



# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## มาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563

กองระบบงานองค์กร

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สายงานยุทธศาสตร์

## คำนำ

เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการสอดคล้องกับประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 และเพื่อให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

กองระบบงานองค์กร ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย (1) ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563 (2) คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 1 มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards) และ (3) คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อ 2 มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards) แบ่งเป็นมาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Performance)

กองระบบงานองค์กร

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สายงานยุทธศาสตร์



| สารบัญ                                                                                                 |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| เรื่อง                                                                                                 | หน้า |
| ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2563                                        | 1    |
| คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค                            | 9    |
| ข้อ 1 มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)                                                  |      |
| 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการในกรอบแรงดันไฟฟ้า       | 10   |
| 1.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์                                                                        |      |
| A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์                                    | 11   |
| B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์                                 | 15   |
| 1.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์                                                                         |      |
| A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์                                      | 17   |
| B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์                                   | 21   |
| 1.1.3 ระดับแรงดัน 33 กิโลโวลต์                                                                         |      |
| A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์                                      | 23   |
| B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์                                   | 29   |
| 1.1.4 ระดับแรงดัน 22 กิโลโวลต์                                                                         |      |
| A. กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์                                      | 31   |
| B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์                                   | 37   |
| 1.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์                                                                           | 39   |
| 1.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์                                                                           | 42   |
| 1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า                                                                 | 45   |
| 1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)         | 46   |
| 1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)            | 55   |
| คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค                            | 63   |
| ข้อ 2 มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)                                                 |      |
| 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       |      |
| 1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากกระบบจำหน่ายขัดข้อง                                                          | 64   |
| 1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                     | 68   |
| 1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                                           | 72   |
| 1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                   | 75   |
| 1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร                          | 76   |
| 1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต                    | 80   |
| 2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.<br>(Guaranteed Standards of Performance) |      |
| 2.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                        | 83   |
| 2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)                                 | 84   |
| 2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง                                                      | 91   |
| 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า                                                                 | 95   |
| 2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)                             |      |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

1.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

B. กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                       | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                       | ภายในระยะเวลา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่<br>ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์ ณ<br>จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่าย<br>ไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ<br>ในกรอบแรงดันไฟฟ้า | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | 1 จัดทำแผนปฏิบัติในการถ่ายเทโหลดรองรับ<br>กรณีภาวะฉุกเฉิน                                                 |               |
| กรณีภาวะฉุกเฉิน<br>แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์<br>แรงดันสูงสุด 75.9 กิโลโวลต์                                                             |                      | 2 แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจาก<br>แรงดันไฟฟ้าไม่ปกติ เพื่อขอความร่วมมือ<br>ตามความเหมาะสมต่อไป |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

1.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์ (Line to Line)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                    | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 4.1 จัดงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อแก้ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกให้เพียงพอและคล่องตัว    | กวว.          | -               | -    | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 4.2 ตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดันต่ำทันทีเมื่อพบว่าเกิดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกต่ำกว่าปกติ | -             | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 4.3 ตรวจสอบจุดต่อสายนิวตรอนระบบจำหน่ายแรงต่ำ และความต้านทานดินให้อยู่ในสภาพดี              | -             | ผปบ.            | ผกป. |      | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 5 รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายสายในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง             | กวว.          | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

1.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์ (Line to Neutral)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                   | ภายในระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 220 โวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า (ภาวะปกติและฉุกเฉิน) แรงดันต่ำสุด 200 โวลต์ แรงดันสูงสุด 240 โวลต์ | หน่วยวัด : โวลต์   | 1 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าที่ชั่วแรงแต่ำของหม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ 230-240 โวลต์ (ในช่วงโหลดสูงสุด - ต่ำสุด) |               |
|                                                                                                                                                                                            |                    | 2 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลายสายไม่ให้ต่ำกว่า 200 โวลต์                                                     |               |
|                                                                                                                                                                                            |                    | 3 จัดทำแผนผังระบบจำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้องและสมบูรณ์                                                    |               |
|                                                                                                                                                                                            |                    | 4 วางแผนตรวจสอบ และปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดันต่ำ เพื่อป้องกันปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก                        |               |
|                                                                                                                                                                                            |                    | 5 ติดตาม รายงาน ประเมินผลปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกด้านแรงต่ำทุกเดือน                                         |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ให้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

1.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์ (Line to Neutral)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                    | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3      | กฟส.         | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|--------------|------|--------------|-------------|----------|
| 1 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าที่ชั่วแรงต่ำของหม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ 230-240 โวลต์ (ในช่วงโหลดสูงสุด - ต่ำสุด)                                                       |               |                      |              |      |              |             |          |
| 1.1 ปรับตั้งแทปหม้อแปลงให้เหมาะสมโดยกำหนดเป็นโซนตาม Single Line Diagram                                                                                    | กวว.          | ผปบ.                 | ผกป.         | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 1.2 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟใหม่ ต้องตรวจสอบและปรับแทปหม้อแปลงใหม่ทุกครั้ง                                                                           |               | ผปบ.                 | ผกป.         | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 2 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลายสายไม่ให้ต่ำกว่า 200 โวลต์                                                                                                          |               |                      |              |      |              |             |          |
| 2.1 การออกแบบขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ให้มีขนาดสายส่งและระยะทางจากหม้อแปลงถึงปลายสายสอดคล้องตามแบบมาตรฐานของ กฟผ. แบบเลขที่ SAI-015/22034 และสภาพการจ่ายไฟ | กวว.          | ผปบ.<br>ผกส.<br>ผบค. | ผกป.<br>ผบต. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 2.2 ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อขายของผู้ใช้ไฟรายใหม่ทุกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่าแรงดันไฟฟ้าอยู่ในปกติ                                                        |               | ผปบ.                 | ผกป.         | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 3 จัดทำแผนผังระบบจำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้องและสมบูรณ์                                                                                                         |               | ผปบ.                 | ผกป.         | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 4 วางแผนตรวจสอบ และปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดันต่ำ เพื่อป้องกันปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก                                                                             | -             | ผปบ.                 | ผกป.         | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

1.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์ (Line to Neutral)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                    | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 4.1 จัดงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อแก้ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกให้เพียงพอและคล่องตัว    | กวว.          | -               | -    | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 4.2 ตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดันต่ำทันทีเมื่อพบว่าเกิดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกต่ำกว่าปกติ | -             | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 4.3 ตรวจสอบจุดต่อสายนิวตรอนระบบจำหน่ายแรงต่ำ และความต้านทานดินให้อยู่ในสภาพดี              | -             | ผปบ.            | ผกป. |      | พชง./วศก.    | หผ.         |          |
| 5 รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายสายในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง             | กวว.          | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |



## 1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                              | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>ค่า SAIFI (ครั้ง/ราย/ปี)</b><br>แบ่งออกเป็น 6 ดัชนีได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รวมทุกพื้นที่</li> <li>- เขตอุตสาหกรรม</li> <li>- เขตเทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ</li> <li>- เขตเทศบาลเมือง</li> <li>- เขตเทศบาลตำบล</li> <li>- เขตชนบท</li> </ul> โดยอ้างอิงค่าดัชนี ตามมาตรฐานของ กกพ. | หน่วยวัด : ครั้ง/ราย/ปี                                                                                                              | 1 วางแผนระบบไฟฟ้าให้เหมาะสม เพื่อลดปัญหาไฟฟ้า                                                                                              |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | สูตรการคำนวณ : SAIFI =<br>$\frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | 2 ออกแบบเชื่อมโยงระบบสายส่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การออกแบบมาตรฐานการติดตั้งและการเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้าสำหรับพื้นที่ต่างๆ ของ กฟภ. |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      | 3 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                                              |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      | 4 จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือ และยานพาหนะ                                                                                               |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      | 5 จัดรถ Hotline กระเช้า บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า                                                                                                |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      | 6 ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      | 7 จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรายงานผลการประเมินค่าดัชนี ฯ SAIFI ของทุก กฟภ.                                                | ทุกเดือน      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      | 8 ปรับปรุงการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้เป็นวิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)                                     |               |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                               | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 9 ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด และจัดทำแผนงานตัดต้นไม้ให้เหมาะสม                  |               |
|                     |                    | 10 งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมีการก่อสร้างไลน์ชั่วคราวให้ผู้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้ตลอดเวลา ระหว่างการก่อสร้าง |               |
|                     |                    | 11 จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนได้                     |               |
|                     |                    | 12 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ.                                                                       |               |
|                     |                    | 13 ตรวจสอบหาจุดร้อน อุณหภูมิที่จุดต่อต่างๆ และดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                         |               |
|                     |                    | 14 วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการปรับปรุงค่าดัชนีฯ SAIFI ให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ.                | ทุกเดือน      |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                               | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 15 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวังในการปฏิบัติงานใกล้แนวสายไฟฟ้าหรือกระทำการใดๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า |               |
|                     |                    | 16 ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนผังระบบไฟฟ้า (GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ                                                 |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                      | สนญ./<br>กฟข.                                                                     | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 1 วางแผนระบบไฟฟ้าให้เหมาะสมเพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ                                                                                                                                                              | กвр.,<br>กคก.,<br>กรฟ.(ก)<br>กรฟ.(น,ฉ,<br>ต), กจฟ.<br>/<br>กвр.,<br>กปบ.,<br>กคค. | ผปบ.            | ผกป. |      | พขง. /วศก.   |             |          |
| 1.1 สถานีไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ให้จ่ายไฟเฉพาะในเขตพื้นที่ฯ หากจำเป็นต้องจ่ายไฟนอกพื้นที่ให้พิจารณาปรับรูปแบบการจ่ายไฟให้เหมาะสม เช่น แยกวงจรจ่ายไฟต่างหม้อแปลง หรือติดตั้งสถานีไฟฟ้าชั่วคราวเพิ่ม เป็นต้น |                                                                                   |                 |      |      |              |             |          |
| 1.2 สถานีไฟฟ้าในพื้นที่เทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษให้มีวงจรจ่ายไฟเฉพาะโดยไม่มีส่วนต่อแยกไปจ่ายไฟนอกเขตพื้นที่ฯ หากมีความจำเป็นต้องจ่ายไฟนอกพื้นที่ให้พิจารณาติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน/ตัดตอน เพิ่มเติม        |                                                                                   |                 |      |      |              |             |          |
| 1.3 ระบบสายส่งสำหรับสถานีไฟฟ้าในพื้นที่ตามข้อ 1.1 และ 1.2 ต้องรับไฟได้อย่างน้อย 2 ทาง                                                                                                                        |                                                                                   |                 |      |      |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                      | สนญ./<br>กฟข.                             | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล                                     | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------------------------------------------|----------|
| 1.4 ระบบสายส่งสำหรับสถานีไฟฟ้าในพื้นที่อื่นๆ ที่เหลือให้พิจารณาวางแผนให้รับไฟได้ 2 ทาง ตามความเหมาะสม                                                        |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |
| 2 ออกแบบเชื่อมโยงระบบสายส่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การออกแบบมาตรฐานการติดตั้ง และการเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า ในระบบไฟฟ้า สำหรับพื้นที่ต่างๆ ของ กฟภ.                | กรฟ.(ก),<br>กรฟ.<br>(น.จ.ต.)<br>/<br>กvv. | -               | -    | -    | พชง. /วศก.   | อก.รฟ.(ก),<br>อก.รฟ.<br>(น.จ.ต.)<br>/<br>อก.วv. |          |
| 2.1 หลีกเลี่ยงการออกแบบสายส่ง 2 วงจร บนเสาต้นเดียวกัน ยกเว้นกรณีจำเป็น                                                                                       |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |
| 2.2 การกำหนดหรือเลือกเส้นทางออกแบบสายส่งให้พิจารณาให้สอดคล้องกับแผนงานหรือโครงการของ กฟภ.ทั้งปัจจุบันและในอนาคต                                              |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |
| 2.3 การออกแบบ/ขออนุญาตก่อสร้างสายส่งในเขตทางหลวงให้ดำเนินการตาม “คู่มือการขออนุญาตก่อสร้าง,ปักเสา,พาดสาย ไฟฟ้า ในเขตทางหลวงของงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า พ.ศ.2561” |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | สนญ./<br>กฟช.                                      | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 2.4 ไม่กำหนดจุดปักเสาบริเวณที่อาจเกิด<br>รถชนเสาได้ง่ายหรือมีเหตุรถชนเสา<br>บ่อยครั้ง ในกรณีจำเป็น ให้พิจารณา<br>ออกแบบด้วยวิธีอื่นที่เหมาะสม ตาม<br>มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ใช้เสา<br>เหล็กชนิด 8 เหลี่ยม (Mono Pole)<br>หรือเสาโครงเหล็ก (Steel Tower)<br>เพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างช่วงเสา<br>หรือออกแบบเป็นเคเบิลไต้ดินแทน |                                                    |                 |      |      |              |             |          |
| 2.5 การออกแบบสายส่งบริเวณที่มีลม<br>แรงหรือมีปัญหาเสาล้มเนื่องจาก<br>มีพายุนำให้กำหนดระยะห่างระหว่าง<br>ช่วงเสาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่<br>เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                             |                                                    |                 |      |      |              |             |          |
| 3 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า<br>ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                | กвр.,<br>กคค., กвр.<br>/<br>กвр.,<br>กปบ.,<br>กบษ. | ผปบ., ผกส.      | ผกป. |      |              |             |          |
| 4 จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือ<br>และยานพาหนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                 | กฟช./กบษ.                                          | -               | -    | -    |              |             |          |
| 4.1 หน่วยฮอตไลน์ฮอตสติค ( Hot Stick<br>Technique) ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                    |                 |      |      |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                  | สนญ./<br>กฟข.              | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 4.2 หน่วยฮอทไลน์ทะลุกระเช้า ระบบ 22-23 kV ( Rubber Glove Technique) ในพื้นที่ที่มีนิคมอุตสาหกรรมและผู้ใช้ไฟรายใหญ่       |                            |                 |      |      |              |             |          |
| 4.3 หน่วยฮอทไลน์ทะลุกระเช้าระบบ 115 kV ( Barehand technique) อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ชุด                                     |                            |                 |      |      |              |             |          |
| 5 จัดรถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า                                                                              | กฟข./กบข.                  | -               | -    | -    |              |             |          |
| 5.1 รถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า 22-33 kV สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1,2 และ กฟฟ.ที่ร้องขอตามความเหมาะสม                  |                            |                 |      |      |              |             |          |
| 5.2 รถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า 115 kV สำหรับทุก กฟข. ตามความเหมาะสม                                          |                            |                 |      |      |              |             |          |
| 6 ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา | กบป.                       | ผปบ.            | ผกป. | -    |              |             |          |
| 7 จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรายงานผลการประเมินค่าดัชนี SAIFI ของทุก กฟฟ.                                | กจฟ.,<br>กพล.<br>/<br>กบป. | ผปบ.            | ผกป. | -    |              |             |          |
| 8 ปรับปรุงการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้เป็นวิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)                   | กบร.<br>/<br>กบป.,<br>กบข. | ผปบ.            | ผกป. |      |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | สนญ./<br>กฟช.                                        | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 9 ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้าอย่าง<br>สม่ำเสมอให้เป็นไปตามมาตรฐานที่<br>กฟภ. กำหนด และจัดทำแผนงาน<br>ตัดต้นไม้ให้เหมาะสม                                            | กบร.<br>/<br>กบช.                                    | ผบป.            | ผกป. | กฟย. |              |             |          |
| 10 งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบ<br>ไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมีการก่อสร้าง<br>ไลน์ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้<br>ตลอดเวลาระหว่างการก่อสร้าง                        | กกฟ.1,<br>กกฟ.2<br>/<br>กบป.,<br>กกค.,<br>กvw., กบล. | ผบป., ผกส.      | ผกป. | -    |              |             |          |
| 11 จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานที่<br>เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และ<br>ซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉิน<br>เร่งด่วนได้                                              | กบส., กอร.<br>/<br>กบช.                              | -               | -    | -    |              |             |          |
| 12 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตาม<br>หลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ.                                                                                                        | กvw.,<br>กบช.                                        | ผบป.            | ผกป. | -    |              |             |          |
| 12.1 เปลี่ยนลูกถ้วยก้านตรง (Pin-Type)<br>ในระบบไฟฟ้าแรงสูงให้เป็นลูกถ้วยที่<br>มีประสิทธิภาพสูงกว่า เช่น<br>Line-Post , Pin-Post ฯลฯ ตาม<br>ความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ |                                                      |                 |      |      |              |             |          |
| 12.2 ระบบไฟฟ้าแรงสูง 10 กม. แรก จาก<br>สถานีไฟฟ้าให้ติดตั้งสาย Overhead<br>Groundwire (กรณีอยู่นอกไลน์<br>สายส่ง)                                                      |                                                      |                 |      |      |              |             |          |
| 12.3 ติดตั้ง Surge Arrester ในระบบ<br>ไฟฟ้าให้เป็นไปตามมาตรฐานของ<br>กฟภ. และบริเวณที่โล่ง หรือบริเวณ<br>ที่มีฟ้าผ่าบ่อยครั้ง/รุนแรง                                   |                                                      |                 |      |      |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index:SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                          | สนญ./<br>กฟข.                                            | กฟฟ.ชั้น<br>1-3         | กฟส.       | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|------------|------|--------------|-------------|----------|
| 12.4 เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวน<br>บริเวณที่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ และ<br>ไม่สามารถตัดหรือลิดรอนได้                                           |                                                          |                         |            |      |              |             |          |
| 12.5 ติดตั้งเครื่องป้องกันสัตว์ที่เป็นสาเหตุ<br>ทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                       |                                                          |                         |            |      |              |             |          |
| 12.6 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันเพิ่มเติมในไลน์<br>แยก เพื่อลดปัญหาไฟดับบริเวณกว้าง                                                                    |                                                          |                         |            |      |              |             |          |
| 13 ตรวจสอบหาจุดร้อน อุณหภูมิที่จุด<br>ต่อต่างๆ และดำเนินการแก้ไขเพื่อ<br>ป้องกันการเกิดเหตุการณ์<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                            | กบร.<br>/<br>กบษ.                                        | ผปบ.                    | -          | -    |              |             |          |
| 14 วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการ<br>ปรับปรุงค่าดัชนีฯ SAIFI ให้เป็นไป<br>ตามมาตรฐานของ กฟภ.                    | กปบ.                                                     | ผปบ.                    | ผกป.       |      |              |             |          |
| 15 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและ<br>ผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวังในการ<br>ปฏิบัติงานใกล้แนวสายไฟฟ้าหรือ<br>กระทำการใดๆอันอาจส่งผลกระทบต่อ<br>ระบบไฟฟ้า | กสอ.,กปส.<br>/<br>กอก.<br>และทุก<br>กองที่<br>เกี่ยวข้อง | ทุกแผนก                 | ทุกแผนก    | กฟย. |              |             |          |
| 16 ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนผังระบบ<br>ไฟฟ้า (GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งเชิง<br>ปริมาณและคุณภาพ                                                        | ทุกกอง<br>กฟข.                                           | ผปบ.,<br>ผบค.,<br>ผมต., | ผกป., ผบต. | กฟย. |              |             |          |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                        | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>ค่า SAIDI (นาทีย/ราย/ปี)</b><br>แบ่งออกเป็น 6 ดัชนีได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รวมทุกพื้นที่</li> <li>- เขตอุตสาหกรรม</li> <li>- เขตเทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ</li> <li>- เขตเทศบาลเมือง</li> <li>- เขตเทศบาลตำบล</li> <li>- เขตชนบท</li> </ul> โดยอ้างอิงค่าดัชนี ตาม<br>มาตรฐานของ กกพ. | หน่วยวัด : นาทีย/ราย/ปี                                                                                                                                                                   | 1 วางแผนระบบไฟฟ้าให้เหมาะสม เพื่อลดปัญหาไฟฟ้า                                                                                              |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | สูตรการคำนวณ : SAIDI =<br><br>$\frac{\text{ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง)} \times \text{ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | 2 ออกแบบเชื่อมโยงระบบสายส่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การออกแบบมาตรฐานการติดตั้งและการเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้าสำหรับพื้นที่ต่างๆ ของ กฟภ. |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | 3 จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือ และยานพาหนะ                                                                                               |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | 4 จัดรถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า                                                                                                 |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | 5 ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | 6 จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรายงานผลการประเมินค่าดัชนีฯ SAIDI ของทุก กฟภ.                                                 | ทุกเดือน      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                           | 7 งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมีการก่อสร้างไลน์ชั่วคราวให้ผู้ไฟฟ้าเดิมมีไฟฟ้าใช้ตลอดเวลาระหว่างการก่อสร้าง         |               |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                               | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 8 จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนได้      |               |
|                     |                    | 9 วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการปรับปรุงค่าดัชนีฯ SAIDI ให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. | ทุกเดือน      |
|                     |                    | 10 ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนผังระบบไฟฟ้า (GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ                                 |               |
|                     |                    | 11 ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                      |               |
|                     |                    | 12 ปรับปรุงอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนในระบบไฟฟ้าให้สามารถควบคุมระยะไกลจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าได้                    |               |
|                     |                    | 13 จัดหาเครื่องรับ-ส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ                                                                    |               |
|                     |                    | 14 ปรับปรุงระบบโทรศัพท์/Call Center รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพอสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว       |               |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                       | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 15 วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟน้อยที่สุด |               |
|                     |                    | 16 พิจารณาเพิ่มชุดปฏิบัติการระบบไฟฟ้าไปประจำตามสถานที่ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสม        |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                      | สนญ./<br>กฟข.                                                                     | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 1 วางแผนระบบไฟฟ้าให้เหมาะสมเพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ                                                                                                                                                              | กвр.,<br>กคก.,<br>กรฟ.(ก)<br>กรฟ.(น,ฉ,<br>ต), กจฟ.<br>/<br>กвр.,<br>กปบ.,<br>กคค. | ผปบ.            | ผกป. |      | พขง. /วศก.   |             |          |
| 1.1 สถานีไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ให้จ่ายไฟเฉพาะในเขตพื้นที่ฯ หากจำเป็นต้องจ่ายไฟนอกพื้นที่ให้พิจารณาปรับรูปแบบการจ่ายไฟให้เหมาะสม เช่น แยกวงจรจ่ายไฟต่างหม้อแปลง หรือติดตั้งสถานีไฟฟ้าชั่วคราวเพิ่ม เป็นต้น |                                                                                   |                 |      |      |              |             |          |
| 1.2 สถานีไฟฟ้าในพื้นที่เทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษให้มีวงจรจ่ายไฟเฉพาะโดยไม่มีส่วนต่อแยกไปจ่ายไฟนอกเขตพื้นที่ฯ หากมีความจำเป็นต้องจ่ายไฟนอกพื้นที่ให้พิจารณาติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน/ตัดตอน เพิ่มเติม        |                                                                                   |                 |      |      |              |             |          |
| 1.3 ระบบสายส่งสำหรับสถานีไฟฟ้าในพื้นที่ตามข้อ 1.1 และ 1.2 ต้องรับไฟได้อย่างน้อย 2 ทาง                                                                                                                        |                                                                                   |                 |      |      |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                        | สนญ./<br>กฟข.                             | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล                                     | ระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------------------------------------------|----------|
| 1.4 ระบบสายส่งสำหรับสถานีไฟฟ้าในพื้นที่อื่นๆ ที่เหลือให้พิจารณาวางแผนให้รับไฟได้ 2 ทาง ตามความเหมาะสม                                                          |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |
| 2 ออกแบบเชื่อมโยงระบบสายส่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การออกแบบมาตรฐานการติดตั้ง และการเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า ในระบบไฟฟ้า สำหรับพื้นที่ต่างๆ ของ กฟภ.                  | กรฟ.(ก),<br>กรฟ.<br>(น.จ.ต.)<br>/<br>กvv. | -               | -    | -    | พชง. /วศก.   | อก.รฟ.(ก),<br>อก.รฟ.<br>(น.จ.ต.)<br>/<br>อก.วv. |          |
| 2.1 หลีกเลี่ยงการออกแบบสายส่ง 2 วงจร บนเสาต้นเดียวกัน ยกเว้นกรณีจำเป็น                                                                                         |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |
| 2.2 การกำหนดหรือเลือกเส้นทางออกแบบสายส่งให้พิจารณาให้สอดคล้องกับแผนงานหรือโครงการของ กฟภ.ทั้งปัจจุบันและในอนาคต                                                |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |
| 2.3 การออกแบบ/ขออนุญาตก่อสร้างสายส่งในเขตทางหลวงให้ดำเนินการตาม “คู่มือการขออนุญาตก่อสร้าง, ปักเสา, พาดสาย ไฟฟ้า ในเขตทางหลวงของงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า พ.ศ.2561” |                                           |                 |      |      |              |                                                 |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                               | สนญ./<br>กฟช.     | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 2.4 ไม่กำหนดจุดปักเสาบริเวณที่อาจเกิดรถชนเสาได้ง่ายหรือมีเหตุรถชนเสาบ่อยครั้ง ในกรณีจำเป็น ให้พิจารณาออกแบบด้วยวิธีอื่นที่เหมาะสม ตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ใช้เสาเหล็กชนิด 8 เหลี่ยม (Mono Pole) หรือเสาโครงเหล็ก (Steel Tower) เพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างช่วงเสา หรือออกแบบเป็นเคเบิลไต้ดินแทน                    |                   |                 |      |      |              |             |          |
| 2.5 การออกแบบสายส่งบริเวณที่มีลมแรงหรือมีปัญหาเสาล้มเนื่องจากมีพายุ ให้กำหนดระยะห่างระหว่างช่วงเสาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                    |                   |                 |      |      |              |             |          |
| 3 จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือและยานพาหนะ<br>3.1 หน่วยฮอทไลน์ฮอทสติก ( Hot Stick Technique) ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3<br>3.2 หน่วยฮอทไลท์กระเช้า ระบบ 22-23 kV ( Rubber Glove Technique) ในพื้นที่ที่มีนิคมอุตสาหกรรมและผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>3.3 หน่วยฮอทไลน์กระเช้าระบบ 115 kV ( Barehand technique) อย่างน้อย กฟช. ละ 1 ชุด | กฟช.<br>/<br>กฟช. | -               | -    | -    |              |             |          |
| 4 จัดรถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษา<br>ระบบไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                        | กฟช.<br>/         | -               | -    | -    |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                        | สนญ./<br>กฟข.                                        | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 4.1 รด Hotline กระเช้าบำรุงรักษา<br>ระบบไฟฟ้า 22-33 kV สำหรับ<br>กฟฟ.ชั้น 1,2 และ กฟฟ.ที่ร้องขอ<br>ตามความเหมาะสม                              | กบข.                                                 |                 |      |      |              |             |          |
| 4.2 รด Hotline กระเช้าบำรุงรักษา<br>ระบบไฟฟ้า 115 kV สำหรับทุก<br>กฟข. ตามความเหมาะสม                                                          |                                                      |                 |      |      |              |             |          |
| 5 ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือ<br>เครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ใน<br>สภาพดีและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา           | กปบ.                                                 | ผปบ.            | ผกป. | -    |              |             |          |
| 6 จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง และรายงานผลการประเมิน<br>ค่าดัชนี SAIDI ของทุก กฟฟ.                                              | กจฟ.,<br>กพล.<br>/<br>กปบ.                           | ผปบ.            | ผกป. | -    |              |             |          |
| 7 งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบ<br>ไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมีการก่อสร้าง<br>ไลน์ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้<br>ตลอดเวลาระหว่างการก่อสร้าง | กกฟ.1,<br>กกฟ.2<br>/<br>กปบ.,<br>กกค.,<br>กvw., กบล. | ผปบ., ผกส.      | ผกป. | -    |              |             |          |
| 8 จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานที่<br>เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และ<br>ซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉิน<br>เร่งด่วนได้                       | กบส., กอร.<br>/<br>กบข.                              | -               | -    | -    |              |             |          |
| 9 วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการ<br>ปรับปรุงค่าดัชนี SAIDI ให้เป็นไป<br>ตามมาตรฐานของ กฟภ.                    | กปบ.                                                 | ผปบ.            | ผกป. |      |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                     | สนญ./<br>กฟข.                                               | กฟฟ.ชั้น<br>1-3         | กฟส.       | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|------|--------------|-------------|----------|
| 10 ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนผังระบบไฟฟ้า (GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ                           | ทุกกอง<br>กฟข.                                              | ผบบ.,<br>ผบค.,<br>ผมต., | ผกป., ผบต. | กฟย. |              |             |          |
| 11 ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                | กвр.,<br>กคก.,<br>กвр., กอค.<br>/<br>กвр.,<br>กปบ.,<br>กบษ. | ผบบ.                    | ผกป.       | -    |              |             |          |
| 12 ปรับปรุงอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนในระบบไฟฟ้าให้สามารถควบคุมระยะไกลจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าได้              | กอค.,<br>คสฟ.<br>/<br>กปบ.                                  | -                       | -          | -    |              |             |          |
| 13 จัดหาเครื่องรับ-ส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ                                                              | กอบ.<br>/<br>กรส.                                           | ผบบ.                    | ผกป.       | -    |              |             |          |
| 14 ปรับปรุงระบบโทรศัพท์/Call Center รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพอสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว | กบอ.,<br>กบท.                                               |                         |            |      |              |             |          |
| 15 วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟน่อยที่สุด                   | กปบ.                                                        | ผบบ.                    | ผกป.       | -    |              |             |          |
| 16 พิจารณาเพิ่มชุดแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องไปประจำตามสถานที่ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสม                         | คณะกรรมการ<br>การประจำ<br>เขต                               | ผบบ.                    | ผกป.       | -    |              |             |          |



# คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## ข้อ 2

มาตรฐานการให้บริการ

(Customer Service Standards)



## 1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

| มาตรฐานการให้บริการ                                                            | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                   | ภายในระยะเวลา                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง<br>จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | <b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br>$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับทั้งหมด}} \times 100$ | 1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง                 | ภายใน 4 ชม.<br>นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง              |                                       |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3 ตรวจสอบ และแก้ไข สาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง |                                       |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 จ่ายไฟฟ้าคืน                        |                                       |

หมายเหตุ : “ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง” หมายถึง การที่ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง เช่น ไฟฟ้าดับทั้งหมู่บ้าน /ถนน

“ไฟฟ้าดับ” หมายถึง ไฟฟ้าดับเฉพาะราย

ทั้ง 2 กรณี เกิดจากการทำงานในสภาวะปกติ ไม่รวมถึงจากเหตุสุทธวิสัย

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                    | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                                                      |               |                 |      |      |              |             |          |
| 1.1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากช่องทาง<br>ต่างๆ เช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- Application<br>- เบอร์รับแจ้ง ที่กฟฟ.<br>และบันทึกข้อมูล รายละเอียดตาม<br>หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ                                         | -             | ผบป.            | ผกป. | กฟย. | E/O / พชง.   | หผ.         |          |
| 1.2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง เช่น<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุม<br>การจ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.) โดย<br>สอบถาม สถานที่ไฟฟ้าขัดข้อง<br>ไฟฟ้าดับเฉพาะบ้าน หรือเป็นวง<br>กว้าง อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน<br>สาเหตุ (ถ้าทราบ) | -             | ผบป.            | ผกป. | กฟย. | E/O / พชง.   | หผ.         |          |
| 1.3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ / สมุด<br>คุม เช่นสมุดบันทึกรายงาน<br>เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน ให้<br>ครบถ้วน                                                                                                             | -             | ผบป.            | ผกป. | กฟย. | E/O / พชง.   | หผ.         |          |
| 2 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                   |               |                 |      |      |              |             |          |
| 2.1 ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงาน<br>แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และหรือ<br>กฟข. รับทราบแล้วแต่กรณี เพื่อ<br>ดำเนินการแก้ไขต่อไป                                                                                                 | -             | ผบป.            | ผกป. | กฟย. | E/O / พชง.   | หผ.         |          |
| 3 ตรวจสอบ และแก้ไข สาเหตุไฟฟ้า<br>ขัดข้อง                                                                                                                                                                                  |               |                 |      |      | E/O / พชง.   |             |          |
| 3.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุ<br>บริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                   | -             | ผบป.            | ผกป. | กฟย. | E/O / พชง.   | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                    | สนญ./ กฟข. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------|------|--------------|-------------|-----------------------------|
| 3.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไข หรือ กฟข.เพื่อแจ้งให้ทราบถึง สาเหตุ และวิธีการแก้ไข ประเมิน เวลาที่จะต้องแก้ไขและแจ้งต่อผู้มี อำนาจสั่งการ | ผคฟ. กปบ.  | ผปบ.         | ผกป. | กฟย. | E/O / พชง.   | หผ.         |                             |
| 3.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่ง การ รวมทั้งประสานงานขอรับการ สนับสนุนเพิ่มเติม (หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รถเครน เป็นต้น                            | -          | -            | -    | -    | E/O / พชง.   | หผ.         |                             |
| 4 จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                             |            |              |      |      |              |             | ภายใน 4                     |
| 4.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อย ของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความ พร้อมรับการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจ สั่งการทราบเพื่อดำเนินการต่อไป                                           | -          | ผปบ.         | ผกป. | -    | E/O / พชง.   | หผ.         | ชม. นับตั้งแต่ ได้รับเรื่อง |
| 4.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้า คืนระบบ                                                                                                                             | ผคฟ. กปบ.  | ผปบ.         | ผกป. | -    | E/O / พชง.   | หผ.         |                             |
| 4.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และการ แก้ไขทั้งหมด ในระบบ / สมุดคุม เช่นสมุดบันทึกรายงานเหตุการณ์ ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน                         | -          | ผปบ.         | ผกป. | -    | E/O / พชง.   | หผ.         |                             |
| 4.4 แจ้งกลับผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                    | -          | ผปบ.         | ผกป. | -    | E/O / พชง.   | หผ.         |                             |



## 1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

## มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

#### 1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                              | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                              | ภายในระยะเวลา                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 98 (ภาพรวม)          | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริง ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                 | 1 วางแผนการอ่านหน่วย/สร้างแผนการจดหน่วย/แบ่งสายการจดหน่วย        | รายเดือน                           |
| เขตเมือง<br>- ในเขตเมืองอ่านทุกเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98                                          | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริง<br><br>$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | 2 ดำเนินการจดหน่วย                                               | ทุกเดือน/ทุกราย                    |
| เขตชนบท<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อ่านทุก 2 เดือน จะต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำทั้งหมด |                                                                                                                                                                                                 | 3 ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ /หน่วยมิเตอร์/สถานะมิเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน |                                    |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                 | 4 รับข้อมูลการจดหน่วย เพื่อตรวจสอบ /ประมวลผลบิล                  | ตามรอบบิล<br>ภายในเวลา<br>15.30 น. |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                 |                                                                  |                                    |

หมายเหตุ : 1. กฟภ. มีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ให้แสดงค่าที่เที่ยงตรงของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกๆรอบระยะเวลาสามปี

2. การคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือนต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์เก็บข้อมูลประวัติค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3                                                                    | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ   | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----------------|-------------|---------------------|
| 1 วางแผนการอ่านหน่วย/สร้าง<br>แผนการจดหน่วย/แบ่งสายการจด<br>หน่วย                                                      |               |                                                                                    |      |      |                |             |                     |
| 1.1 กฟฟ. วางแผนและจัดทำแผนการ<br>อ่านหน่วย                                                                             | -             | ผบป.                                                                               | ผบง. | -    | พบช. /<br>นบช. | หผ.         | ทุกเดือน            |
| 1.2 แบ่งสายการอ่านหน่วย                                                                                                | -             | ผบป.                                                                               | ผบง. | -    | พบช. /<br>นบช. | หผ.         | ทุกเดือน            |
| 2 ดำเนินการจดหน่วย                                                                                                     |               |                                                                                    |      |      |                |             |                     |
| - กรณี รายใหญ่ (กฟภ.ดำเนินการ<br>เอง)กฟฟ. ดำเนินการจดหน่วย ส่ง<br>ข้อมูลให้หน่วยงานถัดไปเพื่อ<br>ประมวลผล พิมพ์บิล     | -             | ผมต.                                                                               | ผบต. | -    | พชง.           | หผ.         | ทุกเดือน/<br>ทุกราย |
| - กรณี รายย่อย ตัวแทนจดหน่วย<br>(outsourc) ดำเนินการ และส่ง<br>ข้อมูลให้ กฟฟ ภายในเวลาที่กำหนด                         |               | Outsourc<br>e (ผบป.<br>ควบคุมด้าน<br>การเงิน, ผมต.<br>ควบคุมด้าน<br>การปฏิบัติงาน) |      |      |                |             |                     |
| 3 ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ /หน่วย<br>มิเตอร์/สถานะมิเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน                                                   |               |                                                                                    |      |      |                |             |                     |
| 3.1 กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์<br>สถานะมิเตอร์ ให้เป็นปัจจุบัน หาก<br>มีการเปลี่ยนแปลง ให้แจ้งหน่วยงาน<br>ที่เกี่ยวข้อง |               | ผมต./<br>ผบป.                                                                      | -    | -    | พชง./พบช.      | หผ.         |                     |
| 4 รับข้อมูลการจดหน่วย เพื่อ<br>ตรวจสอบ /ประมวลผลบิล                                                                    | -             | ผบป.                                                                               | ผบง. | -    | พบช.           | หผ.         |                     |
| 4.1 กฟฟ. รับข้อมูลการอ่านหน่วย<br>ประมวลผลจากระบบ                                                                      |               |                                                                                    |      |      |                |             |                     |

## คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

#### 1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

หมายเหตุ : การปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ตรงตามความเป็นจริงให้ดำเนินการ ดังนี้

1. กรณีการคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม ในกรณีตรวจพบระยะเวลาที่เกิดความผิดพลาด ให้เรียกเก็บย้อนหลังได้ตามระยะเวลานั้นแต่ไม่เกิน 3 ปี ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ากระทำความผิดตามกฎหมาย ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ และไม่มีสิทธิติดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ./กฟภ. กำหนด
2. กรณีการคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าลดลง กฟผ. ต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ตรวจพบความผิดพลาด หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว กฟผ. ต้องคืนเงินส่วนต่างให้ผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันนับแต่วันที่แจ้งให้ผู้ไฟฟ้าทราบ



## 1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                 | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                | ภายในระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่มาตรฐานการให้บริการพลังงานด้านกิจการไฟฟ้ากำหนดไว้                                                       | 1.1 กรณี ผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อย<br>- ตัวแทนจดหน่วย (Outsource) ดำเนินการจดหน่วยพร้อมแจ้งหนี้ (Spot Bill )<br>- ตัวแทน (Outsource) รับใบแจ้งหนี้จาก กฟพ.และส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า | ทุกเดือน      |
|                                                                                    | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพบริการไฟฟ้ากำหนดไว้                                                                    | 1.2 กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<br>- กฟพ. ดำเนินการแจ้งทางช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรสาร (Fax) ,E-mail ,จดหมาย เป็นต้น                                                                     | ทุกเดือน      |
|                                                                                    | $= \frac{\text{จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่มาตรฐานการให้บริการกำหนด}}{\text{จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในช่วงระยะเวลานั้นๆ}} \times 100$ |                                                                                                                                                                                    |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                              | สนญ./<br>กพข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|--------------------------------------|
| 1.1 กรณี ผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อย<br>- ตัวแทนจดหน่วย (Outsource)<br>ดำเนินการจดหน่วยพร้อมแจ้งหนี้<br>(Spot Bill )<br><br>- ตัวแทน (Outsource) รับใบแจ้ง<br>หนี้จาก กฟฟ.และส่งใบแจ้งหนี้ให้<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า | -             | ผบป.            | ผบง. | -    | พบช.         | หผ.         | ทุกเดือน<br>ตาม<br>แผนการ<br>จดหน่วย |
| 1.2 กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายรายใหญ่<br>- กฟฟ. ดำเนินการแจ้งทางช่องทาง<br>ต่างๆ เช่น ทางโทรสาร (Fax) ,<br>E-mail ,จดหมาย เป็นต้น                                                                              | -             | ผบป.            | ผบง. | -    | พบช.         | หผ.         | ทุกเดือน<br>ตาม<br>แผนการ<br>จดหน่วย |

หมายเหตุ : การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ดำเนินการดังนี้

1. ต้องกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 10 วันนับตั้งแต่วันลงใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายรายย่อย เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลา กฟผ. ต้องส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 5 วันนับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า กฟผ. มีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและความจำเป็น และให้ค้ำประกันว่าจะชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าและให้ค้ำประกันว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไปอีกหนึ่งครั้ง โดย กฟผ.สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้



## 1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

## มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

#### 1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

##### 1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                 | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                     | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                 | ระยะเวลา                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| การตอบข้อร้องเรียน<br>ของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ตอบข้อร้องเรียนภายใน<br>30 วันทำการคิดเป็นร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                     | 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน บันทึกกรณีย่อยเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  | ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน             |
|                                                                                                                     | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                 | 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น                                             | ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน             |
|                                                                                                                     | $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด}} \times 100$ | 3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และกำหนดแผนงานการปรับปรุงทั้งระยะสั้นและระยะยาวเสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา |                                                                   |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                        | 4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง                                                                    |                                                                   |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                        | 5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ                                | ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน            |
|                                                                                                                     |                                                                                                                                        | 6 สำนักรวบรวมพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน                                                                           | ภายใน 15 วันหลังจากยุติเรื่องและตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร |

หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่หรือประเด็นปัญหา และที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อ

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                   | สนญ./<br>กฟข.      | กฟฟ.ชั้น<br>1-3            | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล       | ระยะเวลา                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|------|------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภท<br>เรื่องร้องเรียน บันทึกรับเรื่อง<br>ร้องเรียนในระบบ และส่งให้<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |                    |                            |      |      |              |                   | รับเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>และ<br>บันทึกรับ<br>เรื่องฯ<br>ภายใน 1<br>วันทำการ |
| 1.1 การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และ<br>เอกสาร                                                                               |                    |                            |      |      |              |                   |                                                                              |
| - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)                                                        | ผลส.               |                            |      |      |              | อก.ลพ.            |                                                                              |
| - หน่วยงานกำกับดูแล                                                                                                       | ผลส.               |                            |      |      |              | อก.ลพ.            |                                                                              |
|                                                                                                                           |                    |                            |      |      |              | อก./ผจก.          |                                                                              |
| - ศูนย์ดำรงธรรม มท                                                                                                        | ผลส.               |                            |      |      |              | อก.ลพ.            |                                                                              |
|                                                                                                                           |                    |                            |      |      |              | อก./ผจก.          |                                                                              |
| - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>(สปน.) (www.1111.go.th)                                                                   | ผลส.               |                            |      |      |              | อก.ลพ.            |                                                                              |
| - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.                                                                                            | ผลส.               |                            |      |      |              | อก.สอ.            |                                                                              |
| - หน่วยงานอื่นๆ                                                                                                           | หน่วยงานที่รับแจ้ง |                            |      |      |              | อก./ผจก.          |                                                                              |
| - เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่<br>สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานส่วน<br>ภูมิภาค                                              | ผลส./<br>กก.       | ผบห./<br>ผวต. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | กฟย. |              | อก./ผจก.          |                                                                              |
|                                                                                                                           |                    |                            |      |      |              | อก./ผจก.          |                                                                              |
| 1.2 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อ<br>สังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจาก<br>ส่วนราชการ                                     |                    |                            |      |      |              |                   |                                                                              |
| - Facebook, Twitter, Instagram,<br>Youtube เป็นต้น                                                                        | ผลส./<br>ผลต.      |                            |      |      |              | อก.สอ./<br>อก.บท. |                                                                              |
|                                                                                                                           |                    |                            |      |      |              | อก./ผจก.          |                                                                              |
| - Website กฟภ.                                                                                                            | ผลส./<br>ผลพท.     |                            |      |      |              | อก.สอ./<br>อก.พล. |                                                                              |
|                                                                                                                           |                    |                            |      |      |              | อก./ผจก.          |                                                                              |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                        | สนญ./<br>กฟข.                     | กฟฟ.ชั้น<br>1-3            | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ            | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|------|------|-------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------|
| - E-mail                                                                                                                       | ผลต.                              |                            |      |      |                         | อก.บพ.      |                                                                |
| - Mobile Application                                                                                                           | ผพท.                              |                            |      |      |                         | อก.พล.      |                                                                |
|                                                                                                                                | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |      |      |                         | อก./ผจก.    |                                                                |
| - วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และ<br>สื่อท้องถิ่น                                                                              | ผปส.                              |                            |      |      |                         | อก.สอ.      |                                                                |
|                                                                                                                                | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |      |      |                         | อก./ผจก.    |                                                                |
| - IA /IR Chat                                                                                                                  | ผปส.                              |                            |      |      |                         | อก.สอ.      |                                                                |
| 1.3 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์                                                                                                |                                   |                            |      |      |                         |             |                                                                |
| - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่<br>ส่วนภูมิภาค                                                                                   | ผลส./<br>กอก. หรือ<br>กบล.        | ผบห./<br>ผวต. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | กฟย. |                         | อก./ผจก.    |                                                                |
|                                                                                                                                | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |      |      |                         | อก./ผจก.    |                                                                |
| - จัดกิจกรรม                                                                                                                   | ผวธ./<br>กอก. หรือ<br>กบล.        | ผวต. หรือ<br>ผบค.          | ผบต. | กฟย. |                         | อก./ผจก.    |                                                                |
| 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและ<br>ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น                                                    | ผลส./<br>กบล.                     | ผวต. หรือ<br>ผบค.          | ผบต. | กฟย. |                         | อก./ผจก.    | ตรวจสอบ<br>และ<br>ติดต่อผู้ใช้<br>ไฟฟ้า<br>ภายใน 5<br>วันทำการ |
|                                                                                                                                | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |                            |      |      |                         | อก./ผจก.    |                                                                |
| 3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน<br>และกำหนดแผนงานการปรับปรุงทั้ง<br>ระยะสั้นและระยะยาวเสนอ<br>ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |                            |      |      | ผู้ที่ได้รับ<br>มอบหมาย | อก./ผจก.    |                                                                |
| 4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน<br>จนกระทั่งยุติเรื่อง                                                                           | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |                            |      |      | ผู้ที่ได้รับ<br>มอบหมาย | อก./ผจก.    |                                                                |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                      | สนญ./<br>กฟข.                     | กฟฟ.ชั้น<br>1-3   | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ            | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|------|------|-------------------------|-------------|----------------------------------------------------|
| 5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์<br>อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง<br>และบันทึกข้อมูลในระบบ | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |                   |      |      | ผู้ที่ได้รับ<br>มอบหมาย | อก./ผจก.    | ตอบข้อ<br>ร้องเรียน<br>ภายใน 30<br>วันทำการ        |
| 6 สำนวความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อ<br>ร้องเรียน                                                   | ผลต./<br>กบล.                     | ผวต. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | กฟย. |                         | อก./ผจก.    | ภายใน 15<br>วัน<br>หลังจาก<br>ยุติข้อ<br>ร้องเรียน |

## มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

#### 1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

##### 1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                             | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                      | ภายในระยะเวลา                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ตอบข้อร้องเรียนภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของข้อร้องเรียนทั้งหมดที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                           | 1 รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น และบันทึกลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด |                                              |
|                                                                                                                                                        | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                        | 2 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลในระบบ หรือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                     |                                              |
|                                                                                                                                                        | จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ภายใน<br>$= \frac{\text{เวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด}} \times 100$ | 3 ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์                                                                             | ภายใน 10 นาที นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน    |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                | 4 บันทึกและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ                                                                      | ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                | 5 สุ่มสำรวจความพึงพอใจหลังตอบข้อร้องเรียน                                                                | ภายใน 15 วัน หลังจากตอบข้อร้องเรียน          |

หมายเหตุ :

ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์สำนักงาน ให้นับจากเรื่องร้องเรียนที่บันทึกลงในระบบ Voice of Customer (VOC)

ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA Call Center ให้นับจากกรณีที่ต้องมีการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                              | สนญ./<br>กฟช.                           | กฟฟ.ชั้น<br>1-3            | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|------|------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อ<br>ร้องเรียนและข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เบื้องต้น และบันทึกลงในแบบฟอร์ม<br>ที่ กฟภ. กำหนด |                                         |                            |      |      |              |             |                                                               |
| - 1129 PEA Contact Center                                                                                            | ผลต.                                    |                            |      |      |              | อก.ลพ.      |                                                               |
| - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร                                                                                         | ผลส./<br>กอก. หรือ<br>กบล.              |                            | ผบต. | ผจก. |              | ผจก./หผ.    |                                                               |
| 2 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน<br>จากข้อมูลในระบบ หรือ<br>ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                         | ผลต. หรือ<br>ผลส./<br>กอก. หรือ<br>กบล. | ผบท./<br>ผвт. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | ผจก. |              | ผจก./หผ.    |                                                               |
| 3 ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์                                                                                         | ผลต. หรือ<br>ผลส./<br>กอก. หรือ<br>กบล. | ผบท./<br>ผвт. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | ผจก. |              | ผจก./หผ.    | ตอบข้อ<br>ร้องเรียน<br>ของผู้ใช้<br>ไฟฟ้า<br>ภายใน 10<br>นาที |
| 4 บันทึกและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ                                                                                  | ผลต. หรือ<br>ผลส./<br>กอก. หรือ<br>กบล. | ผвт. หรือ<br>ผบค.          | ผบต. | ผจก. |              | ผจก./หผ.    | บันทึก<br>เรื่อง<br>ร้องเรียน<br>ภายใน 1<br>วันทำการ          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                       | สนญ./<br>กฟข.              | กฟฟ.ชั้น<br>1-3   | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                          |
|-----------------------------------------------|----------------------------|-------------------|------|------|--------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 5 สุ่มสำรวจความพึงพอใจหลังตอบข้อ<br>ร้องเรียน | ผลต. หรือ<br>ผลส./<br>กบล. | ผวต. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | ผจก. |              | อก./ผจก.    | สุ่มสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ<br>ภายใน 15<br>วัน<br>หลังจาก<br>ตอบข้อ<br>ร้องเรียน |



## 2.1 คุณภาพไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                     | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                        | ภายในระยะเวลา                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าระยะเวลา ที่แจ้งไว้ 100% ยกเว้น เหตุฉุกเฉิน                      | <b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน                                | ภายใน 10 วันก่อนแจ้งดับไฟฟ้า                       |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2 ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น                                                                |                                                    |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก/กำหนดแผนงาน                            |                                                    |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4 กำหนดวันดับไฟฟ้า                                                                         |                                                    |
|                                                                                                                         | <b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br>จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br>$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | 5 แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้าและกำหนดเวลาจ่ายคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า ก่อนการดับไฟฟ้า | แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6 ชักซ้อมการดำเนินการตามแผนงาน                                                             |                                                    |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7 ดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน                                                                  |                                                    |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8 ควบคุมการดับไฟฟ้า                                                                        |                                                    |
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 9 จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                             | ตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า                     |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                            |                                                    |
| จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีเอขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา การดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนด |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                            |                                                    |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|---------------------------------------------------|
| <b>1 หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน</b><br>- ตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน<br>- วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ ที่ต้องใช้<br>- เวลาที่ต้องปฏิบัติงาน กำหนดจำนวนทีมงาน และผู้ประสานงานหลัก กับทุกทีมงาน (กรณีมีหลายทีมงาน) กำหนดวันปฏิบัติงาน<br>- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และนำไปจัดทำแผนงาน                                                                                                                  | กบข.<br>กบข.  | ผบป.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         | ข้อ 1-4<br>ดำเนินการภายใน 10 วัน ก่อนแจ้งดับไฟฟ้า |
| <b>2 ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น</b><br>- พื้นที่ที่จะดับไฟฟ้า<br>- ผลกระทบกับพื้นที่ข้างเคียง<br>- ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของบริเวณที่ต้องดับไฟฟ้า เช่น หน่วยงานราชการ ธนาคาร โรงงาน อุตสาหกรรม ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป เป็นต้น<br>- จำนวนชุดปฏิบัติงานสำหรับทำสวิตช์<br>- เวลาทำการสวิตช์ ก่อน - หลัง การปฏิบัติงานและเวลาการปฏิบัติงานของ พชง. ผู้ควบคุมงาน<br>- จัดลำดับ ความสำคัญก่อนหลัง โดยให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีผลกระทบน้อยที่สุด<br>- กำหนด วัน เวลาดับไฟฟ้าเบื้องต้น | กบข.          | ผบป.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |                                                   |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| <p>3 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก/กำหนดแผนงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงาน/สอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่คาดว่าจะมีปัญหาเกี่ยวกับแผนงานการดับไฟฟาล่วงหน้า</li> <li>- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่สามารถ ให้ดับไฟฟ้า หรือได้รับผลกระทบ ให้ กฟฟ.กฟข. ดำเนินการปรับเปลี่ยนแผน วันเวลา ตามความจำเป็นและเหมาะสม</li> <li>- ขออนุมัติ กฟข. เพื่อดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน</li> <li>- กฟข. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก กฟภ. เช่น กฟฟ. ข้างเคียง กฟผ. และนำเสนอ อช. เพื่อขออนุมัติ</li> </ul> <p>หลังจากได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ยืนยัน วันเวลา การดับไฟฟ้า ให้ พชง. ผู้ควบคุมงานรับทราบ</li> <li>- แจ้งให้ชุดปฏิบัติการสวิตชิงทุกชุดทราบกำหนดการทำสวิตชิง</li> </ul> <p>กรณีที่ กฟข. ไม่อนุมัติให้ดับไฟฟ้า หรือ เลื่อนวัน เวลา ให้ แจ้ง พชง. ผู้ควบคุมงานทราบ เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน และกำหนดการใหม่ พร้อมแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีผลกระทบกับการดับไฟฟ้าด้วย</p> | กฟข.          | ผบป.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4 กำหนดวันดับไฟฟ้า</b><br>- กำหนดการดับไฟฟ้า เมื่อ<br>ดำเนินการทุกอย่าง พร้อม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | กปบ.          | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |                                                                                                                         |
| <b>5 แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้าและ<br/>กำหนดเวลาจ่ายคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ทราบล่วงหน้า ก่อนการดับไฟฟ้า</b><br>กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป<br>- ประกาศในเว็บไซต์ กฟผ.<br>- แจ้งช่องทางอื่นๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์,<br>วิทยุ, รถกระจายเสียง, ปิดประกาศ<br>ในพื้นที่, สื่อออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น<br>- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง<br>ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ต้องแจ้งเพิ่มเติมโดยจัดส่ง เป็น<br>Email, โทรสาร, ไปรษณีย์และแจ้ง<br>ทางโทรศัพท์ (ให้มีการบันทึกชื่อผู้<br>แจ้ง และผู้รับแจ้งไว้ด้วย ทุกครั้ง) | กปบ.          | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         | แจ้งวัน<br>เวลาและ<br>สถานที่ที่<br>จะดับ<br>ไฟฟ้าให้<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ทราบ<br>ล่วงหน้า<br>อย่างน้อย<br>3 วันทำ<br>การ |
| <b>6 ชักซ้อมการดำเนินการตามแผนงาน</b><br>- ชักซ้อมนัดหมายผู้เกี่ยวข้องกับ<br>การทำงานทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้ง<br>ก่อนถึงวันดับไฟฟ้า<br>- พชง. ผู้ควบคุมงานตรวจสอบ เบิก<br>ตรวจนับวัสดุอุปกรณ์ ให้ครบถ้วน<br>ทุกรายการ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | กปบ.          | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |                                                                                                                         |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| <p><b>7 ดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ส่งการตรวจสอบความพร้อมของผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด</li> <li>- ชุดปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า) ทบทวนการทำสวิตช์</li> <li>- พชง. ผู้ควบคุมงานเดินทางถึงจุดปฏิบัติงาน</li> <li>- พชง. ผู้ควบคุมงานชักซ้อมงานที่ต้องปฏิบัติ ระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน KYT เพื่อความปลอดภัย</li> <li>- จัดทีม/แบ่งงาน/จัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้ปฏิบัติงานได้ทันที</li> <li>- พชง. ผู้ควบคุมงานตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทุกอุปกรณ์/เครื่องมือตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนดอย่างเคร่งครัด</li> <li>- ชุดปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางถึงจุดสวิตช์ และจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับทำสวิตช์ ให้พร้อมดำเนินการได้ทันทีที่ได้รับคำสั่งจากผู้ส่งการ (E/O)</li> </ul> | กปบ.          | ผบป.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|------------------------------------------------|
| <b>8 ควบคุมการดับไฟฟ้า</b><br>- พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือผู้<br>ประสานงานหลัก (กรณีมีหลาย<br>ทีมงาน) ต้องประเมินงานเป็นระยะ<br>และปรับแผนงานให้สามารถจ่าย<br>ไฟฟ้าได้ตามเวลาที่กำหนด<br><br>- พชง. ผู้ควบคุมงานติดต่อ<br>ประสานงานกับ ผู้สั่งการสวิชซึ่งเป็น<br>ระยะ เพื่อผู้สั่งการสามารถ<br>ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ<br>กับชุดปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้า<br>ชัดข้อง ที่ทำหน้าที่สวิชชิง<br><br>- ผู้สั่งการสามารถ ปรับเปลี่ยนชุด<br>ปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้าชัดเจนที่<br>ทำหน้าที่สวิชชิงได้ตามเหมาะสม<br>หากมีงานแก้กระแสไฟฟ้าชัดเจน<br>ตรงกับช่วงเวลา สวิชชิง โดยรีบแจ้ง<br>การเปลี่ยนแปลงให้ พชง. ควบคุม<br>งานทราบด้วย | กปบ.          | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         |                                                |
| <b>9 จ่ายไฟฟ้าคืน</b><br>- พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือผู้<br>ประสานงานหลัก (กรณีมีหลาย<br>ทีมงาน) ตรวจสอบความเรียบร้อย<br>ของงาน และความพร้อมการจ่าย<br>ไฟฟ้า และแจ้งยืนยันให้ ผู้สั่งการ<br>ทราบ<br><br>- ผู้สั่งการ สั่งการทำให้สวิชชิง จ่าย<br>ไฟฟ้า คืนระบบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | กปบ.          | ผปบ.            | ผกป. | -    | พชง./วศก.    | หผ.         | ตาม<br>กำหนด<br>เวลาที่<br>แจ้งผู้ใช้<br>ไฟฟ้า |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                   | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก ตรวจสอบการมีไฟฟ้าใช้ตามปกติ ในพื้นที่ที่ดับไฟฟ้า</li> <li>- ผู้สั่งการ ทำการบันทึกข้อมูลในระบบ</li> </ul> |               |                 |      |      |              |             |          |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                              | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                      | ภายในระยะเวลา                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>กรณีไฟฟ้าดับ</b><br>แก้ไขได้ภายใน 24 ชม.<br>ร้อยละ 100<br><br><b>กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง</b> จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | <b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                   | 1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง                                                                    | <b>กรณีไฟฟ้าดับ</b><br>แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง        |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้งจากผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (ผคพ.กฟข.) |                                                                           |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ และ หรือ สมุดคุม                                               |                                                                           |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง                                                                 | <b>กรณีไฟฟ้าขัดข้อง</b><br>จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5 ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง                                                      |                                                                           |
|                                                                                                                                                  | 6 จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                          |                                                                           |
|                                                                                                                                                  | $\text{สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}$ $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากะพริบทั้งหมด}} \times 100$ |                                                                                          |                                                                           |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                           |
| จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีเอขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา การดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนด                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                          |                                                                           |

หมายเหตุ : "ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง" หมายความว่า การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง เช่น ไฟดับทั้งหมู่บ้าน ถนน

"ไฟฟ้าดับ" หมายความว่า ไฟฟ้าดับเฉพาะราย

ซึ่งทั้ง 2 กรณี เกิดจากการทำงานในสภาวะปกติ ไม่รวมถึง เหตุสุดวิสัย

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                     | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                                                       | กบท.          | ผบป.            | ผกป. | -    | E/OWขง.      | ทผ.         |          |
| 1.1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากช่องทาง<br>ต่างๆ เช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- Application<br>- เบอร์รับแจ้ง ที่กฟฟ.<br>บันทึกข้อมูล รายละเอียดตาม<br>หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ                                             |               |                 |      |      |              |             |          |
| 1.2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง เช่น<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุม<br>การจ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.) โดย<br>สอบถาม สถานที่ไฟฟ้าขัดข้อง ไฟฟ้า<br>ดับเฉพาะบ้าน หรือเป็นวงกว้าง<br>อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน สาเหตุ (ถ้า<br>ทราบ) |               |                 |      |      |              |             |          |
| 1.3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ / สมุดคุม<br>เช่นสมุดบันทึกรายงานเหตุการณ์<br>ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน ให้ครบถ้วน                                                                                                                   |               |                 |      |      |              |             |          |
| 2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง จาก<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุม<br>การจ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.)<br>- สอบถามสาเหตุเบื้องต้น และ<br>สถานที่เกิดไฟฟ้าขัดข้อง                                                                 | -             | ผบป.            | ผกป. | -    | E/OWขง.      | ทผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                   | สนญ./<br>กฟช.      | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ และหรือ<br>สมุดคุม<br>- เช่นสมุดบันทึกการปฏิบัติงานของ<br>พช. อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง สมุดบันทึก สิ่งการและ<br>รายงานเหตุการณ์ประจำวัน ให้<br>ครบถ้วน | -                  | ผบป.            | ผกป. | -    | E/O/พช.      | หผ.         |          |
| 4 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง<br>- ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงาน<br>แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และหรือ<br>กฟช. รับทราบแล้วแต่กรณี เพื่อ<br>ดำเนินการแก้ไขต่อไป                                      | ผคฟ.<br>กบป.       | ผบป.            | ผกป. | -    | E/O/พช.      | หผ.         |          |
| 5 ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้า<br>ขัดข้อง                                                                                                                                                   |                    |                 |      |      |              |             |          |
| 5.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุ<br>บริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                  | -                  | ผบป.            | ผกป. | -    | พช.          | หผ.         |          |
| 5.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไขไฟ<br>หรือ กฟช. เพื่อแจ้งให้ทราบถึง<br>สาเหตุ และวิธีการแก้ไข ประเมิน<br>เวลาที่จะต้องแก้ไขต่อผู้มีอำนาจสั่ง<br>การ     | ผคฟ.<br>กบป.       | ผบป.            | ผกป. | -    | พช.          | หผ.         |          |
| 5.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่ง<br>การ รวมทั้งประสานงาน สั่งการ<br>ขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม (หาก<br>จำเป็น) เช่น ทีมงาน อุปกรณ์<br>เครื่องมือ รถเครน เป็นต้น                      | กบป./<br>กบช./กกค. | ผบป.            | ผกป. | -    | E/O/พช.      | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                     | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ           | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.4 ระหว่างชุดปฏิบัติงานแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กำลังแก้ไข<br>ปัญหา ให้ประเมินสถานการณ์การ<br>แก้ไขเป็นระยะ และติดต่อผู้มีอำนาจ<br>สั่งการแก้ไขเป็นระยะ เพื่อการปรับ<br>แผนหรือเพิ่มการสนับสนุนด้านต่างๆ | ผคฟ.<br>กฟข.  | ผปบ.            | ผกป. | -    | หัวหน้างาน             | หผ.         |                                                                                                          |
| 6 จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                                                              |               |                 |      |      |                        |             |                                                                                                          |
| 6.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อย<br>ของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความ<br>พร้อมรับการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจ<br>สั่งการทราบเพื่อดำเนินการต่อไป                                                                   | ผคฟ.<br>กฟข.  | ผปบ.            | ผกป. | -    | E/O<br>/หัวหน้า<br>งาน | หผ.         |                                                                                                          |
| 6.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้า<br>คืนระบบ                                                                                                                                                           | ผคฟ.<br>กฟข.  | ผปบ.            | ผกป. | -    | E/O<br>/หัวหน้า<br>งาน | หผ.         | - ภายใน<br>4 ชม.<br>กรณี<br>ระบบ<br>จำหน่าย<br>ไฟฟ้า<br>ขัดข้อง<br>- ภายใน<br>24 ชม.<br>กรณี<br>ไฟฟ้าดับ |
| 6.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด<br>เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และการ<br>แก้ไขทั้งหมด ในระบบ OMS /<br>SCADA / สมุดบันทึก การสั่งการ                                                                          | ผคฟ.<br>กฟข.  | ผปบ.            | ผกป. | -    | E/O/พชง.               | หผ.         | ภายใน 1<br>วัน<br>นับตั้งแต่<br>แก้ไขแล้ว<br>เสร็จ                                                       |
| 6.4 แจ้งกลับผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                     |               |                 |      |      |                        |             |                                                                                                          |

## 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                       | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                        | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                               | ภายในระยะเวลา                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า<br>สำหรับการติดตั้งใหม่และ<br>ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วัน<br>ทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอ<br>ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม<br>การขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว<br>ร้อยละ 100 | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่<br>ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>รายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตาม<br>มาตรฐานที่กำหนด                                                                                           | 1 รับคำร้อง                                       | ข้อ 1-5<br>ดำเนินการภายใน 3<br>วันทำการ (ไม่นับ<br>รวมกรณีไม่ผ่าน<br>การตรวจสอบ<br>มาตรฐานภายใน)                                             |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 2 สอบถามข้อมูล                                    |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 3 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์<br>ไฟฟ้าภายในอาคาร     |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนราย<br>ที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>รายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตาม<br>มาตรฐานที่กำหนด                                                                                       | 4 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติ<br>การขอใช้ไฟฟ้า |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 5 รับชำระเงิน                                     |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           | จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้า<br>ใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่าย<br>ไฟฟ้าภายในระยะเวลาและ<br>ตามขนาดที่กำหนดเป็นไป<br>$= \frac{\text{ตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่กำหนด}} \times 100$ | 6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ                        | ข้อ 6-7<br>ดำเนินการภายใน 2<br>วันทำการ นับถัด<br>จากวันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้า ชำระ<br>ค่าธรรมเนียม และ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่<br>กฟผ. กำหนด |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                       |                                                                                                                                              |

การจ่ายเงินชดเชย

กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- PEA Website<br>- Application<br>- โทรศัพท์สำนักงาน<br>- สำนักงาน กฟภ.<br>- ฯลฯ |               |                 |      |      |              |             | ข้อ 1-5<br>ดำเนินการ<br>ภายใน 3<br>วันทำการ<br>(ไม่นับ<br>รวมกรณี<br>ไม่ผ่าน<br>การ<br>ตรวจสอบ<br>มาตรฐาน<br>ภายใน) |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์<br>กฟภ.                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 2                       | สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ                                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                     |
| 2.1                     | สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อ<br>กำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                  | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 2.2                     | แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้า<br>ภายใน และสอบถามสถานะการ<br>ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 2.3                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า<br>โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA<br>Map และนัดหมายตรวจสอบ                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 3                       | ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า<br>ภายในอาคาร                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                     |
| 3.1                     | ตรวจสอบมาตรฐานการเดิน<br>สายไฟฟ้าภายในอาคาร                                                                                                 | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.         | หผ./ผจก.    |                                                                                                                     |
| 3.2                     | กรณีตรวจสอบมาตรฐานการเดิน<br>สายไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตาม<br>มาตรฐานต้องแก้ไข                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                      | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ                 | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|------------------------------|-------------|----------|
| 3.2.1                   | แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้อง<br>แก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้<br>คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า<br>สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัย<br>หรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้<br>ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ                                      | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 3.2.2                   | นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า ในการ<br>ตรวจสอบมาตรฐานครั้งต่อไป                                                                                                                                                                                 | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 3.3                     | เมื่อตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้า<br>ภายในอาคารถูกต้อง ตามมาตรฐาน<br>กฟผ.สรุปรายละเอียดให้หมายเลข<br>สายการจดหน่วย พร้อมลำดับการ<br>อ่านหน่วย (Street route) และคิด<br>ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้ง<br>ค่าธรรมเนียมให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 3.4                     | นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ                                                                                                                                                                                                              | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 4                       | ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติ<br>การขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                      | -             | กฟฟ.            | กฟส. | กฟย. | ผจก. /<br>ผู้รับมอบ<br>อำนาจ | หผ.         |          |
| 5                       | รับชำระเงิน                                                                                                                                                                                                                          |               |                 |      |      |                              |             |          |
| 5.1                     | รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และ<br>ออกใบเสร็จรับเงิน                                                                                                                                                                                | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.                         | หผ.         |          |
| 5.2                     | ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./<br>ผบต. เพื่อตรวจสอบ                                                                                                                                                                               | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.                         | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                      | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3     | กฟส.                      | กฟย.                                    | ผู้ดำเนินการ           | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                     |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------------------|------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                       | ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ                                             |               |                     |                           |                                         |                        |             | ข้อ 6-7                                                                                                      |
| 6.1                     | ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์                             | -             | ผบค.                | ผบต.                      | กฟย.                                    | พชง.                   | หผ.         | ดำเนินการภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมนิยม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟผ. กำหนด |
| 6.2                     | ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบิกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน | -             | ผมต.                | ผบต.                      | กฟย.                                    | พชง.                   | หผ.         |                                                                                                              |
| 6.3                     | กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource                          | -             | ผมต. /<br>outsource | ผบต. /<br>outsource       | กฟย.                                    | พชง.                   | หผ.         |                                                                                                              |
| 6.4                     | ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟ  | -             | ผมต. /<br>outsource | ผบต. /<br>outsource       | กฟย.                                    | พชง.                   | หผ.         |                                                                                                              |
| 6.5                     | ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)                                 | -             | ผมต.                | ผบต.                      | กฟย.<br>(จัดส่งคำร้องให้กฟฟ. จุบรวมงาน) | พชง.                   | หผ.         |                                                                                                              |
| 7                       | จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                                            | -             | ผบค./<br>ผบห.       | ผบต./<br>ผบง.<br>(ธุรการ) | กฟย.                                    | -<br>พนักงาน<br>ธุรการ | หผ.         |                                                                                                              |

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                       | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                               | ภายในระยะเวลา                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า<br>สำหรับการติดตั้งใหม่และ<br>ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วัน<br>ทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอ<br>ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม<br>การขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว<br>ร้อยละ 100 | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่<br>ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>รายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตาม<br>มาตรฐานที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1 รับคำร้อง                                       | ข้อ 1-3<br><br>ดำเนินการภายใน 1<br>วันทำการ (เอกสาร<br>หลักฐานตาม<br>เงื่อนไข และ<br>มาตรฐานที่ กฟผ.<br>กำหนด)                                   |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2 สอบถามข้อมูล                                    |                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                           | <div>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวน<br/>รายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้<br/>ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไป<br/>ตามมาตรฐานที่กำหนด</div> <div>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้า<br/>ใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่าย<br/>ไฟฟ้าภายในระยะเวลาและ<br/>ตามขนาดที่กำหนดเป็นไป</div> <div>= <math>\frac{\text{ตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่<br/>มาตรฐานกำหนด}} \times 100</math></div> | 3 รับชำระเงิน                                     | ข้อ 4-7<br><br>ดำเนินการภายใน 2<br>วันทำการ นับถัด<br>จากวันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้า ชำระ<br>ค่าธรรมเนียม และ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่<br>กฟผ. กำหนด |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า<br>ภายในอาคาร     |                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติ<br>การขอใช้ไฟฟ้า |                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า                     |                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                       |                                                                                                                                                  |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                   |                                                                                                                                                  |
| กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                   |                                                                                                                                                  |

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- PEA Website<br>- Application<br>- โทรศัพท์สำนักงาน<br>- สำนักงาน กฟผ.<br>- ฯลฯ |               |                 |      |      |              |             | ข้อ 1-3<br>ดำเนินการ<br>ภายใน 1<br>วันทำการ<br>(เอกสาร<br>หลักฐาน<br>ตาม<br>เงื่อนไข<br>และ<br>มาตรฐาน<br>ที่ กฟผ.<br>กำหนด) |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์<br>กฟผ.                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 2                       | สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ                                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                              |
| 2.1                     | สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อ<br>กำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                  | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 2.2                     | แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้า<br>ภายใน และสอบถามสถานะการ<br>ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 2.3                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า<br>โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA<br>Map และนัดหมายตรวจสอบ                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 2.4                     | คิดค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อม<br>แจ้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า<br>ทราบ                                                                | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.         | หผ.         |                                                                                                                              |
| 3                       | รับชำระเงิน                                                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                              |
| 3.1                     | รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และ<br>ออกใบเสร็จรับเงิน                                                                                       | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.         | หผ.         |                                                                                                                              |
| 3.2                     | ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./<br>ผบต. เพื่อตรวจสอบ                                                                                      | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.         | หผ.         |                                                                                                                              |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                 | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ          | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                              |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|-----------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                       | ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                                                                                                                                         |               |                 |      |      |                       |             | ข้อ 4-7<br>ดำเนินการภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด |
| 4.1                     | ตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร                                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พขง.                  | หผ./ผจก.    |                                                                                                                       |
| 4.2                     | กรณีตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตามมาตรฐานต้องแก้ไข                                                                                                             | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พขง.                  | หผ.         |                                                                                                                       |
| 4.3                     | แจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัย หรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พขง.                  | หผ.         |                                                                                                                       |
| 4.4                     | เมื่อตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารถูกต้อง ตามมาตรฐาน กฟภ.สรุปรายละเอียดให้หมายเลขสายการจดหน่วย พร้อมลำดับการอ่านหน่วย (Street route)                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พขง.                  | หผ.         |                                                                                                                       |
| 4.5                     | นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ                                                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พขง.                  | หผ.         |                                                                                                                       |
| 5                       | ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                     | -             | กฟฟ.            | กฟส. | กฟย. | ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ | หผ.         |                                                                                                                       |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                          | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3     | กฟส.                | กฟย.                                                   | ผู้ดำเนินการ      | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------|
| 6                       | ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า                                              |               |                     |                     |                                                        |                   |             |          |
| 6.1                     | ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์                                 | -             | ผบค.                | ผบต.                | กฟย.                                                   | พชง.              | หผ.         |          |
| 6.2                     | ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบิกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน     | -             | ผมต.                | ผบต.                | กฟย.                                                   | พชง.              | หผ.         |          |
| 6.3                     | กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource                              | -             | ผมต. /<br>outsource | ผบต. /<br>outsource | กฟย.                                                   | พชง.              | หผ.         |          |
| 6.4                     | ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า | -             | ผมต. /<br>outsource | ผบต. /<br>outsource | กฟย.                                                   | พชง.              | หผ.         |          |
| 6.5                     | ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)                                     | -             | ผมต.                | ผบต.                | กฟย.<br>(จัดส่งคำ<br>ร้อง<br>ให้กฟฟ.<br>จตุรรม<br>งาน) | พชง.              | หผ.         |          |
| 7                       | จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                                                | -             | ผบค./               | ผบต./               | กฟย.                                                   | -                 | หผ.         |          |
|                         |                                                                          |               | ผบห.                | ผบง.<br>(ธุรการ)    |                                                        | พนักงาน<br>ธุรการ |             |          |

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                       | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                        | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                               | ภายในระยะเวลา                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า<br>สำหรับการติดตั้งใหม่และ<br>ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วัน<br>ทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอ<br>ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม<br>การขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว<br>ร้อยละ 100 | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่<br>ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>รายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตาม<br>มาตรฐานที่กำหนด                                                                                           | 1 รับคำร้อง                                       | ข้อ 1-5<br>ดำเนินการภายใน 3<br>วันทำการ (ไม่นับ<br>รวมกรณีไม่ผ่าน<br>การตรวจสอบ<br>มาตรฐานภายใน)                                             |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 2 สอบถามข้อมูล                                    |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 3 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์<br>ไฟฟ้าภายในอาคาร     |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนราย<br>ที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>รายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตาม<br>มาตรฐานที่กำหนด                                                                                       | 4 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติ<br>การขอใช้ไฟฟ้า |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 5 รับชำระเงิน                                     |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                           | จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้า<br>ใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่าย<br>ไฟฟ้าภายในระยะเวลาและ<br>ตามขนาดที่กำหนดเป็นไป<br>$= \frac{\text{ตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่กำหนด}} \times 100$ | 6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ                        | ข้อ 6-7<br>ดำเนินการภายใน 5<br>วันทำการ นับถัด<br>จากวันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้า ชำระ<br>ค่าธรรมเนียม และ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่<br>กฟผ. กำหนด |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                           | 7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                       |                                                                                                                                              |

การจ่ายเงินชดเชย

กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- PEA Website<br>- Application<br>- โทรศัพท์สำนักงาน<br>- สำนักงาน กฟภ.<br>- ฯลฯ |               |                 |      |      |              |             | ข้อ 1-5<br>ดำเนินการ<br>ภายใน 3<br>วันทำการ<br>(ไม่นับ<br>รวมกรณี<br>ไม่ผ่าน<br>การ<br>ตรวจสอบ<br>มาตรฐาน<br>ภายใน) |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์<br>กฟภ.                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 2                       | สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ                                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                     |
| 2.1                     | สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อ<br>กำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                  | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 2.2                     | แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้า<br>ภายใน และสอบถามสถานะการ<br>ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 2.3                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า<br>โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA<br>Map และนัดหมายตรวจสอบ                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                     |
| 3                       | ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า<br>ภายในอาคาร                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                     |
| 3.1                     | ตรวจสอบมาตรฐานการเดิน<br>สายไฟฟ้าภายในอาคาร                                                                                                 | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.         | หผ./ผจก.    |                                                                                                                     |
| 3.2                     | กรณีตรวจสอบมาตรฐานการเดิน<br>สายไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตาม<br>มาตรฐานต้องแก้ไข                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                  | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ                 | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|------------------------------|-------------|----------|
| 3.2.1 แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้อง<br>แก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้<br>คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า<br>สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย<br>หรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้<br>ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ                                 | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 3.2.2 นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า ในการ<br>ตรวจสอบมาตรฐานครั้งต่อไป                                                                                                                                                                               | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 3.3 เมื่อตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้า<br>ภายในอาคารถูกต้อง ตามมาตรฐาน<br>กฟผ.สรุปรายละเอียดให้หมายเลข<br>สายการจดหน่วย พร้อมลำดับการ<br>อ่านหน่วย (Street route) และคิด<br>ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้ง<br>ค่าธรรมเนียมให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 3.4 นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ                                                                                                                                                                                                              | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                         | หผ.         |          |
| 4 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติ<br>การขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                        | -             | กฟฟ.            | กฟส. | กฟย. | ผจก. /<br>ผู้รับมอบ<br>อำนาจ | หผ.         |          |
| 5 รับชำระเงิน                                                                                                                                                                                                                            |               |                 |      |      |                              |             |          |
| 5.1 รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และ<br>ออกใบเสร็จรับเงิน                                                                                                                                                                                | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.                         | หผ.         |          |
| 5.2 ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./<br>ผบต. เพื่อตรวจสอบ                                                                                                                                                                               | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.                         | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                           | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3     | กฟส.                | กฟย.                                    | ผู้ดำเนินการ      | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                       | ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า                                               |               |                     |                     |                                         |                   |             | ข้อ 6-7                                                                                                  |
| 6.1                     | ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์                                  | -             | ผบค.                | ผบต.                | กฟย.                                    | พชง.              | หผ.         | ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟผ. กำหนด |
| 6.2                     | ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเปิดมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน      | -             | ผมต.                | ผบต.                | กฟย.                                    | พชง.              | หผ.         |                                                                                                          |
| 6.3                     | กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource                               | -             | ผมต. /<br>outsource | ผมต. /<br>outsource | กฟย.                                    | พชง.              | หผ.         |                                                                                                          |
| 6.4                     | ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้า และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟ | -             | ผมต. /<br>outsource | ผมต. /<br>outsource | กฟย.                                    | พชง.              | หผ.         |                                                                                                          |
| 6.5                     | ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)                                      | -             | ผมต.                | ผบต.                | กฟย.<br>(จัดส่งคำร้องให้กฟฟ. จุบรวมงาน) | พชง.              | หผ.         |                                                                                                          |
| 7                       | จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                                                 | -             | ผบค./               | ผบต./               | กฟย.                                    | -                 | หผ.         |                                                                                                          |
|                         |                                                                           |               | ผบห.                | ผบง.<br>(ธุรการ)    |                                         | พนักงาน<br>ธุรการ |             |                                                                                                          |

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                       | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                               | ภายในระยะเวลา                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า<br>สำหรับการติดตั้งใหม่และ<br>ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วัน<br>ทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอ<br>ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม<br>การขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว<br>ร้อยละ 100 | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่<br>ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>รายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตาม<br>มาตรฐานที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 รับคำร้อง                                       | ข้อ 1-3<br><br>ดำเนินการภายใน 1<br>วันทำการ (เอกสาร<br>หลักฐานตาม<br>เงื่อนไข และ<br>มาตรฐานที่ กฟผ.<br>กำหนด)                                  |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2 สอบถามข้อมูล                                    |                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                           | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวน<br>รายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้<br>ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไป<br>ตามมาตรฐานที่กำหนด<br><br><div>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้า<br/>ใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่าย<br/>ไฟฟ้าภายในระยะเวลาและ<br/>ตามขนาดที่กำหนดเป็นไป</div> <div>= <math>\frac{\text{ตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่<br/>มาตรฐานกำหนด}}</math> × 100</div> | 3 รับชำระเงิน                                     | ข้อ 4-7<br><br>ดำเนินการภายใน 5<br>วันทำการ นับถัด<br>จากวันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้า ชำระ<br>ค่าธรรมเนียมและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่<br>กฟผ. กำหนด |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า<br>ภายในอาคาร     |                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติ<br>การขอใช้ไฟฟ้า |                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า                     |                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                       |                                                                                                                                                 |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |                                                                                                                                                 |
| กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |                                                                                                                                                 |

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- PEA Website<br>- Application<br>- โทรศัพท์สำนักงาน<br>- สำนักงาน กฟภ.<br>- ฯลฯ |               |                 |      |      |              |             | ข้อ 1-3<br>ดำเนินการ<br>ภายใน 1<br>วันทำการ<br>(เอกสาร<br>หลักฐาน<br>ตาม<br>เงื่อนไข<br>และ<br>มาตรฐาน<br>ที่ กฟภ.<br>กำหนด) |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์<br>กฟภ.                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 2                       | สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ                                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                              |
| 2.1                     | สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อ<br>กำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                  | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 2.2                     | แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้า<br>ภายใน และสอบถามสถานะการ<br>ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 2.3                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า<br>โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA<br>Map และนัดหมายตรวจสอบ                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                              |
| 3                       | รับชำระเงิน                                                                                                                                 |               |                 |      |      |              |             |                                                                                                                              |
| 3.1                     | รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และ<br>ออกใบเสร็จรับเงิน                                                                                       | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.         | หผ.         |                                                                                                                              |
| 3.2                     | ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./<br>ผบต. เพื่อตรวจสอบ                                                                                      | -             | ผบป.            | ผบง. | กฟย. | พบช.         | หผ.         |                                                                                                                              |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                 | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ          | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|-----------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                       | ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                                                                                                                                                                         |               |                 |      |      |                       |             | ข้อ 4-7<br>ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด |
| 4.1                     | ตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร                                                                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                  | หผ./ผจก.    |                                                                                                                      |
| 4.2                     | กรณีตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตามมาตรฐานต้องแก้ไข                                                                                                                                             |               |                 |      |      |                       |             |                                                                                                                      |
| 4.3                     | แจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยหรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ                               | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                  | หผ.         |                                                                                                                      |
| 4.4                     | เมื่อตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารถูกต้อง ตามมาตรฐาน กฟภ.สรุปรายละเอียดให้หมายเลขสายการจดหน่วย พร้อมลำดับการอ่านหน่วย (Street route) และคิดค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                  | หผ.         |                                                                                                                      |
| 4.5                     | นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ                                                                                                                                                                                         | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย. | พชง.                  | หผ.         |                                                                                                                      |
| 5                       | ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                     | -             | กฟฟ.            | กฟส. | กฟย. | ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ | หผ.         |                                                                                                                      |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                              | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3     | กฟส.                      | กฟย.                                                   | ผู้ดำเนินการ           | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------|
| 6                       | ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า                                                  |               |                     |                           |                                                        |                        |             |          |
| 6.1                     | ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์                                     | -             | ผบค.                | ผบต.                      | กฟย.                                                   | พชง.                   | หผ.         |          |
| 6.2                     | ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบิกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน         | -             | ผมต.                | ผบต.                      | กฟย.                                                   | พชง.                   | หผ.         |          |
| 6.3                     | กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource                                  | -             | ผมต. /<br>outsource | ผบต. /<br>outsource       | กฟย.                                                   | พชง.                   | หผ.         |          |
| 6.4                     | ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้า และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า | -             | ผมต. /<br>outsource | ผบต. /<br>outsource       | กฟย.                                                   | พชง.                   | หผ.         |          |
| 6.5                     | ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)                                         | -             | ผมต.                | ผบต.                      | กฟย.<br>(จัดส่งคำ<br>ร้อง<br>ให้กฟฟ.<br>จตุรรม<br>งาน) | พชง.                   | หผ.         |          |
| 7                       | จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง                                                    | -             | ผบค./<br>ผบห.       | ผบต./<br>ผบง.<br>(ธุรการ) | กฟย.                                                   | -<br>พนักงาน<br>ธุรการ | หผ.         |          |

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                          | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ภายในระยะเวลา                                                                                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <div>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100</div> <div>- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</div> <div>- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก</div> <div>- ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</div> | <div>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</div>                                                                                                                                                  | <div>1 รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ</div> <div>2 สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย</div> <div>3 ขออนุมัติขยายเขต และติดตั้งหม้อแปลง</div>                                                                                                                                                                                                                                                 | <div>ดำเนินการภายใน35วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</div> |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <div>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</div>                                                                                                                                          | <div>4 แจกจ่ายค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</div>                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <div><div>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</div><div>= <math>\frac{\text{ตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100</math></div></div> | <div>5 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า</div> <div>6 รับชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</div> <div>7 ขออนุมัติเปิดงาน</div> <div>8 เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง</div> <div>9 ตรวจสอบมาตรฐาน<div>- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง</div><div>- กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง</div></div> <div>10 จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค่าประกันสัญญา</div> <div>11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า</div> |                                                                                                                                                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             | การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                      |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             | กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 200 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 2000 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |  |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย.             | ผู้ดำเนินการ                 | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------------------|------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ<br>หรือ ตรวจสอบแบบ                                                                                        |               |                 |      |                  |                              |             | ดำเนินการ<br>ภายใน 35<br>วันทำการ<br>นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าบริการ<br>เช่น ค่าขยาย<br>เขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้<br>ไฟฟ้า และ<br>ปฏิบัติตาม<br>เงื่อนไข<br>ครบถ้วนแล้ว |
| 1.1                     | รับคำร้องขอขยายเขต                                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย.<br>(รับฝาก) | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์<br>กฟภ. และนัดวันสำรวจ                                                                                           | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |
| 1.3                     | รับชำระเงินค่าสำรวจหรือค่า<br>ตรวจสอบแบบ                                                                                                    |               | ผบป.            | ผบง. | -                | พบช.                         | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |
| 2                       | สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย                                                                                                                 |               |                 |      |                  |                              |             |                                                                                                                                                                                            |
| 2.1                     | จัดทำแผนผังงานขยายเขตในระบบ<br>GIS                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |
| 2.2                     | จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และ<br>จัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย                                                                                  | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |
| 3                       | ขออนุมัติขยายเขต และติดตั้งหม้อ<br>แปลง                                                                                                     |               |                 |      |                  |                              |             |                                                                                                                                                                                            |
| 3.1                     | ผจก. หรือที่ได้รับมอบหมาย อนุมัติ<br>งานตาม ข้อ 2.1 ข้อ 2.2<br>- หมายเหตุ ดำเนินการให้<br>สอดคล้องกับอำนาจอนุมัติที่<br>ประกาศใช้ในปัจจุบัน |               | กฟฟ.            | กฟส. | -                | ผจก. /<br>ผู้รับมอบ<br>อำนาจ | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |
| 3.2                     | ลงนามในหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย ตาม<br>ข้อ 2.2                                                                                                 |               | กฟฟ.            | กฟส. | -                | ผจก. /<br>ผู้รับมอบ<br>อำนาจ | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |
| 4                       | แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต,<br>ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และ<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจง<br>รายละเอียดเอกสารประกอบการขอ<br>ใช้ไฟฟ้า | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                            |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                    | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส.         | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------|------|--------------|-------------|----------|
| 5                       | จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                              | -             | ผบค.            | ผบต.         | -    | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 6                       | รับชำระเงินค่าขยายเขต,<br>ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และ<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า |               | ผบป.            | ผบง.         | -    | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 7                       | ขออนุมัติเปิดงาน                                                                   |               |                 |              |      |              |             |          |
| 7.1                     | ขออนุมัติเปิดงานก่อสร้าง                                                           |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 7.2                     | ผจก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแทน<br>อนุมัติเปิดงานก่อสร้าง                          |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 8                       | เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง                                                        |               |                 |              |      |              |             |          |
| 8.1                     | เบิกพัสดุ และอุปกรณ์                                                               |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 8.2                     | ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ                                                       |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 8.3                     | จัดทำหนังสือแจ้งให้ ผบป. / ผบค.<br>ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานก่อน<br>การจ่ายไฟฟ้า     |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 9                       | ตรวจสอบมาตรฐาน<br>- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง<br>- กรณี กฟผ. ดำเนินการเอง        |               | ผบค.<br>ผบป.    | ผบต.<br>ผกป. | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 10                      | จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค่า<br>ประกันสัญญา                                          |               | ผบป.            | ผบง.         |      | พบช.         | หผ.         |          |
| 11                      | ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า                                                       |               | ผมต.            | ผบต.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ภายในระยะเวลา                                                                                                                                            |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <div>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100</div> <div>- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</div> <div>- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก</div> <div>- ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</div> | <div>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</div>                                                                                                                                                                                                                                                   | <div>1 รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ</div> <div>2 สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย</div> <div>3 ขออนุมัติขยายเขต และติดตั้งหม้อแปลง</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <div>ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</div> |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <div>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</div> <div><div>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไป</div><div>= <div>ตามมาตรฐานกำหนด</div> x 100</div><div>จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด</div></div> | <div>4 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</div> <div>5 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า</div> <div>6 รับชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</div> <div>7 ขออนุมัติเปิดงาน</div> <div>8 เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง</div> <div>9 ตรวจสอบมาตรฐาน<div>- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง</div><div>- กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง</div></div> <div>10 จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค่าประกันสัญญา</div> <div>11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า</div> |                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 4000 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                          |  |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย.             | ผู้ดำเนินการ                 | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------------------|------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ<br>หรือ ตรวจสอบแบบ                                                                                        |               |                 |      |                  |                              |             | ดำเนินการ<br>ภายใน 55<br>วันทำการ<br>นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าบริการ<br>เช่นค่าขยาย<br>เขต, ค่าธรรม<br>เนียมขอใช้<br>ไฟฟ้า และ<br>ปฏิบัติตาม<br>เงื่อนไข<br>ครบถ้วนแล้ว |
| 1.1                     | รับคำร้องขอขยายเขต                                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | กฟย.<br>(รับฝาก) | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์<br>กฟล.และนัดวันสำรวจ                                                                                            | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 1.3                     | รับชำระเงินค่าสำรวจหรือค่า<br>ตรวจสอบแบบ                                                                                                    |               | ผบป.            | ผบง. | -                | พบช.                         | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 2                       | สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย                                                                                                                 |               |                 |      |                  |                              |             |                                                                                                                                                                                               |
| 2.1                     | จัดทำแผนผังงานขยายเขตในระบบ<br>GIS                                                                                                          | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 2.2                     | จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และ<br>จัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย                                                                                  | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 3                       | อนุมัติขอขยายเขต                                                                                                                            |               |                 |      |                  |                              |             |                                                                                                                                                                                               |
| 3.1                     | ผจก. หรือที่ได้รับมอบหมาย อนุมัติ<br>งานตาม ข้อ 2.1 ข้อ2.2<br>- หมายเหตุ ดำเนินการให้<br>สอดคล้องกับอำนาจอนุมัติที่<br>ประกาศใช้ในปัจจุบัน  |               | กฟฟ.            | กฟส. | -                | ผจก. /<br>ผู้รับมอบ<br>อำนาจ | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 3.2                     | ลงนามในหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย ตาม<br>ข้อ 2.2                                                                                                 |               | กฟฟ.            | กฟส. | -                | ผจก. /<br>ผู้รับมอบ<br>อำนาจ | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 4                       | แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต,<br>ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และ<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจง<br>รายละเอียดเอกสารประกอบการขอ<br>ใช้ไฟฟ้า | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |
| 5                       | จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                       | -             | ผบค.            | ผบต. | -                | พนักงาน                      | หผ.         |                                                                                                                                                                                               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                              | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส.         | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------------|------|--------------|-------------|----------|
| 6 รับชำระเงินค่าขยายเขต,<br>ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และ<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า |               | ผบป.            | ผบง.         | -    | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 7 ขออนุมัติเปิดงาน                                                                   |               |                 |              |      |              |             |          |
| 7.1 ขออนุมัติเปิดงานก่อสร้าง                                                         |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 7.2 ผก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแทน<br>อนุมัติเปิดงานก่อสร้าง                         |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 8 เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง                                                        |               |                 |              |      |              |             |          |
| 8.1 ผกส. เบิกพัสดุ และอุปกรณ์                                                        |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 8.2 ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ                                                     |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 8.3 จัดทำหนังสือแจ้งให้ ผบป. / ผบค.<br>ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานก่อน<br>การจ่ายไฟฟ้า   |               | ผกส.            | ผกป.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 9 ตรวจสอบมาตรฐาน<br>- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง<br>- กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง        |               | ผบค.<br>ผบป.    | ผบต.<br>ผกป. | -    | พชง.         | หผ.         |          |
| 11 จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค่า<br>ประกันสัญญา                                         |               | ผบป.            | ผบง.         |      | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 10 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า                                                      |               | ผมต.            | ผบต.         | -    | พชง.         | หผ.         |          |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

C. หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีขึ้นไป

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                               | ภายในระยะเวลา                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 2500 เควีเอภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100</div> <div>- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</div> <div>- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก</div> <div>- ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</div> | <div>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</div>                                                                                                                                                                                                                                        | 1    รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ                                                                            | <div>ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</div> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <div>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</div> <div><div>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</div><div>= <div>จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด</div> × 100</div></div> | 2    สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย                                                                                                  |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3    ตรวจสอบปริมาณโหลดวงจร                                                                                                        |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4    ตรวจสอบเอกสารขอขยายเขต                                                                                                       |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5    ออกแบบประมาณการขยายเขต                                                                                                       |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6    ขออนุมัติขยายเขตระบบจำหน่ายพร้อมจัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย                                                                   |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7    แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 8    กฟภ.ชั้น 1-3 และ กฟส.ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป                                                                       |                                                                                                                                                          |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |
| กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 4000 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

C. หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีขึ้นไป

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3                   | กฟส.              | กฟย.             | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ<br>หรือ ตรวจสอบแบบ                                                                                        |               |                                   |                   |                  |              |             | ดำเนินการ<br>ภายใน 55<br>วันทำการ<br>นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ใช้<br>ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าบริการ<br>เช่นค่าขยาย<br>เขต, ค่าธรรม<br>เนียมขอใช้<br>ไฟฟ้า และ<br>ปฏิบัติตาม<br>เงื่อนไข<br>ครบถ้วนแล้ว |
| 1.1                     | รับคำร้องขอขยายเขต                                                                                                                          | กบล.          | ผบค.                              | ผบต.              | กฟย.<br>(รับฝาก) | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์<br>กฟภ.และนัดวันสำรวจ                                                                                            | กบล.          | ผบค.                              | ผบต.              | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 1.3                     | รับชำระเงินค่าสำรวจหรือค่า<br>ตรวจสอบแบบ                                                                                                    | กบล.          | ผบป.                              | ผบง.              | -                | พบช.         | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 2                       | สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย                                                                                                                 |               |                                   |                   |                  |              |             |                                                                                                                                                                                             |
| 2.1                     | จัดทำแผนผังงานขยายเขตในระบบ<br>GIS                                                                                                          | กบล.          | ผบค.                              | ผบต.              | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 2.2                     | จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และ<br>จัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย                                                                                  | กบล.          | ผบค.                              | ผบต.              | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 3                       | ตรวจสอบปริมาณโหลดวงจร                                                                                                                       | กปป.          | -                                 | -                 | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 4                       | ตรวจสอบเอกสารขอขยายเขต                                                                                                                      | กบล.          | -                                 | -                 | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 5                       | ออกแบบประมาณการขยายเขต                                                                                                                      | กบล.          | -                                 | -                 | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 6                       | ขออนุมัติขยายเขตระบบจำหน่าย<br>พร้อมจัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย                                                                              | กบล.          | -                                 | -                 | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 7                       | แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต,<br>ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และ<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจง<br>รายละเอียดเอกสารประกอบการขอ<br>ใช้ไฟฟ้า | กบล.          | -                                 | -                 | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |
| 8                       | กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการ<br>ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป                                                                                 | -             | ผบค.<br>ผบป.<br>ผบป.<br>ผคพ. ผมต. | ผบต.<br>ผกป. ผบง. | -                | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                                                             |



## 2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

A. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรรอบบิล)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                | ภายในระยะเวลา                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ | <p>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อที่ได้รับการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> <p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละ จำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อที่ได้รับการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อที่ได้รับการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้บริการทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$ | <p>1 รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง</p> <p>2 ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in</p> <p>3 ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่</p> <p>4 รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CA ใหม่)</p> | ดำเนินการข้อ 1-4 ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                  |
| จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                  |

หมายเหตุ : มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

1. ไม่นับรวมระยะเวลาการขอผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินหรือทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและวางค้ำประกัน
2. ไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคารกรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร
3. ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นชื่อ กฟภ. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้านำพันบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
4. ไม่นับรวมระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการกรณีการโอนเปลี่ยนชื่อ หรือไถ่ถอนพันบัตรที่เจ้าของพันบัตรเสียชีวิต และผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

A. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรงรอบบิล)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                            | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย.    | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|---------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง                                                   |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         | ดำเนินการ<br>ข้อ1-4<br>ภายใน 30<br>วันทำการ<br>นับถัด<br>จากวันที่<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ร้องขอ<br>และ<br>เป็นไป<br>ตาม<br>เงื่อนไขที่<br>กำหนด |
| 1.1 ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน<br>ของผู้โอนและผู้รับโอน                         |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 1.2 สร้างข้อมูลลูกค้าของผู้รับโอน(กรณี<br>ไม่มีประวัติ)                            |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 1.3 สร้างคำร้อง ขออนุญาตเปลี่ยนชื่อเจ้าของ                                         |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 1.4 พิมพ์คำร้อง ให้ลูกค้าลงนาม                                                     |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 2 ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วย<br>เพื่อระบุวัน Move out/Move in                       |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 2.1 ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out)<br>ของผู้โอนและรื้อสียเงินประกัน(รอคืน)<br>ตรงรอบ |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 2.2 ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in)<br>ของผู้รับโอนตรงรอบ Move out+1                |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 2.3 พิมพ์ใบแจ้งหนี้<br>- เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับ<br>โอน                     |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 3 ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้า<br>ชำระค่าประกันใหม่                             |               | ผบค.            | ผบต. |         | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 4 รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน<br>(CAใหม่)                                        |               | ผบป.            | ผบง. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 4.1 ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน<br>ผบค.  |               | ผบป.            | ผบง. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 4.2 ตรวจสอบความถูกต้อง                                                             |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |
| 4.3 ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.                                               |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                             |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

B. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                               | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                     | ภายในระยะเวลา                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด   | 1 รับคำร้องตรวจสอบหลักฐานคำร้อง                                                                                                                                                                         | ดำเนินการข้อ 1-9 ภายใน 30 วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | 2 ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอน                                                                                                                                                                |                                                                                                 |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | 3 รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน                                                                                                                                                                         |                                                                                                 |
|                                                                                                                            | สูตรการคำนวณ : ร้อยละ จำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด | 4 ส่งคำร้องให้ ผมต.                                                                                                                                                                                     |                                                                                                 |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | 5 ออกใบสั่งงาน                                                                                                                                                                                          |                                                                                                 |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | 6 ดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี                                                                                                                                                                            |                                                                                                 |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | 7 ตรวจสอบความถูกต้อง                                                                                                                                                                                    |                                                                                                 |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | 8 ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค้ำประกันคืน                                                                                                                                           |                                                                                                 |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | 9 ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดคำร้อง                                                                                                                                                              |                                                                                                 |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                  | $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้บริการทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$ |                                                                                                 |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                           |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                 |
| จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท                                                                            |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                 |

หมายเหตุ : มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

1. ไม่นับรวมระยะเวลาการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระหนี้หรือทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและวางค้ำประกัน
2. ไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคารกรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร
3. ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นชื่อ กฟภ. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้านำพันธบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
4. ไม่นับรวมระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการกรณีการโอนเปลี่ยนชื่อ หรือไถ่ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต และผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

B. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย.    | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|---------|--------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง                                                                                                    |               |                 |      |         |              |             | ดำเนินการ<br>ข้อ 1-9<br>ภายใน 30<br>วันทำการนับ<br>ถัดจาก<br>วันที่ผู้ใช้<br>ไฟฟ้าร้อง<br>ขอ และ<br>เป็นไป<br>ตาม<br>เงื่อนไขที่<br>กำหนด |
| 1.1 ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน<br>ของผู้โอนและผู้รับโอน                                                                          |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 1.2 สร้างข้อมูลลูกค้าของผู้รับโอน(กรณี<br>ไม่มีประวัติ)                                                                             |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 1.3 สร้างคำร้อง ขออนุญาตเปลี่ยนชื่อเจ้าของ                                                                                          |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 1.4 พิมพ์คำร้อง ให้ลูกค้าลงนาม                                                                                                      |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 2 ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้<br>โอนในวันที่ยื่นคำร้องตัดตอน<br>และรื้อส้วเงินประกัน(รื้อคั้น)                                 |               |                 |      |         |              |             |                                                                                                                                           |
| 2.1 สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน                                                                                                      |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 2.2 ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in)<br>ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1                                                                |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 2.3 พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้<br>ไฟฟ้าของผู้รับโอน)ส่งคำร้องและใบ<br>แจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่                     |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 3 ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับ<br>โอน(CAใหม่)<br>- ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้<br>ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำ<br>ร้องคืน ผบค. |               | ผบป.            | ผบง. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 4 ผบค.ส่งคำร้องให้ ผมต.แจ้ง พชง.<br>อ่านหน่วยตัดตอน                                                                                 |               | ผบค.            | ผบต. | พนักงาน | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                           |
| 5 ผมต.ออกใบสั่งงาน และแจ้ง พชง.<br>อ่านหน่วยตัดตอนและอนุมัติใบสั่ง ,<br>ส่งคำร้องให้ ผบป.                                           |               | ผมต.            | ผบต. | -       | พชง.         | หผ.         |                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                     |  |       |       |         |         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|-------|---------|---------|-----|
| 6 ผลิตดำเนินการออกกฏการชำระ<br>บัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึก<br>หน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลคำนวณ<br>ค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า<br>พร้อมส่งคำร้องคืนให้ ผลิต. |  | ผลิต. | ผลิต. | พนักงาน | พนักงาน | หผ. |
| 7 ตรวจสอบความถูกต้อง และพิมพ์ใบ<br>แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) แจ้งให้ผู้<br>โอนไปชำระเงินค่าไฟฟ้า และรับเงิน<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน                           |  | ผลิต. | ผลิต. | พนักงาน | พนักงาน | หผ. |
| 8 ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและ<br>เอกสารการรับเงินค่าประกันคืน ให้<br>ผลิต.ดำเนินการ                                                                             |  | ผลิต. | ผลิต. | พนักงาน | พนักงาน | หผ. |
| 9 ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS<br>และปิดคำร้อง                                                                                                                       |  |       |       |         |         |     |
| 9.1 ติดตามตรวจสอบและประเมินผล<br>การดำเนินงานการให้บริการ ตามที่<br>ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ                                                                        |  | ผลิต. | ผลิต. | พนักงาน | พนักงาน | หผ. |
| 9.2 รวบรวมคำร้องที่ ผลิต. ดำเนินการ<br>แล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยก<br>ประเภทคำร้องฯ                                                                              |  | ผลิต. | ผลิต. | พนักงาน | พนักงาน | หผ. |
| 9.3 จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผลิต. หาสถานที่<br>จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความ<br>รับผิดชอบ (Job Description)                                                                 |  | ผลิต. | ผลิต. | พนักงาน | พนักงาน | หผ. |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                           | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                    | ภายในระยะเวลา                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ</p> <p>- การนับวันให้เริ่มนับตั้งแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า</p> <p>- และสิ้นสุดเมื่อ กฟพ. มีอนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และแจ้งให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ</p> | <p><b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p>                                                                                           | <p>1 รับคำร้อง,ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ / ภาระผูกพัน</p> | <p>ดำเนินการข้อ 1-6 ภายใน 20 วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด <math>\times 100</math></p> <p>จำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการทั้งหมด ตามมาตรฐานที่กำหนด</p> | <p>2 พิมพ์คำร้อง และให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนาม</p>                                         |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | <p>3 รับชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ/ภาระผูกพัน</p>                                        |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | <p>4 ส่งคำร้อง</p>                                                                     |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | <p>5 รื้อถอนมิเตอร์หน้างาน</p>                                                         |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | <p>6 ส่งคำร้องขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมรายละเอียดการเลิกใช้ไฟฟ้าให้ ผบป./ผบง.</p>      |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | <p>7 ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p>                                             |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | <p>8 แจ้งให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปรับค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน</p>                             |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | <p>9 จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p>                                                  |                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              | การจ่ายเงินชดเชย                                                                       |                                                                                                        |
| จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                        |                                                                                                        |

หมายเหตุ : ผู้ให้บริการไฟฟ้า มีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกเบี้ยของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า กับผู้ให้บริการ เมื่อสัญญา สิ้นสุด หากมีกรณีต้องคืนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า และดอกเบี้ยของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ให้ กฟภ. คืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน (20 วันกรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า) / (30 วันกรณีโอนเปลี่ยนชื่อ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                       | สนญ./<br>กฟข. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส.   | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|--------|------|--------------|-------------|----------|
| 1 รับคำร้อง, ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ / ภาระผูกพัน                              |               | ผบค.            | ผบต.   | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 2 พิมพ์คำร้อง และให้ผู้ไฟฟ้าลงนาม<br>- คำร้องขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า<br>- คำร้องขอรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืน     |               | ผบค.            | ผบต.   | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 3 รับชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ/ภาระผูกพัน                                                                      |               | ผบป.            | ผบง.   | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 4 ส่งคำร้อง<br>- คำร้องขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้าให้ ผมต./ผบต.<br>- คำร้องขอรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืนให้ ผบป./ผบง. |               | ผบค.            | ผบต.   | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 5 รื้อถอนมิเตอร์หน้างาน                                                                                       |               | ผมต.            | ผบต.   | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 6 ส่งคำร้องขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมรายละเอียดการเลิกใช้ไฟฟ้าให้ ผบป./ผบง.                                    |               | ผมต.            | ผบต.   | กฟย. | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 7 ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                           |               | ผบป.            | ผบง.   | -    | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 7.1 กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่าย                                                                           |               | ผบห.            | ธุรการ |      | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 7.2 กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ                                                     |               | ผบป.            | ผบง.   |      | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 7.3 จัดเตรียมการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                  |               | ผบป.            | ผบง.   |      | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 8 แจ้งให้ผู้ไฟฟ้าไปรับค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน                                                                 |               | ผบป.            | ผบง.   |      | พนักงาน      | หผ.         |          |
| 9 จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                |               | ผบป.            | ผบง.   |      | พนักงาน      | หผ.         |          |

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                          | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                   | ภายในระยะเวลา                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                                                                                              | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน/ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                                                                                       | 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน  |
| การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด       | <p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด}} \times 100$ | 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น                                                                               | ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน  |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) และกำหนดแผนงานการปรับปรุง เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา            |                                                        |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 4 กรณีไม่ต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า ดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง                                                           | ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |
| การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด | <p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด}} \times 100$                         | 5 กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า                                                                                                                    |                                                        |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5.1 สำนวณระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว                                               |                                                        |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5.2 จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่าย และขออนุมัติ                                                                                                       |                                                        |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5.3 อนุมัติจัดสรรงบประมาณ                                                                                                                             |                                                        |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                            | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                  | ภายในระยะเวลา                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                |                    | 5.4 ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า                  |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                |                    | 5.5 ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง                        |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                |                    | 6 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ | ภายใน 4 เดือนนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน                 |
|                                                                                                                                                                                |                    | 7 สำนักรวความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน                                            | ภายใน 15 วันหลังจากยุติเรื่องและตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                               |                    |                                                                                      |                                                                   |
| การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ กรณีการตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท |                    |                                                                                      |                                                                   |

หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่หรือประเด็นปัญหา และที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อกลับได้

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                              | สนญ./<br>กฟข.          | กฟฟ.ชั้น<br>1-3        | กฟส.            | กฟย.            | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|--------------|-------------|---------------------|
| 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภท<br>เรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหา<br>แรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ)<br>บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ<br>และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |                        |                        |                 |                 |              |             | ภายใน 1<br>วันทำการ |
| 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์                                                                                                                                  |                        |                        |                 |                 |              |             |                     |
| - 1129 PEA Contact Center                                                                                                                                            | ผลต.                   |                        |                 |                 |              | อก.ลพ.      |                     |
| - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร                                                                                                                                         | ผลส./กอก.<br>หรือ กบล. | ผบท./ผวด.<br>หรือ ผบท. | ธุรการ/<br>ผบท. | ธุรการ/<br>ผจก. |              | ผจก./ทผ.    |                     |
|                                                                                                                                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |                        |                 |                 |              | อก./ผจก.    |                     |
| 1.2 การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และ<br>เอกสาร                                                                                                                          |                        |                        |                 |                 |              |             |                     |
| - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)                                                                                                  | ผลส.                   |                        |                 |                 |              | อก.กท.      |                     |
| - หน่วยงานกำกับดูแล                                                                                                                                                  | ผลส.                   |                        |                 |                 |              | อก.กท.      |                     |
|                                                                                                                                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |                        |                 |                 |              | อก./ผจก.    |                     |
| - ศูนย์ดำรงธรรม มท.                                                                                                                                                  | ผลส.                   |                        |                 |                 |              | อก.กท.      |                     |
|                                                                                                                                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |                        |                 |                 |              | อก./ผจก.    |                     |
| - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>(สปน.) (www.1111.go.th)                                                                                                              | ผลส.                   |                        |                 |                 |              | อก.กท.      |                     |
| - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.                                                                                                                                       | ผลส.                   |                        |                 |                 |              | อก.สอ.      |                     |
| - หน่วยงานอื่นๆ                                                                                                                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |                        |                 |                 |              | อก./ผจก.    |                     |
| - เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่<br>สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานส่วน<br>ภูมิภาค                                                                                         | ผลส./<br>กอก.          | ผบท./ผวด.<br>หรือ ผบท. | ธุรการ/<br>ผบท. | ธุรการ/<br>ผจก. |              | อก./ผจก.    |                     |
|                                                                                                                                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |                        |                 |                 |              | อก./ผจก.    |                     |
| 1.3 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อ<br>สังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจาก<br>ส่วนราชการ                                                                                |                        |                        |                 |                 |              |             |                     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                         |                                                                       | สนญ./<br>กฟข.          | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส.            | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล       | ระยะเวลา            |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|------|--------------|-------------------|---------------------|
|                                                                                 | - Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น                       | ฟปส./<br>ฟลต.          |                 |                 |      |              | อก.สอ./<br>อก.ลพ. |                     |
|                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง                                                    |                        |                 |                 |      |              | อก./ผจก.          |                     |
|                                                                                 | - Website กฟภ.                                                        | ฟปส./<br>ฟพท.          |                 |                 |      |              | อก.สอ./<br>อก.พล. |                     |
|                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง                                                    |                        |                 |                 |      |              | อก./ผจก.          |                     |
|                                                                                 | - E-mail                                                              | ฟลต.                   |                 |                 |      |              | อก.ลพ.            |                     |
|                                                                                 | - Mobile Application                                                  | ฟพท.                   |                 |                 |      |              | อก.พล.            |                     |
|                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง                                                    |                        |                 |                 |      |              | อก./ผจก.          |                     |
|                                                                                 | - วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น                         | ฟปส.                   |                 |                 |      |              | อก.สอ.            |                     |
|                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง                                                    |                        |                 |                 |      |              | อก./ผจก.          |                     |
| - IA /IR Chat                                                                   | ฟปส.                                                                  |                        |                 |                 |      | อก.สอ.       |                   |                     |
| 1.4                                                                             | การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์                                           |                        |                 |                 |      |              |                   |                     |
| - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค                                      | ฟลส./ อกอ.<br>หรือ กบล.                                               | ผบท./ผวต.<br>หรือ ผบค. | ธุรการ/<br>ผบต. | ธุรการ/<br>ผจก. |      | อก./ผจก.     |                   |                     |
|                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง                                                    |                        |                 |                 |      |              | อก./ผจก.          |                     |
| - จัดกิจกรรม                                                                    | ผวธ./ อกอ.<br>หรือ กบล.                                               | ผวต. หรือ<br>ผบค.      | ผบต.            | ผจก.            |      | อก./ผจก.     |                   |                     |
| 2                                                                               | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น |                        |                 |                 |      |              |                   | ภายใน 5<br>วันทำการ |
| - ตรวจสอบตำแหน่ง และสภาพการจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า                                 | กvw.                                                                  | ผpb.                   | ผกp.            | ผจก.            |      | อก./ผจก.     |                   |                     |
| - ตรวจสอบแรงดัน โหลด หรือสถิติไฟฟ้าขัดข้องของวงจรจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า           |                                                                       |                        |                 |                 |      |              |                   |                     |
| - ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง ขอข้อมูลเพิ่มเติม และชี้แจงเบื้องต้น |                                                                       |                        |                 |                 |      |              |                   |                     |
| หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน                                               |                                                                       |                        |                 |                 |      | อก./ผจก.     |                   |                     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                          | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|--------------------------------------------------------|
| 3                       | วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) และกำหนดแผนงานการปรับปรุง เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา | กบล.          | ผปบ.            | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                        |
| 4                       | กรณีไม่ต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า ดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง                                               | กบล.          | ผปบ.            | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    | ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |
| 5                       | กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า                                                                                                         |               |                 |      |      |              |             |                                                        |
| 5.1                     | สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว                                      | กvw.          | ผปบ.            | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                        |
|                         | - สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า                                                                                                                  |               |                 |      |      |              |             |                                                        |
|                         | - รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข                                                                                            |               |                 |      |      |              |             |                                                        |
|                         | - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานงาน ร่วมกันเพื่อจัดทำแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และแผนงานระยะยาว                                   |               |                 |      |      |              |             |                                                        |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                         | สนญ./<br>กฟข.                     | กฟฟ.ชั้น<br>1-3   | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|------|------|--------------|-------------|----------------------------------------------------|
| 5.2                     | จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่าย<br>และขออนุมัติ                          | กvw.                              | ผปบ.              | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                    |
|                         | - จัดทำแผนผัง และประมาณการ<br>ค่าใช้จ่าย                                |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
|                         | - นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ<br>(ผจก.กฟฟ./อข.)                             |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
|                         | - ขออนุมัติงบประมาณ                                                     |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
| 5.3                     | อนุมัติจัดสรรงบประมาณ                                                   | กvw. กขข.                         | ผปบ.              | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                    |
|                         | - ผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณานุมัติ<br>งบประมาณ                           |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
| 5.4                     | ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบ<br>จำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่าย<br>ไฟฟ้า | กvw.<br>กปบ.                      | ผกส.              | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                    |
|                         | - จัดทำใบเบิกพัสดุ/เบิกพัสดุ                                            |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
|                         | - ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุง จน<br>แล้วเสร็จ                             |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
|                         | - ขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า                                                    |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
|                         | - ดำเนินการจ่ายไฟฟ้า                                                    |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
|                         | - ปิดงานก่อสร้าง                                                        |                                   |                   |      |      |              |             |                                                    |
| 5.5                     | ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อ<br>ร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง           | กvw.                              | ผปบ.              | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                    |
| 6                       | ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์<br>อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง       | กvw.                              | ผปบ.              | ผกป. | ผจก. |              | อก./ผจก.    | ภายใน 4<br>เดือน                                   |
|                         |                                                                         | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |                   |      |      |              |             |                                                    |
| 7                       | สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อ<br>ร้องเรียน                               | ผลต./<br>กบล.                     | ผวต. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | ผจก. |              | อก./ผจก.    | ภายใน 15<br>วัน<br>หลังจาก<br>ยุติข้อ<br>ร้องเรียน |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                         | ภายในระยะเวลา                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100                                                                                         | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน             |
|                                                                                                                                                                                            | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br>$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินทั้งหมด}} \times 100$ | 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อตรวจสอบ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า                                                                                           | ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง                      |
|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) และกำหนดแผนงานการปรับปรุงเสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา              |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง                                                                                                                            |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ                                                                                        |                                                                   |
|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6 สำนวความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน                                                                                                                                      | ภายใน 15 วันหลังจากยุติเรื่องและตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร |
|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                            |                                                                   |
| การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีการตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                   |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                         | สนญ./<br>กฟข.              | กฟฟ.ชั้น<br>1-3            | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|------|------|--------------|-------------|---------------------|
| 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภท<br>เรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข<br>เกี่ยวกับการชำระเงิน) บันทึก<br>เรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |                            |                            |      |      |              |             | ภายใน 1<br>วันทำการ |
| 1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์                                                                                                                                                             |                            |                            |      |      |              |             |                     |
| - 1129 PEA Contact Center                                                                                                                                                                       | ผลต.                       |                            |      |      |              | อก.ลพ.      |                     |
| - โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร                                                                                                                                                                    | ผลส./<br>กอก. หรือ<br>กบล. | ผบท./<br>ผвт. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | ผจก. |              | ผจก./ผผ.    |                     |
|                                                                                                                                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง         |                            |      |      |              | อก./ผจก.    |                     |
| 1.2 การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และ<br>เอกสาร                                                                                                                                                     |                            |                            |      |      |              |             |                     |
| - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สปท. PEA)                                                                                                                             | ผลส.                       |                            |      |      |              | อก.กท.      |                     |
| - หน่วยงานกำกับดูแล                                                                                                                                                                             | ผลส.                       |                            |      |      |              | อก.กท.      |                     |
|                                                                                                                                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง         |                            |      |      |              | อก./ผจก.    |                     |
| - ศูนย์ดำรงธรรม มท.                                                                                                                                                                             | ผลส.                       |                            |      |      |              | อก.กท.      |                     |
|                                                                                                                                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง         |                            |      |      |              | อก./ผจก.    |                     |
| - สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>(สปน.) (www.1111.go.th)                                                                                                                                         | ผลส.                       |                            |      |      |              | อก.กท.      |                     |
| - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.                                                                                                                                                                  | ผปส.                       |                            |      |      |              | อก.สอ.      |                     |
| - หน่วยงานอื่นๆ                                                                                                                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง         |                            |      |      |              | อก./ผจก.    |                     |
| - เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่<br>สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานส่วน<br>ภูมิภาค                                                                                                                    | ผลส./<br>กอก.              | ผบท./<br>ผвт. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                     |
|                                                                                                                                                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง         |                            |      |      |              | อก./ผจก.    |                     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                   | สนญ./<br>กฟช.                     | กฟฟ.ชั้น<br>1-3            | กฟส.  | กฟย.  | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล       | ระยะเวลา            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-------|-------|--------------|-------------------|---------------------|
| 1.3 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อ<br>สังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจาก<br>ส่วนราชการ     |                                   |                            |       |       |              |                   |                     |
| - Facebook, Twitter, Instagram,<br>Youtube เป็นต้น                                        | ผลส./<br>ผลต.                     |                            |       |       |              | อก.สอ./<br>อก.ลพ. |                     |
|                                                                                           | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |       |       |              | อก./ผจก.          |                     |
| - Website กฟภ.                                                                            | ผลส./<br>ผลพท.                    |                            |       |       |              | อก.สอ./<br>อก.พล. |                     |
|                                                                                           | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |       |       |              | อก./ผจก.          |                     |
| - E-mail                                                                                  | ผลต.                              |                            |       |       |              | อก.ลพ.            |                     |
| - Mobile Application                                                                      | ผลพท.                             |                            |       |       |              | อก.พล.            |                     |
|                                                                                           | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |       |       |              | อก./ผจก.          |                     |
| - วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ<br>สื่อท้องถิ่น                                         | ผลส.                              |                            |       |       |              | อก.สอ.            |                     |
|                                                                                           | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |       |       |              | อก./ผจก.          |                     |
| - IA /IR Chat                                                                             | ผลส.                              |                            |       |       |              | อก.สอ.            |                     |
| 1.4 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์                                                           |                                   |                            |       |       |              |                   |                     |
| - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค                                             | ผลส./<br>กอก. หรือ<br>กบล.        | ผลบ./<br>ผลต. หรือ<br>ผลค. | ผลต.  | ผลจก. |              | อก./ผจก.          |                     |
|                                                                                           | หน่วยงานที่รับแจ้ง                |                            |       |       |              | อก./ผจก.          |                     |
| - จัดกิจกรรม                                                                              | ผลธ./<br>กอก. หรือ<br>กบล.        | ผลต. หรือ<br>ผลค.          | ผลต.  | ผลจก. |              | อก./ผจก.          |                     |
| 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ<br>และติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อตรวจสอบ<br>ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า | ผลก./<br>กชช.<br>หรือกบล.         | ผลบป.<br>หรือ ผลมต.        | ผลบง. | ผลจก. |              | อก./ผจก.          | ภายใน 5<br>วันทำการ |
|                                                                                           | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |                            |       |       |              | อก./ผจก.          |                     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงินไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                               | สนญ./<br>กฟช.             | กฟฟ.ชั้น<br>1-3   | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|------|------|--------------|-------------|----------------------------------------------------|
| 3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน<br>(เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย<br>และเงินไขเกี่ยวกับการชำระเงิน)<br>และกำหนดแผนงานการปรับปรุง<br>ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เสนอ<br>ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา | ผกก./<br>กชช.<br>หรือกบล. | ผบป.<br>หรือ ผมต. | ผบง. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                    |
| 4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน<br>จนกระทั่งยุติเรื่อง                                                                                                                                                  | ผกก./<br>กชช.<br>หรือกบล. | ผบป.<br>หรือ ผมต. | ผบง. | ผจก. |              | อก./ผจก.    |                                                    |
| 5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์<br>อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง<br>และบันทึกข้อมูลในระบบ                                                                                                          | ผกก./<br>กชช.<br>หรือกบล. | ผบป.<br>หรือ ผมต. | ผบง. | ผจก. |              | อก./ผจก.    | ภายใน 30<br>วันทำการ                               |
| 6 สำนักรวความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                         | ผลต./<br>กบล.             | ผวต. หรือ<br>ผบค. | ผบต. | ผจก. |              | อก./ผจก.    | ภายใน 15<br>วัน<br>หลังจาก<br>ยุติข้อ<br>ร้องเรียน |

## 2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

### 2.4 ระยะเวลาการต่อการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายาเดิมกรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

#### หมายเหตุ 1 : วิธีปฏิบัติการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อการการใช้ไฟฟ้า

1. เมื่อจ่ายไฟฟ้าโดยการปลดสายเทอร์มินอล หรือตัดกลับมิเตอร์แล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินในวันเดียวกัน หลังการไฟฟ้าปิดชำระเงินตามปกติแล้ว หรือชำระเงินในวันถัดจากวันที่จ่ายไฟ ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อการการใช้ไฟฟ้า ตามอัตราที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
2. ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อการการใช้ไฟฟ้า (กรณีสวนทางกัน) ในกรณีดังต่อไปนี้
  - 2.1 เมื่อมีอนุมัติจ่ายไฟแล้วในขณะเดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าในเวลาชำระเงินตามปกติของ กฟภ. ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องยกเลิกการปลดสายเทอร์มินอล หรือตัดกลับมิเตอร์ หากดำเนินการไปแล้วให้ต่อการการใช้ไฟฟ้าทันที
  - 2.2 เมื่อมีอนุมัติจ่ายไฟแล้ว และมีการเดินทางไปดำเนินการ แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอผ่อนผันการจ่ายไฟฟ้าเนื่องจากมีความจำเป็น และยืนยันว่าจะชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันทำการถัดไป
- 3 หากผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระเงินค่าไฟฟ้าตามที่ขอผ่อนผัน ตามข้อ 2.2 ให้ดำเนินการปลดสายเทอร์มินอล หรือตัดกลับมิเตอร์ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ในวันเดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระในเวลาชำระเงินตามปกติ ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อการการใช้ไฟฟ้า  
แต่หากชำระเงินหลังจากการไฟฟ้าปิดการรับชำระเงินตามปกติ หรือในวันถัดจากวันที่จ่ายไฟฟ้า ให้เรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อการการใช้ไฟฟ้า

#### หมายเหตุ 2 : กฟภ. ไม่สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

1. วันเสาร์และวันอาทิตย์
2. ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความดูแล หรือมีผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่เช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือสุขภาพ และลงทะเบียนรายชื่อกับ กฟภ. ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
3. ระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายาเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

A. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                 | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                              | ภายในระยะเวลา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>ในเขตชุมชน</p> <p>ภายใน 1 วันทำการ 100%</p> <p>นอกเขตชุมชน</p> <p>ภายใน 3 วันทำการ 100%</p> <p>ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินในเวลาทำการ</p> <p>ใช้ในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าไม่เกิน 90 วัน</p> | <p>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อการใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและ</p> <p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อการใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน</p> $= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อการใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | <p>1 ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ</p> <p>2 รับชำระเงิน</p> <p>3 ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน</p> |               |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                  |               |
| จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                  |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายาเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

A. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ในเวลาทำการ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                                   | สนญ./<br>กฟช. | กฟผ.ชั้น<br>1-3    | กฟส.               | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|------|--------------|-------------|----------|
| 1                       | ตรวจสอบประวัติหนี้ การระงับการ<br>ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้าง<br>ชำระ หรือ การระงับการอื่น ๆ ตามแต่<br>กรณี เช่น<br>- ค่ามิเตอร์ชำรุด<br>- ค่าละเมิด<br>- ค่าปรับปรุงค่าไฟฟ้า<br>- ค่าประกัน<br>- ค่าแรงติดตั้ง<br>และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ |               | ผบป.               | ผบง.               | กฟย. | พนง.         | หผ.         |          |
| 2                       | รับชำระหนี้<br>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- ค่าธรรมเนียมต่อกลับ<br>- เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม                                                                                                                                                    |               | ผบป.               | ผบง.               | กฟย. | พนง.         | หผ.         |          |
| 3                       | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน<br>- ผมต./ผบต.<br>- Outsource                                                                                                                                                          |               | ผบป.               | ผบง.               | กฟย. | พนง.         | หผ.         |          |
| 3.1                     | กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์<br>- ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์<br>และจ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                                        |               | ผมต./<br>Outsource | ผมต./<br>Outsource | กฟย. | พนง.         | หผ.         |          |
| 3.2                     | กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่<br>สำนักงาน<br>- นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน<br>- กรณีมิเตอร์นำส่งเข้าคลังพัสดุ<br>แล้ว เบิกมิเตอร์จากคลังพัสดุ นำ<br>มิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน                                                 |               | ผมต./<br>Outsource | ผบต./<br>Outsource | กฟย. | พนง.         | หผ.         |          |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้นอกเวลาทำการ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                    | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                          | ภายในระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>ในเขตชุมชน</b><br>ภายใน 1 วันทำการ 100%<br><br><b>นอกเขตชุมชน</b><br>ภายใน 3 วันทำการ 100%<br><br>ใช้ในกรณีที่เกิดสายมิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น)<br>เลยเวลา 19.00น. มีค่าธรรมเนียมต่อการกลับ 107 บาท | <b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อการกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน                                                                                        | 1 หลังปิดบัญชีประจำวัน ให้พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงิน รับใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อการกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน                                                                                    | 2 พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระพร้อมกับค่าต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า           |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | <div>จำนวนรายที่ได้ต่อการกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตาม</div> <div>= <div>มาตรฐานกำหนด</div> × 100</div> <div>จำนวนรายที่ขอต่อการกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด</div> | 3 พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการต่อการกลับมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้าคืน                              |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                       | 4 พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง นำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ                                      |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                       | 5 ผมต. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                                       |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                       | 6 ผบป./ผบง. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ                                                                                 |               |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                              |               |
| จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                              |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายาเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                             | สนญ./กฟข. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ   | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|------|------|----------------|-------------|----------|
| 1 หลังปิดบัญชีประจำวัน ให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงิน รับใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องและมิเตอร์จากหน่วยงาน ดังนี้                        |           |              |      |      |                |             |          |
| 1.1 ผบป./ผบง. ส่งมอบเล่มใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ พร้อมกับรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)                                                                                                            | -         | ผบป.         | ผบง. | กฟย. | พณง.           | หผ.         |          |
| 1.2 ผมต./ผบต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย                                                                              | -         | ผมต.         | ผบต. | กฟย. | พขง.           | หผ.         |          |
| 1.3 พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงินในแต่ละวัน โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่ง มิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.5๖) และลงนามผู้รับ - ผู้ส่ง | -         | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงานอยู่เวร | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายาเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | สนญ./กฟข. | กฟฟ.ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ   | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|------|------|----------------|-------------|----------|
| 2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกงดจ่ายไฟ มาขอต่อการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                          |           |              |      |      |                |             |          |
| 2.1 พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระพร้อมกับค่าต่อการการใช้ไฟฟ้า โดยทำการออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ มอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้า | -         | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงานอยู่เวร | หผ.         |          |
| 2.2 บันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านได้ในมิเตอร์ แล้วส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐาน                                                                                   | -         | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงานอยู่เวร | หผ.         |          |
| 2.3 ทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.๑๐๗-ป.๕๖)                                                                     | -         | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงานอยู่เวร | หผ.         |          |
| 3 พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการต่อการกลับมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้าคืน                                                                         |           |              |      |      |                |             |          |
| 3.1 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์<br>- ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                             | -         | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงานอยู่เวร | หผ.         |          |
| 3.2 กรณีรีดนมมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน<br>- นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                   | -         | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงานอยู่เวร | หผ.         |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายาเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                         | สนญ./ กฟผ. | กฟผ.ชั้น 1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ    | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------|------|-----------------|-------------|----------|
| 4 พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้า ขัดข้องนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบ รับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ                                                                                                                                        | -          |              |      |      |                 |             |          |
| 4.1 รายงานการรับฝากเงินให้ ผบป./ผบง.                                                                                                                                                                                            | -          | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงาน อยู่เวร | หผ.         |          |
| 4.2 ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อการ ใช้งานไฟฟ้าให้กับแผนกมิเตอร์ในวันทำ การถัดไป                                                                                                                                              | -          | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงาน อยู่เวร | หผ.         |          |
| 5 ผมต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุม การปฏิบัติงาน) ทำการตรวจสอบ ความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับ ให้กับผู้ไฟฟ้า กับรายงานการรับฝาก เงินฯ และสมุดคหหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการ ติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) | -          | ผมต.         | ผบต. | กฟย. | พขง.            | หผ.         |          |
| 6 พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟฟ้า (ผบป./ผบง.) ทำการตรวจสอบ รายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนาใบ รับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ                                                                                                                  | -          | ผบป.         | ผกป. | กฟย. | พนักงาน อยู่เวร | หผ.         |          |
| 6.1 รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟฟ้า และต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้อง ตรงกัน และจัดส่งให้พนักงานบัญชี                                                                                                                               | -          | ผมต.         | ผบต. | กฟย. | พขง.            | หผ.         |          |
| 6.2 พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำ การรับเงิน และตัดชำระหนี้ในระบบ BPM                                                                                                                                                      | -          | ผบป.         | ผบง. | กฟย. | พนง.            | หผ.         |          |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                              | ภายในระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 2 วันทำการ 100%<br>(เฉพาะแรงดันต่ำ)<br><br>ใช้ในกรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น | <p>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อการกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน</p> <p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อการกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน</p> $= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อการกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อการกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | <p>1 ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ</p> <p>2 รับชำระเงิน</p> <p>3 ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน</p> |               |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                  |               |
| จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                  |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายาเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                                | สนญ./<br>กฟช. | กฟฟ.ชั้น<br>1-3 | กฟส. | กฟย. | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------|------|--------------|-------------|----------|
| 1                       | ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน<br>ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้าง<br>ชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ ตามแต่<br>กรณี เช่น<br>- ค่ามิเตอร์ชำรุด<br>- ค่าละเมิด<br>- ค่าปรับปรุงค่าไฟฟ้า<br>- ค่าประกัน<br>- ค่าแรงติดตั้ง<br>และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ | -             | ผบป.            | ผบง. | -    | พนง.         | หผ.         |          |
| 2                       | รับชำระหนี้<br>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- ค่าธรรมเนียมต่อกลับ<br>- เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม                                                                                                                                                 | -             | ผบป.            | ผบง. | -    | พนง.         | หผ.         |          |
| 3                       | ส่งเรื่องให้ ผมต./ผบต. ดำเนินการ<br>จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                                                               | -             | ผบป.            | ผบง. | -    | พนง.         | หผ.         |          |
| 3.1                     | กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์<br>- ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์<br>และจ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                                     | -             | ผมต.            | ผมต. | -    | พนง.         | หผ.         |          |
| 3.2                     | กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่<br>สำนักงาน<br>- นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่าย<br>ไฟฟ้าคืน<br>- กรณีมิเตอร์นำส่งเข้าคลังพัสดุ<br>แล้ว เบิกมิเตอร์จากคลังพัสดุ นำ<br>มิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน                                          | -             | ผมต.            | ผมต. | -    | พนง.         | หผ.         |          |

สามารถ Download เอกสารเพิ่มเติมได้ที่

- ❖ เว็บไซต์กองระบบงานองค์กร <http://cpm.pea.co.th/> หัวข้อ “มาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”
- ❖ เว็บไซต์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค <https://www.pea.co.th/> หัวข้อ “เกี่ยวกับเรา” → “มาตรฐานการปฏิบัติงาน”