

คำนำ

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

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่ง ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

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

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีได้ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) ขึ้น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป.

คณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2543

คำนิยาม

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

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

สารบัญ

หน้า

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

ภาคผนวก

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

2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจาก ระบบจำหน่ายขัดข้อง

การกำหนดกรอบ"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

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

หมายเหตุ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

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

2.2 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.2 การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

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

หมายเหตุ

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

- 1.ขั้นตอนต่างๆให้คู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.2 ตามแนบ
2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ติดต่อกลับ
- 3.แก้ไขข้อร้องเรียนได้ร้อยละ 60 หมายถึง ร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- 4.กำหนดระยะเวลาการดำเนินการตามขั้นตอน1- 7 ภายในเวลา 2 เดือน และให้ควบคุมการดำเนินการตาม ขั้นตอน 1- ขั้นตอน 4
ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับGuaranteed Standard ข้อ 3.3.3 (เรื่องการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ
แรงดันและไฟฟ้ากระพริบ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน “มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

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

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ จริง

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

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

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
อ่านค่าหน่วยไฟฟ้า ที่จริงของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟสในเขต ชนบททุก 2 เดือน เฉลี่ยทั้ง กฟภ. ไม่ เกินร้อยละ 25 ของ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตชนบท ทั้งหมด	1.เลือกสายเพื่อจดหน่วย 2 เดือนครั้ง	ตลอดปี	ผบง.	ผรง.	ผบง. /ผรง.	หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.บง/หผ.รง.
	2.ชี้แจงให้ผู้ใช้น้ำไฟฟ้าทราบและ เข้าใจ		ผบฟ.	ผชง.	ผบฟ. /ผชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.บฟ./หผ.ชง.
	3.กำหนดสายเพื่อจดหน่วย 2 เดือนครั้ง		ผบง.	ผรง.	ผบง/ผรง.	หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.บง/หผ.รง.
	4. แบ่งสายการจดหน่วยที่คัดเลือกไว้ออกเป็น 2 ส่วนและแจ้งกองประมวลผลเขตทราบ		ผบง.	ผรง.	ผบง/ผรง.	หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.บง/หผ.รง.
	5.ส่วนที่ 1 สายที่จดจริง	เดือนเว้น	พจน.	พจน.	พชง.	หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.กฟฟ.4
	พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป)/กบช.			หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.กฟฟ.4		
	7.ในเดือนถัดไปให้สลับส่วนที่ 1 และ 2	ทุกเดือน	พจน. พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป),กบช.			หผ.บง.	หผ.รง.	หผ.กฟฟ.4
			ผู้ควบคุมดูแล : อก.ปช., ผจก.กฟฟ.1,2,3และ หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI- 2.3 / A ตามแนบ

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

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

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

B อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน

คิดเป็นร้อยละ 100

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

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.3 / B ตามแนบ

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

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

2.4 โบราณคดีไฟฟ้า

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.4 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

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

หมายเหตุ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 2.4 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R-00	หน้าที่ 1/1
เรื่อง : 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ. (Overall Standards) 2.4. ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า			
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน			
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน		
1	<u>A ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป</u>		
	<u>นำบิลไปเรียกเก็บและพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ</u>		
	1.1 ให้ พกง./ตัวแทน ถือใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(ใบเตือน) ซึ่งติดกับใบเสร็จ พร้อมระบุวันที่ผู้ใช้ไฟจะต้องไปชำระเงินไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า		
	1.2 ให้ผู้ใช้ไฟลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไว้		
	1.3 หากพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระและไม่ยอมลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้ พกง./ตัวแทน บันทึกข้อความหลังใบเสร็จรับเงินว่า "พบผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ไม่ยอมลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า"		
	1.4.ผบง./ผรง. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ตอบรับไปให้กับผู้ใช้ไฟ		
	<u>2 หากไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้าให้นำไปเก็บทวนใหม่</u>		
	2.1 ให้ พกง./ตัวแทนนำบิลไปเก็บทวนอีก 1 ครั้ง (ตามระเบียบที่ กฟภ. กำหนด)		
	2.2 การนำบิลไปเก็บเงินครั้งที่ 2 หากพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ 1		
	2.3 หาก ไม่พบผู้ใช้ไฟอีก ให้ ผบง./ผรง. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ตอบรับไปให้กับผู้ใช้ไฟ		
1	<u>B ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</u>		
	<u>นำส่งหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า ณ.ที่ทำการของผู้ใช้ไฟ</u>		
	1.1. ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟรายใหญ่โดยเร็ว ตามหลักเกณฑ์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 5 วัน นับจากวันอ่านหน่วย,พิมพ์บิลและวางใบแจ้งหนี้		

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ ใช้ไฟฟ้า

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐาน บริการ	ขั้นตอน	ภายใน ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
สามารถ ตอบคำถาม ของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มาร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 80ของคำถามทั้ง หมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับ คำร้อง	1.รับเรื่องร้องเรียน	1						
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง		ผสท.กนก.			ทผ.สท.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.		ผชก.กฟข.			ทผ.ชก.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่		ผชก.	ผชง.	ทชง.	ทผ.ชก.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง	2						
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร		เลขานุการ ผวก.			เลขานุการ ผวก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ ทางโทรสา		ผชก.กฟข.			ทผ.ชก.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ แผนกที่เกี่ยวข้อง และดำเนินาแจ้ง กฟข.		ผชก.	ผชง.	ทชง.	ทผ.ชก.	ทผ.ชง.	ทผ.กฟฟ.4
	3.กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข.ตรวจสอบ เบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ	4	แผนกที่เกี่ยวข้อง		ทชง.	ทผ. ที่เกี่ยวข้อง		ทผ.กฟฟ.4
	4. กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข. พบ ผู้ใช้ไฟ เพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม	1	แผนกที่เกี่ยวข้อง		ทชง.	ทผ. ที่เกี่ยวข้อง		ทผ.กฟฟ.4
	5.กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข.วิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาคำหนดแผนงานแก้ไขระยะ สั้น - ระยะยาว		แผนกที่เกี่ยวข้อง		ทชง.	ทผ. ที่เกี่ยวข้อง		ทผ.กฟฟ.4
	6.ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่		แผนกที่เกี่ยวข้อง		ทชง.	ทผ. ที่เกี่ยวข้อง		ทผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : อก. , ผชก.กฟฟ. 1,2,3 และ ทผ. กฟฟ.4					

1.ขั้นตอนต่างๆให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.5 ตามแนบ

2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ติดต่อกลับ

3.แผนปฏิบัติ กฟผ. สาขาบริการและปฏิบัติการ กำหนดให้ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

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