

บัญชีแสดงสัญญา :

มอบเงินเชื่อมต่อ :

รหัสอาคารสถานที่ :

รหัสการติดตั้ง :

เลขที่คำร้อง :

เบอร์โทรศัพท์ลูกค้า :

Pea NO มิเตอร์ :

รหัสประจำบ้าน สถานที่ใช้ไฟ :

☒ ค้นหาทุกการไฟฟ้า

ค้นหาตามชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ค้นหาตามที่อยู่สถานที่ใช้ไฟฟ้า

ค้นหา

ยกเลิกคำค้นหา

ประเภทคำร้อง

☐ 1.ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

☐ 2.ขอใช้ไฟชั่วคราว

☐ 3.ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า

☐ 4.ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

☐ 5.ขอขยายเขตมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

☐ 6.ขอขยายเขต

☐ 7.ขอสมัคร-แก้ไขใช้บริการสำหรับบริการเงิน/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax)

☐ 8.ขอขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 140 ม. พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่

☐ 9.ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า

สร้างคำร้อง

รูป 6

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)



- ป้อนข้อมูลลูกค้า (รูป 7) กรอกรายละเอียดคำร้องและบันทึกคำร้อง กด

แล้วกดปุ่ม  เพื่อบันทึกผลหลังสำรวจ

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer service System (SCS)

1. ข้อมูลลูกค้า : บุคคลธรรมดา ☒ นิติบุคคล ☐

เลขที่บัตรประชาชน * :

ชื่อ-นามสกุล : วัน-เดือน-ปี เกิด :

ประเภทธุรกิจ : TSC : TSC0001 :

รหัสประจำบ้าน : ที่อยู่ :

☒ ขอรับบริการ SMS ☒ จะเปิดสื่อ : โทรศัพท์บ้าน : โทรศัพท์ : Email :

2. สถานที่ขอใช้บริการ : ☐ เพลิดเพลิน 1 ☒ ระบุเอง

ชื่อสถานที่ขอใช้บริการ : สถานที่ใกล้เคียง :

รหัสประจำบ้าน : ที่อยู่ :

☒ จะเปิดสื่อ : โทรศัพท์บ้าน : โทรศัพท์ : Email :

ข้อมูลขอใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องเงิน/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) ☐ จดแจ้ง e-Tax

3. สถานที่ติดต่อ/ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสาร : ☐ เพลิดเพลิน 1 ☐ เพลิดเพลิน 2 ☒ ระบุเอง

ชื่อสถานที่ติดต่อ :

ที่อยู่ :

4. สถานที่เรียกเก็บเงิน : ☐ เพลิดเพลิน 1 ☐ เพลิดเพลิน 2 ☐ เพลิดเพลิน 3 ☒ ระบุเอง

ชื่อสถานที่ติดต่อ :

ที่อยู่ :

5. อุปกรณ์ที่ติดตั้ง : ขนาดมิเตอร์ 1 เฟส 2 สาย 220 โวลต์ 5(15) แอมป์

(1) ขนาดหม้อแปลง เครื่อง จำนวน เครื่อง

(2) รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า : แรงม้า : ระบบ 1 เฟส 220 โวลต์ ภายใน

6. ประเภทการใช้ไฟฟ้า : 10: บ้านอยู่อาศัย ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า : เกษตร

7. กำหนดการใช้ไฟฟ้า :

8. จำนวนสำรวจ : วันที่นัดตรวจรอบ * : ☒ คำร้อง One Touch Service

9. รายละเอียดเพิ่มเติม :

10. ผู้ใช้ไฟฟ้า/ลูกค้า ลงนาม : ☐ ผู้ใช้ไฟฟ้าเอง ☐ ผู้รับมอบอำนาจทำการแทน

ผู้รับมอบอำนาจในสัญญาซื้อขายไฟฟ้า * :

พยานคนที่ 1 : พยานคนที่ 2 :

รูป 7

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

- [illegible]

รูป 8

6.1.6 เมื่อบันทึกคำร้อง ระบบจะสร้างคำร้องออกมา 2 ประเภท ได้แก่คำร้องขอขยายเขตและคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ โดยสามารถตรวจสอบสถานะดำเนินงาน (รูป 9)

กระบวนการงานรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)



โดยการพิจารณางบประมาณในพื้นที่เขตเมืองให้เลือกใช้งานขยายเขตระบบจำหน่ายและระบบสายส่งสำหรับผู้ใช้ไฟ (I) รหัสงบ C01.1 ก่อน ถ้าหากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นครัวเรือนตามทะเบียนไม่มีไฟฟ้าใช้ของ กฟฟ. นั้น สามารถเลือกใช้งานโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ระยะที่ 2 (P) (คพม.2) ได้ แต่ถ้าหากติดขัดในเรื่องระยะเวลาการของบประมาณให้พิจารณาใช้งานขยายเขตระบบจำหน่ายและระบบสายส่งสำหรับผู้ใช้ไฟ (I) รหัสงบ C01.1 ทั้งนี้หากมีความจำเป็นต้องใช้งานโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ระยะที่ 2 (P) (คพม.2) ให้ปรับเปลี่ยนงบประมาณภายหลังจากได้งบประมาณแล้ว ดังตารางต่อไปนี้

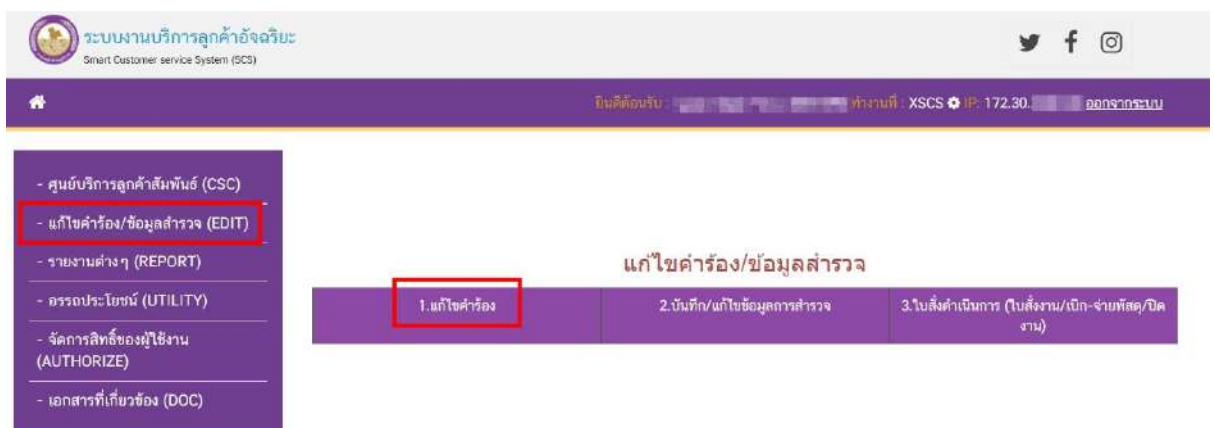
| ฝ้ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการงานรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

ประเภทผู้ใช้ไฟ	ระยะทาง	จัดเข้าประเภท	รหัสขบ	ผู้ลงทุน	หมายเหตุ
1) ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ บ้านที่อยู่อาศัย/ผู้ขอใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบจำหน่ายแรงต่ำ, ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม)	ไม่เกิน 140 เมตร	ขบ P (คพม.2)	-	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def P
		ขบ I	C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C
2) ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ นอกเหนือจากบ้านที่อยู่อาศัย/ผู้ขอใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบจำหน่ายแรงต่ำ,ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม)		ขบ I	C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C

6.3.5 จัดทำบันทึกสรุปรายละเอียดประมาณการ แผนผังนำเสนอขออนุมัติกับผู้มีอำนาจอนุมัติ

6.3.6 หากไปสำรวจ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้าจริงแล้วพบว่า งานขยายเขตเกิน 140 เมตร ตามที่ระเบียบกำหนด สามารถดำเนินการนำเครื่องออกจากโครงการนี้ได้ ดังรูป 10.1-10.3 โดยให้เลือกเครื่อง One Touch Service ออกไปและระบุเหตุผล จากนั้นบันทึกคำร้อง ทั้งนี้ หากดำเนินการดังกล่าวแล้ว จะไม่สามารถนำเครื่องกลับมาเข้าโครงการนี้ได้อีก



รูป 10.1

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)



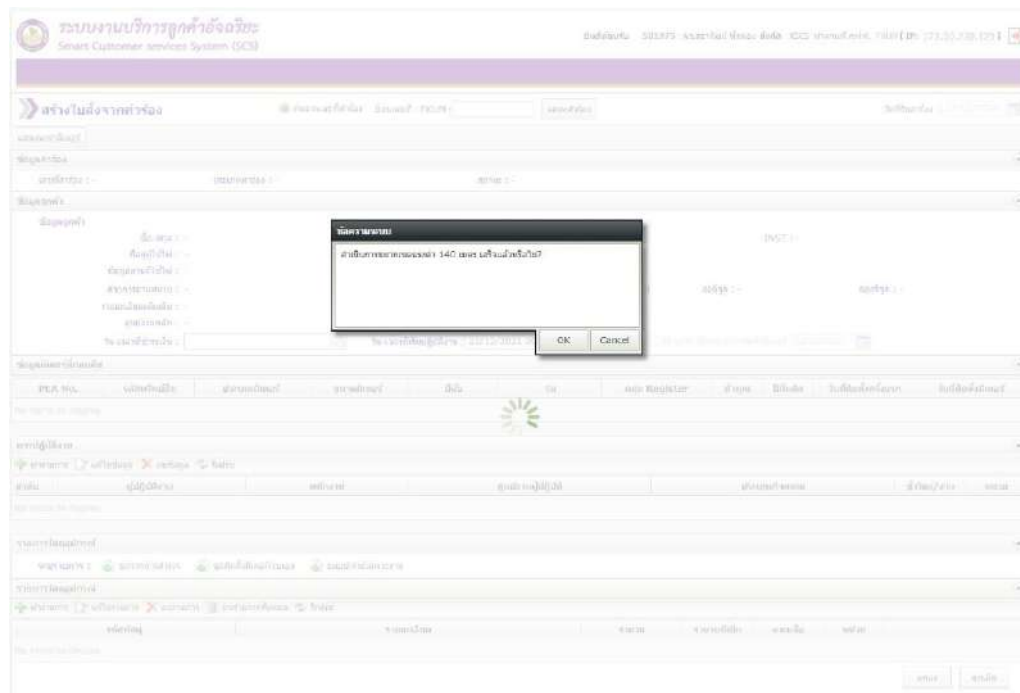
| ฝ้ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการงานรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

4. ข่าระเงิน/เตรียมเปิดใบสั่ง

ลำดับ ที่	เลขที่คำร้อง	วันที่รับคำ ร้อง	ประเภท คำร้อง	ชื่อลูกค้า	ที่อยู่สถานที่ใช้ไฟฟ้า	วันที่สำรวจ	วันที่ชำระเงิน	วันที่สร้างใบสั่ง งาน	วันที่เบิกพัสดุ
1		30/11/64	ติดตั้ง มิเตอร์ ใหม่	นางหิรัญญา	ต.เกาะกูด อ.เกาะกูด จ.ตราด 23000	30/11/64 13:15:18น.	30/11/64 13:18:56น.		

รูป 12



รูป 13

6.7 ผมต./ผบต. ติดตั้งมิเตอร์และเปิดจ่ายกระแสไฟฟ้า

6.7.1 สร้างใบสั่งงาน (WOM)

6.7.2 เบิกมิเตอร์และหรืออุปกรณ์ประกอบผ่านใบสั่งงาน

6.7.3 ติดตั้งมิเตอร์/ตรวจสอบภายใน/เปิดจ่ายกระแสไฟฟ้า/แจ้งผู้ขอไฟฟ้าให้ลงนามในใบสั่งงาน

6.7.4 สร้างประวัติมิเตอร์ (DM)

6.7.5 สร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูล GIS

6.7.6 ปิดงาน (WOM)

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและตรวจสอบระยะทาง ขยายเขต ไม่เกิน 140 เมตร	1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลประกอบ การสำรวจ/ พิจารณา/ ศึกษา ความเหมาะสมตาม แผนงาน-โครงการ 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนดร่วมกับข้อ 1 และข้อ 2 (1 วัน)
2. รับชำระเงินค่าธรรมเนียม (ไม่คิดค่าขยายเขต)	2.1 ความครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบของ กฟภ. 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนดร่วมกับข้อ 1 และข้อ 2 (1 วัน)
3. สํารวจออกแบบ จัดทำประมาณการพิจารณา จัดสรรงบประมาณและขออนุมัติ	3.1 ความครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบของ กฟภ. 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนดร่วมกับข้อ 3 และข้อ 4 (7 วัน)
4. ดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า กฟภ.	4.1 ความครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบของ กฟภ. 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนดร่วมกับข้อ 3 และข้อ 4 (7 วัน)
5. ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า ภายในของลูกค้า	5.1 ความครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบของ กฟภ. 5.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด (1 วัน)
6. การติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า	6.1 ความครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบของ กฟภ. 6.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด (1 วัน)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม 10 วัน (วันทำการ)

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

หมายเหตุ ระยะเวลาในการให้บริการเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นเอกสารหลักฐานการขอขยายเขต พร้อมการขอใช้ไฟฟ้า และชำระเงินค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วนถูกต้อง มีข้อยกเว้นที่ไม่เข้าเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้ ตั้งอยู่ในพื้นที่นอกเขตชุมชน/โครงการบ้านจัดสรร/ที่ดินจัดสรร เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ระบบไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตามมาตรฐานของ กฟภ. และมีการติดตั้ง/เพิ่มขนาดหม้อแปลง (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 7 ธ.ค. 2564 เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการยกระดับการให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์)

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. พังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ 5. Dashboard ของขวัญุมหาดไทย (cmd.pea.co.th) 6. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 7. อื่น ๆ	กกด. ผลิต. กพล. ฝพท.	หน่วยงานเจ้าของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ทุกไตรมาส

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 7 ธ.ค. 2564 เรื่องขออนุมัติให้ดำเนินการการยกระดับการให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ หนังสือเลขที่ กกต. 487/2564 ลงวันที่ 26 พ.ย. 2564

9.2 หนังสือกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง (สนผ.) ที่ มท.0211.2/ว2364 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2564 เรื่องการจัดทำโครงการของขั้วตู้ปีใหม่ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อมอบให้ประชาชน ประจำปี 2565

9.3 หนังสือแจ้งกระทรวงมหาดไทย ตามหนังสือเลขที่ มท. 5307.11/41845 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2564

9.4 ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ. 2538

9.5 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2563 ต่อย้ายหนังสือ กกก. เลขที่ กกก.(น) 292/2563 ลงวันที่ 9 มีนาคม 2563 เรื่อง อนุมัติหลักเกณฑ์ระเบียบงานขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ขยายเขต/ผู้ขอใช้ไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบจำหน่ายแรงต่ำ

9.6 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2564 ต่อย้ายหนังสือ กกต. เลขที่ กกต. 309/2564 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2564 เรื่องขออนุมัติกระบวนการ PEA One Touch Service สำหรับงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ พร้อมขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ที่เชื่อมโยงกับระบบ SCS และ WOM

10. แบบฟอร์มที่ใช้ในการบริการ

10.1 แบบฟอร์ม ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

10.2 แบบฟอร์ม ใบแจ้งค่าใช้จ่าย

10.3 แบบฟอร์ม ใบสั่งงาน

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

11.1 โปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel และโปรแกรม Acrobat

11.2 GIS

11.3 SAP:CS, SAP:FI, SAP:WMS, SAP:MM, SAP:DM

11.4 SCS (Smart Customer Service)

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

ภาคผนวก

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกฤษฎีกาและลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

เลขที่ กกต. 487/2564

เรียน รพก.(ภ1 - ภ4), ผชก. ทุกเขต, อผ.พท. และ อผ.จท.

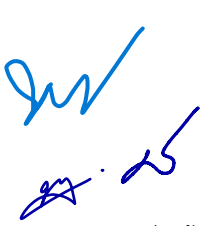
เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รพก.(ธต)

9 ธ.ค.2564



กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด (กกต)

แผนกระบบงานบริการลูกค้า (ผรล.)

โทร.6725

ผู้พิมพ์ ธีชนนท์



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้ว่าการ
วันที่ 2 ธ.ค. 2564
เลขที่รับ 4372

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (๗๓)
เลขที่ 2338
วันที่ 29 พ.ย. 2564
เวลา

ผลต.
เลขที่รับ 2128
วันที่ 29 พ.ย. 2564

สรก.(อศ)
เลขที่รับ 400464
วันที่ 2 ธ.ค. 2564

จาก กกต.

ถึง ผลต.

เลขที่ กกต. 487/2564

วันที่ 26 พ.ย. 2564

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการยกกระดานการให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

เรียน อ.ผลต. ผ่าน ร.ผลต.(ข) 29 พ.ย. 64

1. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 มกราคม 2564 อนุมัติดำเนินการยกกระดานการให้บริการขยายขอบเขตและลดระยะเวลาการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าในการขอใช้ไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ตามโครงการของขั้วไฟฟ้าใหม่ของกระทรวงมหาดไทย ประจำปี 2564) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชุมชน ให้ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ ภายใน 1 วันทำการ และกรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่นอกเขตชุมชน ให้ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 3 วันทำการ (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง (สนผ.) ที่ มท.0211.2/ว2364 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2564 เรื่องการจัดทำโครงการของขั้วไฟฟ้าใหม่ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อมอบให้ประชาชน ประจำปี 2565 โดยให้หน่วยงานพิจารณาคัดเลือกโครงการตามกรอบแนวทางที่กำหนด หน่วยงานละ 1 โครงการ เพื่อการจัดทำโครงการของขั้วไฟฟ้าใหม่ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อมอบให้ประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2565 ภายใต้แนวคิด “130 ปี มหาดไทย ส่งสุข คลายทุกข์ให้ประชาชนรับปีใหม่ 2565” ตามภารกิจหลักของกระทรวงในการ “บำบัดทุกข์” และ “บำรุงสุข” (เอกสารแนบ 2)

2.2 กพท. ได้พิจารณาจัดทำโครงการของขั้วไฟฟ้าใหม่ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อมอบให้ประชาชน ประจำปี 2565 โดยจัดทำโครงการยกกระดานการให้บริการขยายขอบเขตการให้บริการแบบ One Touch Service และกำหนดระยะเวลาการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ พร้อมขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตร ภายใน 10 วันทำการ เฉพาะพื้นที่เขตชุมชน และได้มีหนังสือแจ้งกระทรวงมหาดไทย ตามหนังสือเลขที่ มท. 5307.11/41845 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2564 (เอกสารแนบ 3)

2.3 ตามระเบียบ กพท. ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ. 2538 (เอกสารแนบ 4) ข้อ 3 การติดตั้งมิเตอร์และขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ตามคำร้องขอใช้ไฟฟ้าของประชาชนให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ดังนี้

(2) การขยายเขตติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ไม่เกิน 250 เมตร ภายใน 15 วันทำการ โดยกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่าย

ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำไม่เกิน 250 เมตร (วัน)
1. รับคำร้อง และนัดวันสำรวจ	7
2. สำรวจรายละเอียด	
3. จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่าย	
4. อนุมัติแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่าย	
5. แจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ขอใช้ไฟทราบ	
รวมระยะเวลาดังแต่รับคำร้องจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	7

ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการติดตั้งระบบ จำหน่ายแรงต่ำไม่เกิน 250 เมตร (วัน)
6. รับชำระเงินและเตรียมการก่อสร้าง	8
7. ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ	
รวมระยะเวลาดังแต่รับคำร้องจนดำเนินการก่อสร้างเสร็จ	15

2.4 ตามกระบวนการขอย้ายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ (ระยะทางไม่เกิน 250 เมตร ตามข้อ 2.3) และขอติดตั้งมิเตอร์ในรูปแบบเดิม พบว่าลูกค้าต้องมาติดต่อที่สำนักงาน 4 ครั้ง และใช้เวลาดำเนินการประมาณ 18-21 วันทำการ ไม่นับระยะเวลารอคอยลูกค้าชำระเงิน และการปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายในให้ถูกต้องตามมาตรฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

ที่	กิจกรรม	ลูกค้ามาติดต่อ ที่สำนักงาน	ระยะเวลา (วันทำการ)	มี/ไม่มีระยะเวลา มาตรฐานกำหนด
1	ลูกค้ายื่นคำร้องขอย้ายเขต พร้อมนัดวัน สำรวจ	✓	7	มี
2	กฟภ. ดำเนินการ - สำรวจ ออกแบบ - จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่าย - อนุมัติแผนผังประมาณการค่าใช้จ่าย - แจ้งค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบ			
3	ลูกค้าชำระเงินค่าขยายเขต	✓	-	-
4	กฟภ. ดำเนินการ - รับชำระเงินและเตรียมการก่อสร้าง - ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ		8	มี
5	ลูกค้ายื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ พร้อมนัดวัน ตรวจสอบมาตรฐาน	✓	-	-
6	กฟภ. ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้ง ระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า		1*	ไม่มี
7	ลูกค้าชำระเงินค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟ	✓	-	-
8	กฟภ. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์		2-5	มี
รวมระยะเวลาทั้งสิ้น			18-21	-

2.5 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2563 ต่อท้ายหนังสือ กคก. เลขที่ กคก.(น) 292/2563 ลงวันที่ 9 มีนาคม 2563 (เอกสารแนบ 5) อนุมัติหลักเกณฑ์ระเบียบงานขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีผู้
ขอย้ายเขต/ผู้ขอใช้ไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบจำหน่ายแรงต่ำ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาการ
ขอย้ายเขตไฟฟ้า สำหรับงานขยายเขตระบบจำหน่ายและระบบสายส่งสำหรับผู้ใช้ไฟ (I) และงบบผู้ใช้ไฟ (C)
ตามข้อ 3.2.3 สรุปการใช้งบประมาณในกรณีผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ในระบบจำหน่ายแรงต่ำที่มีทะเบียนบ้าน/ทะเบียน
บ้านชั่วคราว ดังนี้

ประเภทผู้ใช้ไฟ/ผู้ใช้ไฟ	วงเงิน	ระยะทาง	จัดเข้าประเภท	รหัสงบ	ผู้ลงทุน	หมายเหตุ
1) ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ บ้านที่ อยู่อาศัย/ผู้ขอใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบ จำหน่ายแรงต่ำ, ปรับปรุง ระบบจำหน่ายแรงสูงหรือ ระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม (ถ้ามี), หม้อแปลง (ถ้ามี))	ไม่เกิน 75,000 บาท	ทุกระยะทาง	งบ P (คพม.2)	-	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def P
	เกิน 75,000 บาท	ไม่เกิน 140 เมตร	งบ I	C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C
		ทุกระยะทาง	งบ P (คพม.2)	-	ผู้ขอใช้ไฟ สมทบในส่วน ที่เกิน 75,000 บาท	เปิดงาน Project Def P
		เกิน 140 เมตร	งบ I	140 เมตร แรก C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C
			งบ I,C	ส่วนที่เกิน 140 เมตร C03.1	กฟภ.ลงทุน 50% ผู้ขอใช้ไฟ ลงทุน 50%	
2) ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ นอกเหนือจากบ้านที่อยู่ อาศัย/ผู้ขอใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบ จำหน่ายแรงต่ำ, ปรับปรุง ระบบจำหน่ายแรงสูงหรือ ระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม (ถ้ามี), หม้อแปลง (ถ้ามี))	ทุกวงเงิน	ทุกระยะทาง	งบ I	140 เมตร แรก C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C
			งบ I,C	ส่วนที่เกิน 140 เมตร C03.1	กฟภ.ลงทุน 50% ผู้ขอใช้ไฟ ลงทุน 50%	

2.6 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2564 ต่อท้ายหนังสือ กกด. เลขที่ กกด. 309/2564 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2564 (เอกสารแนบ 6) ขออนุมัติกระบวนการ PEA One Touch Service สำหรับงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ พร้อมขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ที่เชื่อมโยงกับระบบ SCS และ WOM โดยทาง กสมร. ได้พัฒนาฟังก์ชันในระบบ GIS ให้สามารถรองรับการนำเข้าข้อมูลมิติเตอร์ที่ติดตั้งใหม่จากระบบ SCS/WOM แบบอัตโนมัติ และพัฒนาการออกแบบ ประมาณการ คิดค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำบนระบบ GIS เพื่อช่วยให้พนักงานรับคำร้องสามารถแจ้งค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าได้ทันที ทั้งนี้ระบบ SCS มีข้อจำกัดในการนำเข้าข้อมูลไปยังระบบ SAP กรณียื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (Y1) และคำร้องขอขยายเขต (Y2) ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ภายในวันเดียวกัน ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมระบบงาน (Design Change Request : DCR)

2.7 การดำเนินงานตามโครงการ “ติดตั้งมิเตอร์หันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค” (ของขวัญปีใหม่ของกระทรวงมหาดไทย ประจำปี 2564) ในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ สำหรับการติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ แบบ One Touch Service บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ครั้งเดียว โดยมีเป้าหมายให้เขตชุมชน (เทศบาล) ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ และนอกเขตชุมชน ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 นั้น ปัจจุบัน กฟภ. มีผลการดำเนินงาน สถานะ ม.ค.-ต.ค. 2564 ดังนี้

พื้นที่	จำนวนงานทั้งหมด (งาน)	ดำเนินการได้ (งาน)	ร้อยละ	จำนวนวันเฉลี่ย (วัน)
เขตชุมชน (เทศบาล)	117,743	71,585	89.01	1.32
นอกเขตชุมชน	362,833	302,990	95.70	1.45
รวมทั้งสิ้น	480,576	374,575	94.34	1.42

3. ข้อพิจารณา

เพื่อให้ กฟผ. สามารถยกระดับการให้บริการประชาชนในการขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พร้อมการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ และสนับสนุนการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย ในการจัดทำโครงการของขวัญปีใหม่เพื่อมอบให้ประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2565 ภายใต้หัวข้อ “130 ปี มหาดไทย ส่งสุข คลายทุกข์ให้ประชาชนรับปีใหม่ 2565” จึงเห็นควรพิจารณาขออนุมัติดำเนินการ ดังนี้

3.1 ขออนุมัติยกระดับการให้บริการงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ ในรูปแบบ One Touch Service งานบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ครั้งเดียว เฉพาะพื้นที่เขตชุมชน (เทศบาล) โดยผู้ขอใช้ไฟฟ้าสามารถขอใช้บริการที่สำนักงานของ กฟผ. ทั่วประเทศ (74 จังหวัด) เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่มอบให้ประชาชน ภายใต้ชื่อโครงการ “ขยายเขต 10 วัน หันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”

3.2 กำหนดเงื่อนไขการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามระยะเวลาการให้บริการใหม่ ดังนี้

3.2.1 กรณีขอใช้ไฟฟ้าใหม่ โดยการขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมขอติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ภายใน 10 วันทำการ

3.2.2 ระยะเวลาการให้บริการเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นเอกสารหลักฐานการขอขยายเขต พร้อมการขอใช้ไฟฟ้า และชำระเงินค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วนถูกต้อง

3.2.3 ข้อยกเว้นที่ไม่เข้าเงื่อนไขการให้บริการ ประกอบด้วย

3.2.3.1 ตั้งอยู่ในพื้นที่นอกเขตชุมชน

3.2.3.2 ตั้งอยู่ในพื้นที่โครงการบ้านจัดสรร ที่ดินจัดสรร

3.2.3.3 กรณีเอกสารหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟไม่ครบถ้วน เช่น ไม่มีทะเบียนบ้าน หรือไม่มีทะเบียนบ้านชั่วคราว

3.2.3.4 กรณีระบบไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด

3.2.3.5 กรณีต้องติดตั้ง/เพิ่มขนาดหม้อแปลงระบบจำหน่ายของ กฟผ.

3.3 กำหนดกรอบเวลาในการดำเนินโครงการฯ เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2565 เป็นต้นไป โดยมีเป้าหมายให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ได้รับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ภายในระยะเวลาการให้บริการใหม่ที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนคำร้องขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่จากระบบงานบริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS) ที่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดตามข้อ 3.2

3.4 กำหนดขั้นตอนกระบวนการให้บริการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พร้อมติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้า แบบ One Touch Service ดังนี้

ที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	ระบบงาน
1	ลูกค้ายื่นคำร้องขอขยายเขตฯ และคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟ แบบเบ็ดเสร็จ ครั้งเดียว	-	-	-
2	รับคำร้อง และตรวจสอบเอกสารประกอบการขอใช้ไฟ	ผบค./ผบต.	1	SCS/SAP
	ตรวจสอบระยะทางขยายเขต ไม่เกิน 140 เมตร			GIS
3	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟ (ไม่คิดค่าขยายเขตฯ)	ผบป./ผบง.		BPM
4	สำรวจ ออกแบบ ประเมินการ และขออนุมัติ	ผบค./ผบต.	7	GIS/SAP
5	ก่อสร้างระบบไฟฟ้า	ผกส./ผกป.		SAP
6	ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของลูกค้า	ผบค./ผบต.	1	-
7	ติดตั้งมิเตอร์	ผมต./ผบต.	1	WOM/SAP
รวมระยะเวลาทั้งสิ้น			10	-

3.5 ให้ ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 และ ผจก.กฟส. มีอำนาจพิจารณาอนุมัติจัดงานขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำระยะทางไม่เกิน 140 เมตรตามเงื่อนไขข้อ 3.1 และ 3.2 โดยสำหรับผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ประเภทบ้านอยู่อาศัยสามารถพิจารณาดำเนินการตามโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ราษฎรรายใหม่ ระยะที่ 2 (คพม.2) หรือจากงานขยายเขตระบบจำหน่ายและสายส่งสำหรับผู้ไฟฟ้า (I) ได้ตามความเหมาะสม และสำหรับผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ทีนอกเหนือจากบ้านอยู่อาศัยให้จัดเข้างานขยายเขตระบบจำหน่ายและสายส่งสำหรับผู้ไฟฟ้า (I) ดังนี้

ประเภทผู้ขอใช้ไฟ	ระยะทาง	จัดเข้าประเภท	รหัสบ	ผู้ลงทุน	หมายเหตุ
1) ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ บ้านที่อาศัย/ผู้ขอใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบจำหน่ายแรงต่ำ,ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม)	ไม่เกิน 140 เมตร	งบ P (คพม.2)	-	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def P
		งบ I	C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C
2) ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ นอกเหนือจากบ้านที่อาศัย/ผู้ขอใช้ไฟแรงต่ำ (ก่อสร้าง/ขยายเขต/ระบบจำหน่ายแรงต่ำ,ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำเดิม)		งบ I	C01.1	กฟภ.ลงทุน 100%	เปิดงาน Project Def C

ทั้งนี้ หากสำรวจ ออกแบบ ประมาณการจริงพบว่าระยะทางขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำเกิน 140 เมตร ให้ดำเนินการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมกับลูกค้าตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 23 มีนาคม 2563 ในข้อเท็จจริง 2.5 ต่อไป

3.6 ให้ ผพท. พัฒนาระบบงานบริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS) ให้สามารถติดตามการรายงานผลได้ตามขอบเขตและเงื่อนไขที่กำหนดในข้อพิจารณา 3.1 และ 3.2 รวมทั้งการดำเนินการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมระบบงาน (Design Change Request : DCR) ตามข้อเท็จจริง 2.6

3.7 ให้ ผสต. ดำเนินการจัดประชุม VDO Conference ชี้แจงแนวทางยกระดับการให้บริการงานขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ให้กับ กฟข.12 เขต, กฟฟ.ในสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมชี้แจงให้เบิกจ่ายจากงบทำการของ ผสต.

3.8 ให้ ผจท. เตรียมความพร้อมในการจัดหาพัสดุและอุปกรณ์ประกอบให้มีความเพียงพอ

3.9 ให้ ผสต. สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ ผวก. ทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

4. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อ 3.1-3.9 ต่อไป

(นายพยล ลิขิตเจริญ)

อก.กต.

เรียน ผวก.(ธต) ผ่าน ผชก.(ธต) ผ่าน ผชช.13 สรภ.(ธต)

เพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ

ผวก. อนุมัติตามข้อ 3.1-3.9 ต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ

3.1-3.9 ต่อไป

(นายธีรพันธุ์ จันทร์จินดา)

อ.ผ.ส.

อนุมัติ ข้อ 3.1-3.9 ตามเสนอ

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

รผก.(ธต)

๒-2 S.ก. 2564

(นายศุภชัย เอกจัน)

ผวก.

- 7 ธ.ค. 2564

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1.	ธันวาคม 2564	พรล. กกด. ผลิต.
2.	-	-
3.	-	-
4.	-	-
5.	-	-
6.	-	-
7.	-	-
8.	-	-
9.	-	-
10.	-	-

ฝ่ายลูกค้าและการตลาด

กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ

ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อฝ.ลต.
2. นายขจรเกียรติ	อัสวเบ็ญจาง	รฝ.ลต.
3. นายพยล	ลิขิตเจริญ	อก.กต.
4. นางสาวเอี่ยมพร	วิชัยพุกภัย	อก.พล.
4. นายอัศวิต	เจียมไชยศรี	รก.กต.
5. นายขงยุทธ	ประยูร	นกต.10 กกต.
6. นายรัชนนท์	ลักษณะพรพงษ์	หผ.รล. กกต.
7. นางสาวพจนา	พานิชนิตินนท์	หผ.บล. กพล.
7. นายสุธาวัฒน์	หั่งทอง	นรค.7 ผบล. กพล.
8. นายวรวุฒิ	ตันสุปี	วศก.4 ผรล. กกต.
9. นายธเนศ	รัตนขจรศักดิ์	วศก.4 ผบล. กกต.

| ฝ่ายลูกค้าและการตลาด
กองกลยุทธ์ลูกค้าและการตลาด

กระบวนการรับคำร้องขยายเขตระบบไฟฟ้าแรงต่ำ
ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร พร้อมติดตั้งมิเตอร์รายใหม่ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
ผ่านกระบวนการบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ตามโครงการ “ขยายเขต 10 วัน ทันใจกับไฟฟ้าภูมิภาค”)