



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการสำรวจ ออกแบบ ขยายเขตรบบไฟฟ้า

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ขนาด L, M)

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ขนาด S)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต

สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ

และสายงานภาคกลางและใต้

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการสำรวจออกแบบงานขยายเขตรบบไฟฟ้า
งบผู้ใช้ไฟและงบ กฟภ. ได้ดำเนินการทบทวน/ปรับปรุง/รวบรวมคู่มือการปฏิบัติงาน (Work
Manual) ในลักษณะ End-to-End Process ระดับแผนก จากคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
ดังนี้

1. กระบวนการงานบริการรับคำร้อง ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ
2. กระบวนการสำรวจ ออกแบบขยายเขตรบบไฟฟ้าให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ งบผู้ใช้ไฟและงบ กฟภ.
3. กระบวนการงานการสร้าง/ปรับปรุงและบันทึกข้อมูลระบบไฟฟ้าโดยใช้ Application ระบบ GIS

FAC-LP (Facility Sitting and Design for Long Project)

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด ใช้เป็นแนวทางในการ
ปฏิบัติงานที่มีรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน
ต่อไป

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ขนาด L, M)

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา (ขนาด S)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต

สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ

และสายงานภาคกลางและใต้

ปี พ.ศ. 2567

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ	1
4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	2
5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)	10
6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)	19
7. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	20
8. ภาคผนวก	

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีกระบวนการภายใน (Internal Process) และแบบฟอร์มมาตรฐานการพร้อมสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map),

จัดทำกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านกระบวนการ (Process Oriented) สามารถใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยบันทึกต่าง ๆ เช่น การขออนุมัติแผนปฏิบัติการ/ หรือบันทึกแจ้งผลการดำเนินการที่ถูกต้องครบถ้วน เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำอื่น ๆ และสามารถดำเนินการสำรวจการออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าตามที่ถูกคำ/ ผู้ใช้ไฟร้องขอได้

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสำรวจออกแบบระบบไฟฟ้า ให้ลูกค้า/ ผู้ใช้ไฟ งบผู้ใช้ไฟ และ งบ กฟภ. ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ค้นหาข้อมูลสถานที่ใช้ไฟฟ้า ข้อมูลผู้ใช้ไฟ สร้างข้อมูล ผู้ใช้ไฟ สร้างคำร้อง กระบวนการทำงานสำรวจประมาณการ จนถึงกระบวนการรับชำระเงิน ติดตามการ ปรับปรุงและจัดทำรูปเล่มและนำแผนปฏิบัติการไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

3. คำจำกัดความ (Definition) และ หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ

3.1 คำจำกัดความ

- 3.1.1 ผบส. คือ แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ (ขนาด L,M)
- 3.1.2 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า กลุ่มงานบริการและลูกค้าสัมพันธ์ (ขนาด S)
- 3.1.3 ผบร. คือ แผนกบริหารรายได้ค่าไฟฟ้า (ขนาด L,M)
- 3.1.4 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า กลุ่มงานบริหารรายได้ค่าไฟฟ้า (ขนาด S)
- 3.1.5 ผกส. คือ แผนกก่อสร้างระบบไฟฟ้า (ขนาด L,M)
- 3.1.6 ผกป. คือ แผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (ขนาด S)
- 3.1.7 ผสน. คือ แผนกสนับสนุน (ขนาด L,M,S)
- 3.1.8 ผจก. คือ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
- 3.1.9 กฟข. คือ การไฟฟ้าเขตฯ
- 3.1.10 SAP คือ โปรแกรมบริหารงานธุรกิจของ กฟภ.
- 3.1.11 SCS คือ โปรแกรมระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
- 3.1.12 ICS คือ โปรแกรมระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ปรับปรุงมาจาก SCS)
- 3.1.13 PEA MAP คือ โปรแกรมระบบภูมิสารสนเทศระบบไฟฟ้าบน Web Browser
- 3.1.14 FAC คือ โปรแกรมระบบภูมิสารสนเทศระบบไฟฟ้า FAC-LP (Facility Sitting and Design for Long Project)
- 3.1.15 Estimation PEA คือ โปรแกรมประมาณการ
- 3.1.16 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น ศัพท์เทคนิค และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ SAP ISU ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุง

เปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.2.1 ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

3.2.2 ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงานทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

3.2.3 หน่วยงาน (Process Owner)/คณะทำงาน/ทีมงาน ทำหน้าที่ในการวางแผน ออกแบบ คัดเลือก จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประเมินผล และการปรับปรุงคู่มือ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน

3.2.4 แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ (ขนาด L,M) /แผนกบริการลูกค้า (ขนาด S) ทำหน้าที่ ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผน ตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

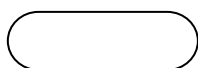
- งานบริการรับคำร้อง
- งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ
- งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ทั้งบผู้ไฟ และงบ กฟผ.
- งานตรวจสอบข้อมูล GIS ในเบื้องต้น
- งานบริหารจัดการ Front Office (ตามหน้าที่ Front Manager เดิม)
- งานปฏิบัติการด้านลูกค้าสัมพันธ์
- งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม
- งานพัฒนามาตรฐานและยกระดับคุณภาพบริการ
- งานส่งเสริมการตลาด
- งานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (เสริม-ใหม่)
-

4 ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)

4.1 ความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ

คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ

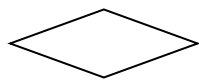
ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อน/หลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน



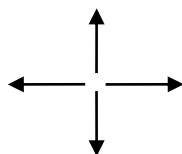
คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ



คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



คือ การตัดสินใจ



คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน



คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น
กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้
ภายใน ๑ หน้า



คือ เอกสาร/รายงาน



คือ ฐานข้อมูล

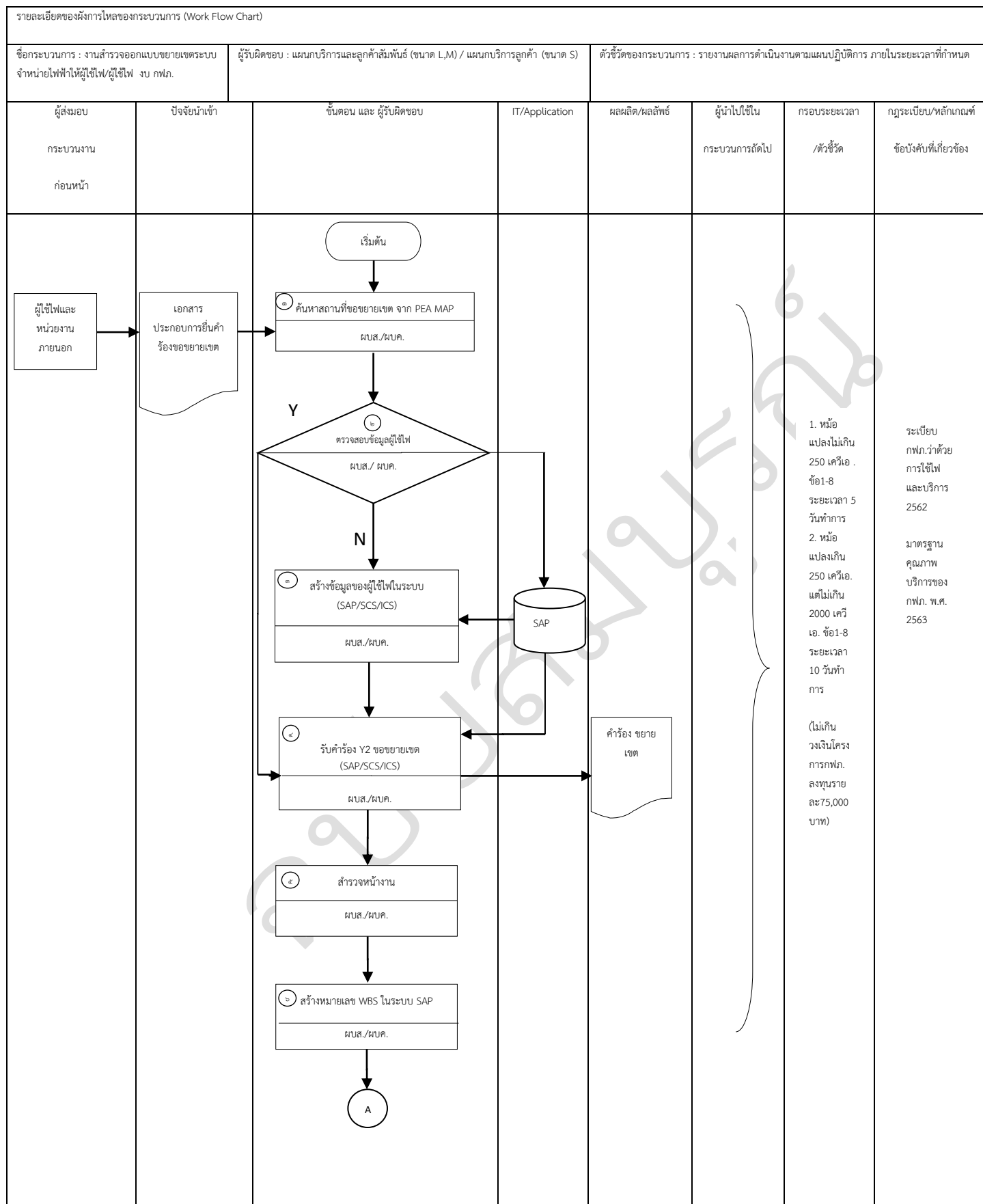


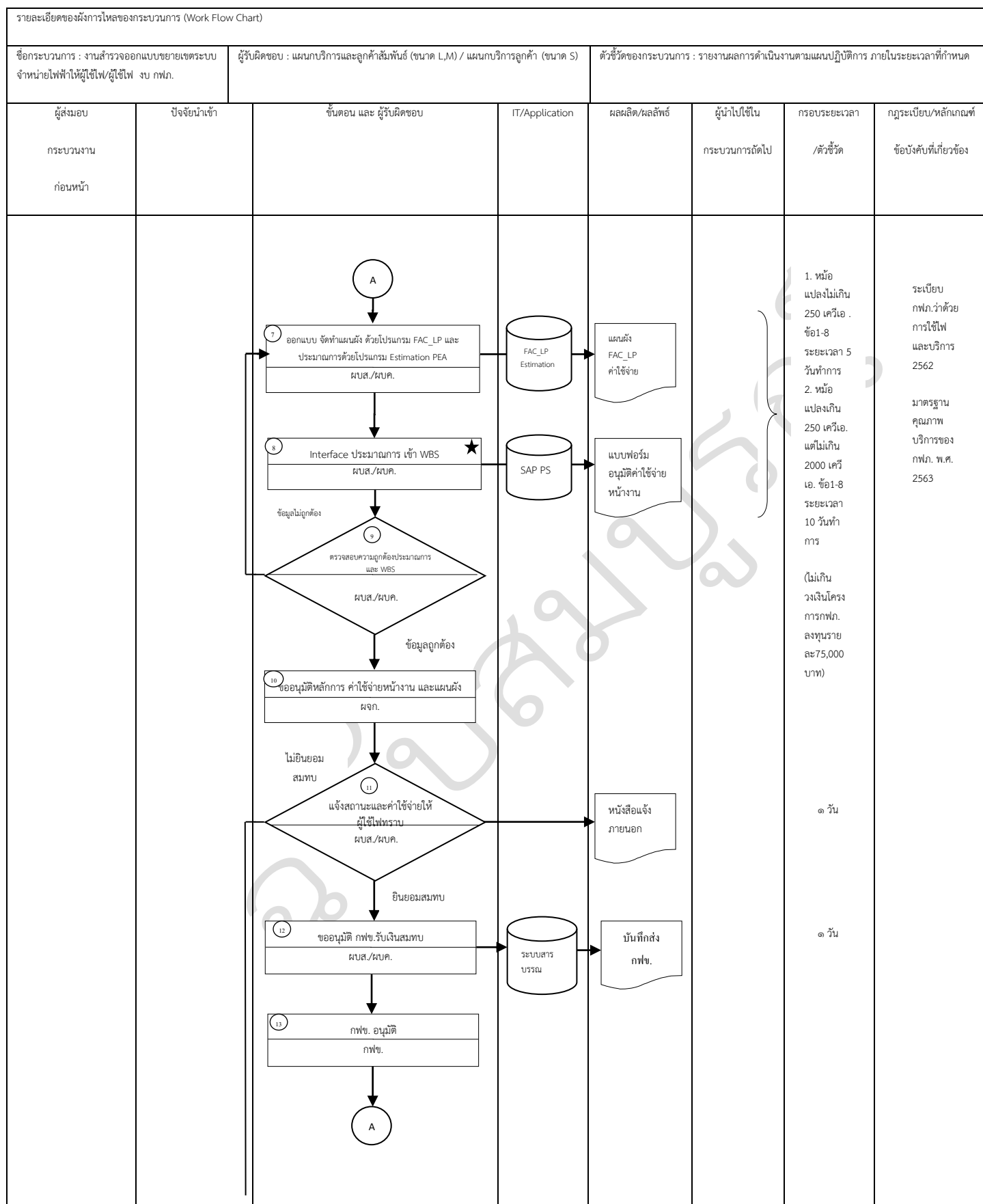
คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด
ปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

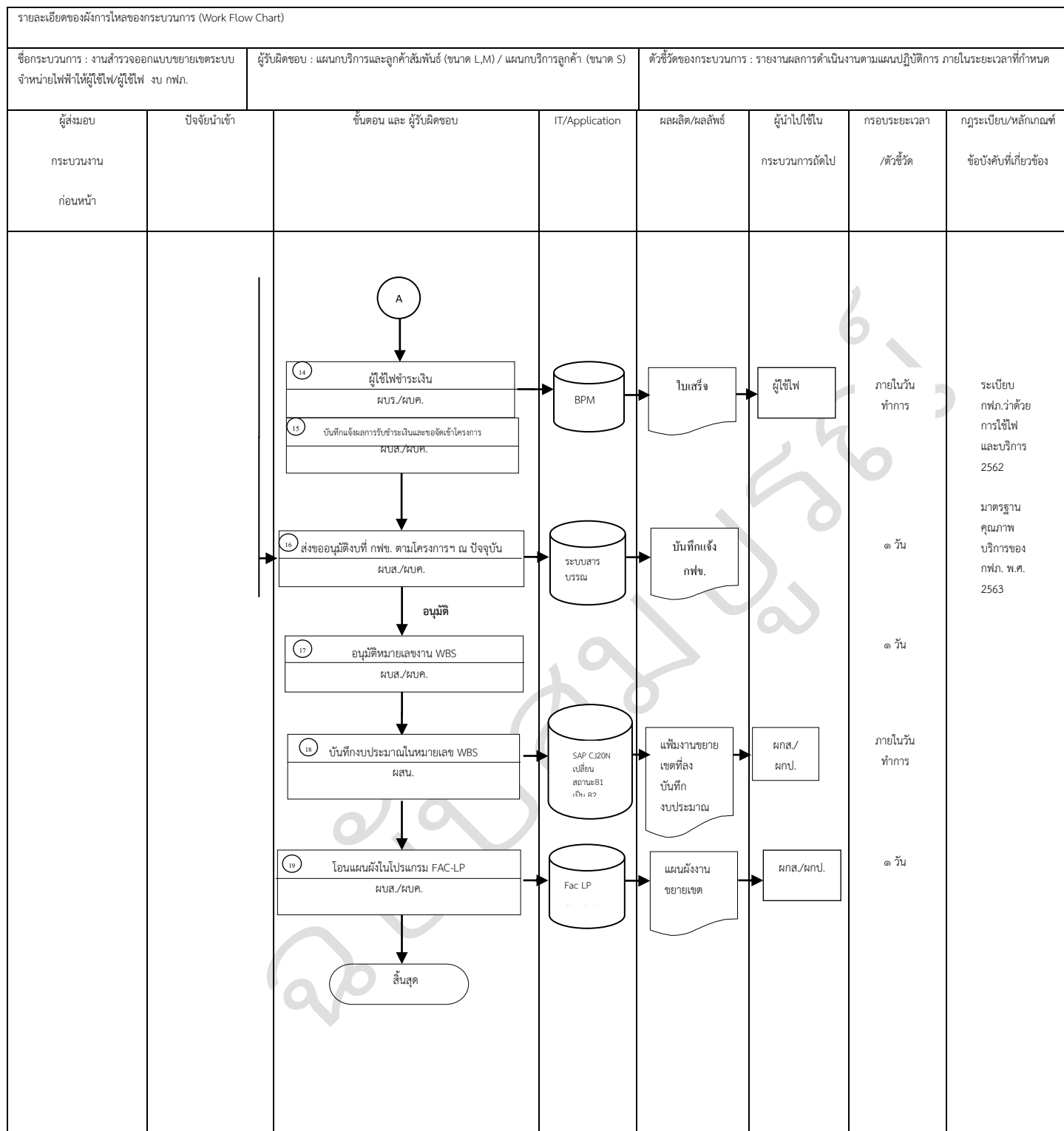
๔.๒ รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

๔.๒.๑ งบ กฟภ.

ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

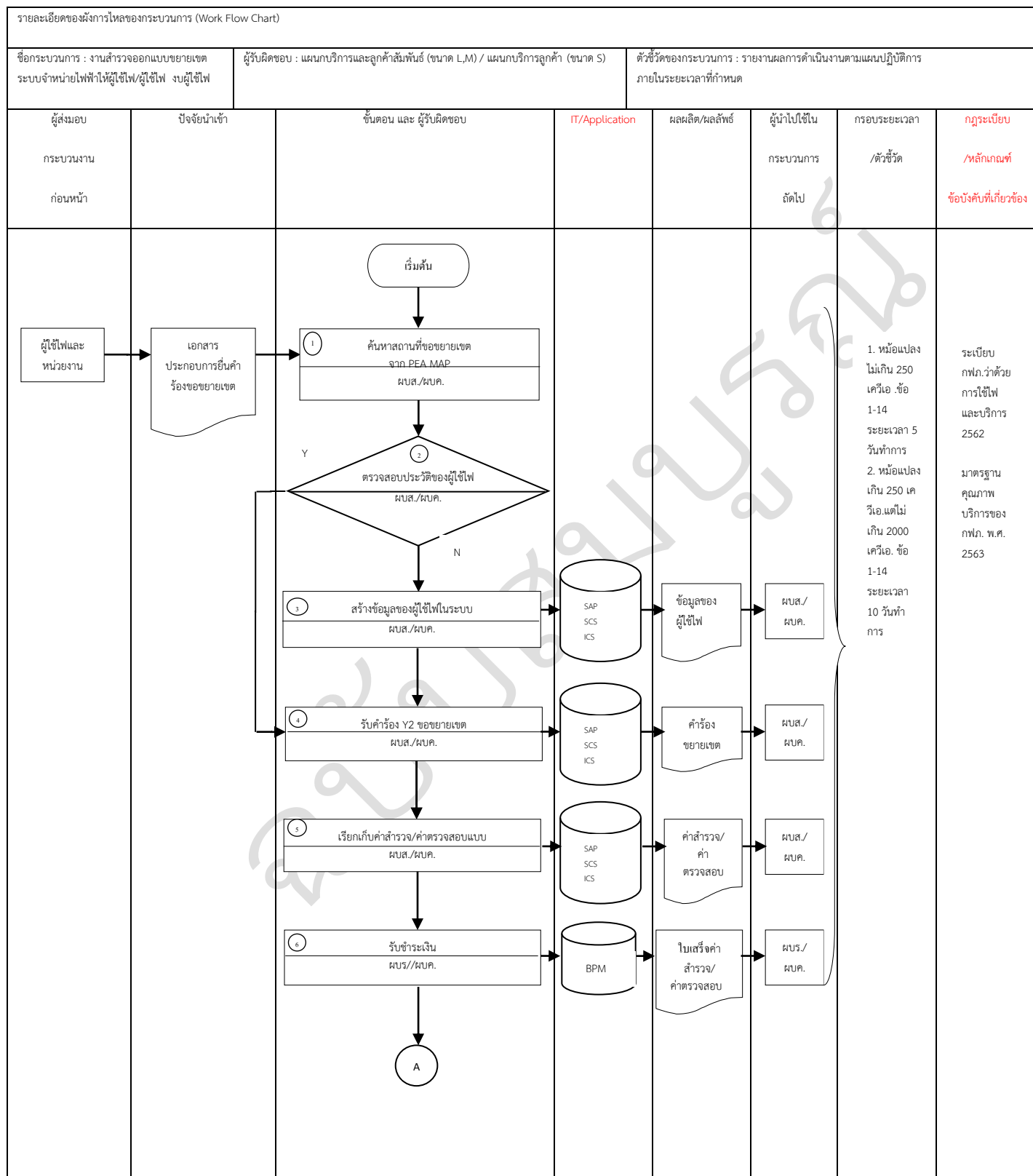


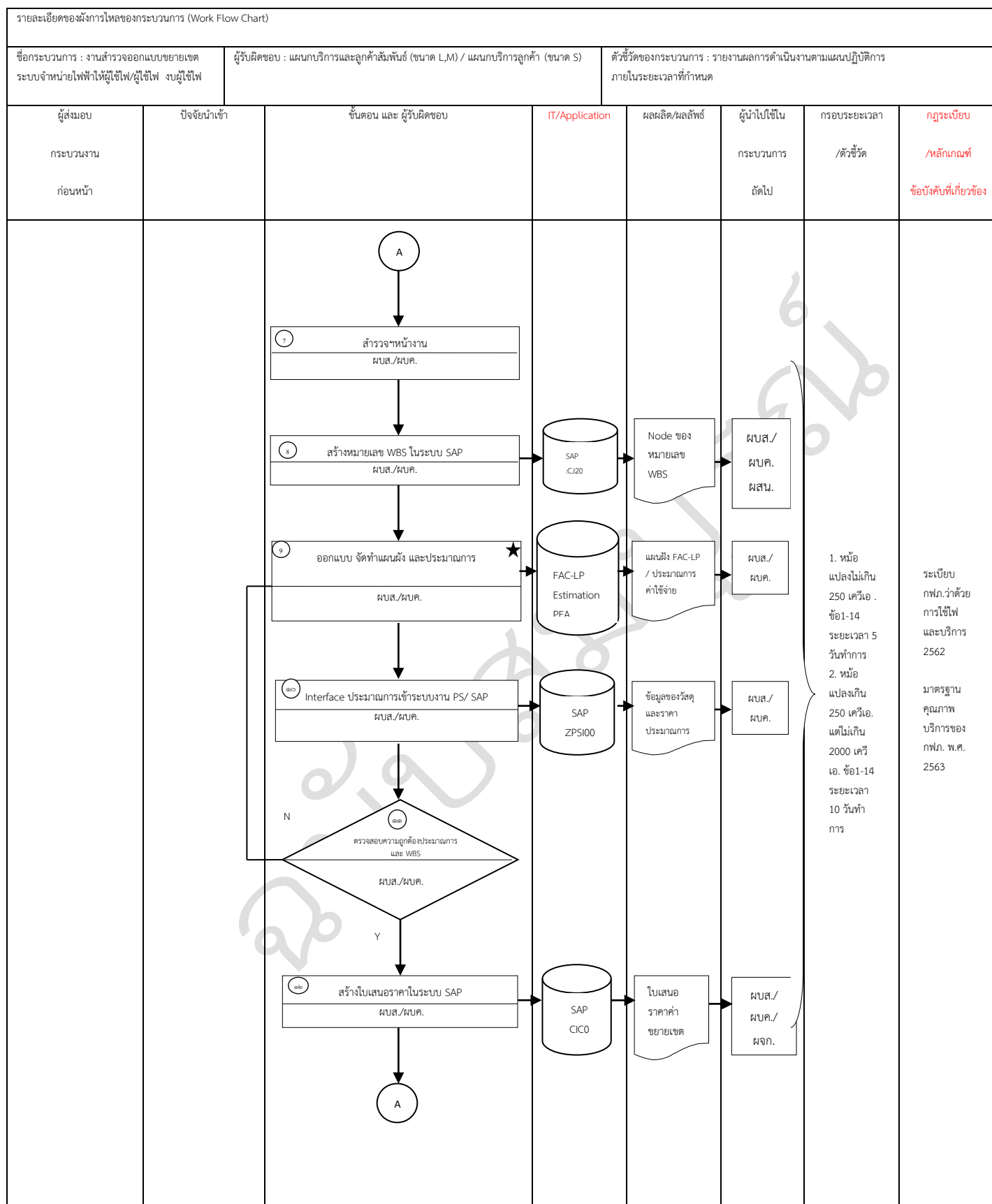




4.2.2 งบผู้ใช้ไฟ

ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน





ชื่อกระบวนการ : งานสำรวจออกแบบขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้ใช้ไฟ งบผู้ใช้ไฟ		ผู้รับผิดชอบ : แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ (ขนาด L,M) / แผนกบริการลูกค้า (ขนาด S)		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
ผู้ส่งมอบ	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	IT/Application	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้นำไปใช้ในกระบวนการ	กรอบระยะเวลา /ตัวชี้วัด	กฎระเบียบ /หลักเกณฑ์
กระบวนการ ก่อนหน้า					ถัดไป		ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
				อนุมัติหลักการ ค่าใช้จ่าย หนังสือแจ้งภายนอก ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จค่าขยายเขต แฟ้มงานขยายเขตที่ลงบันทึกงบประมาณ แผนผังงานขยายเขต	ผบส./ผบค. ผู้ใช้ไฟ ผู้ใช้ไฟ ผบส./ผบค./ผสน. ผกส./ผกป. ผกส./ผกป.	1. หม้อแปลงไม่เกิน 250 เครือ. ข้อ 1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ 2. หม้อแปลงเกิน 250 เครือ. ข้อ 1-14 ระยะเวลา 2000 เครือ. - ส่วนราชการ 180 วัน - รัฐวิสาหกิจ/เอกชน 90 วัน ๑ วัน ภายในวันทำการ ภายในวันทำการ ๑ วัน	ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วย การใช้ไฟ และบริการ 2562 มาตรฐานคุณภาพ บริการของ กฟผ. พ.ศ. 2563

5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

5.1 มาตรฐานงาน

5.1.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
งบ กฟภ.	
1. ค้นหาสถานที่ขอขยายเขต จาก PEA MAP	1.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 1.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
2. ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟ	2.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 2.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
3. สร้างข้อมูลของผู้ใช้ไฟในระบบ (SAP/SCS/ICS)	3.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 3.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
4. รับคำร้อง Y2 ขอขยายเขต (SAP/SCS/ICS)	4.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 4.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9

	ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
5.สำรวจหน้างาน	5.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 5.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
6.สร้างหมายเลข WBS ในระบบ SAP	6.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 6.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
7.ออกแบบ จัดทำแผนผัง ด้วยโปรแกรม FAC_LP และประมาณการด้วยโปรแกรม Estimation PEA	7.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 7.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
8.Interface ประมาณการ เข้า WBS	8.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 8.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
9.ตรวจสอบความถูกต้องประมาณการและ WBS	9.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ

	2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 9.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
10.ขออนุมัติหลักการ ค่าใช้จ่ายพนักงาน และ แผนผัง	10.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 10.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-9 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-9 ระยะเวลา 10 วันทำ
11.แจ้งสถานะและค่าใช้จ่ายให้ผู้ใช้ไฟทราบ	11.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 11.2 แจ้งหนังสือค่าใช้จ่ายขยายเขตระบบไฟฟ้า ระยะเวลา 1 วัน
12.ขออนุมัติ กฟข.รับเงินสมทบ	12.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 12.2 จัดทำบันทึกแจ้งรับเงินสมทบ กฟภ.ลงทุน ระยะเวลา 1 วันทำ
13.กฟข. อนุมัติ	13.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 13.2 รวบรวมผลการพิจารณาเงินสมทบ กฟภ.ลงทุน
14.ผู้ใช้ไฟชำระเงิน	14.1 ผู้ใช้ไฟชำระเงินไม่รอเงินสมทบภายใน วันทำการ
15.บันทึกแจ้งผลการรับชำระเงินและขอจัดเข้า	15.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ

โครงการ	2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563
16.ส่งขออนุมัติงบที่ กฟภ. ตามโครงการฯ ณ ปัจจุบัน	16.1 ระยะเวลา 1 วัน
17.อนุมัติหมายเลขงาน WBS	17.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 17.2 สร้างหมายเลขงาน ระยะเวลา 1 วันทำ
18.บันทึกงบประมาณในหมายเลข WBS	18.1 หยอดบที่รับจัดสรร ภายในวันทำการ
19.โอนแผนผังในโปรแกรม FAC-LP ให้ ผกส./ ผกป.	19.1 ดำเนินการส่งแผนผังงานขยายเขต ระยะเวลา 1 วัน
ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
งบผู้ใช้ไฟ	
1.ค้นหาสถานที่ขยายเขต จาก PEA MAP	1.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 1.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
2.ตรวจสอบประวัติของผู้ใช้ไฟ	2.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 2.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ

3.สร้างข้อมูลของผู้ใช้ไฟในระบบ	3.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 3.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
4.รับคำร้อง Y2 ขอย้ายเขต	4.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 4.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
5.เรียกเก็บค่าสำรวจ/ค่าตรวจสอบแบบ	5.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 5.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
6.รับชำระเงิน	6.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 6.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14

	ระยะเวลา 10 วันทำ
7.สำรวจฯหน้างาน	7.1 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. พ.ศ.2563 7.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
8.สร้างหมายเลข WBS ในระบบ SAP	8.1 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. พ.ศ.2563 8.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ 1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
9.ออกแบบ จัดทำแผนผัง และประมาณการ	9.1 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. พ.ศ.2563 9.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
10.Interface ประมาณการเข้าระบบงาน PS/SAP	10.1 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. พ.ศ.2563 10.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.

	เอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
11.ตรวจสอบความถูกต้องประมาณการและ WBS	11.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 11.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
12.สร้างใบเสนอราคาในระบบ SAP	12.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 12.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
13.ขออนุมัติหลักการ ค่าใช้จ่าย และแผนผัง	13.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 13.2 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ .ข้อ1-14 ระยะเวลา 5 วันทำการ หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ. ข้อ1-14 ระยะเวลา 10 วันทำ
14.แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟรับทราบ	14.1 แจ้งหนังสือค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ระยะเวลา 1 วันทำ
15.ขอชำระเงินในกำหนดยื่นราคา	15.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

	พ.ศ.2563
16.อนุมัติหมายเลขงาน WBS ตั้งหนี้ในระบบ SAP	16.1 ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562 และมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ.2563 16.2 ดำเนินการตั้งหนี้ในระบบ SAP ระยะเวลา 1 วัน
17.รับชำระเงิน	17.1 ผู้ใช้ไฟชำระเงินภายในวันทำการ
18.บันทึกงบประมาณในหมายเลข WBS	18.1 หยอดงบที่รับจัดสรร ภายในวันทำการ
19.โอนแผนผังงานขยายเขต	19.1 ดำเนินการส่งแผนผังงานขยายเขต ระยะเวลา 1 วัน

5.2 ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - SLA	คณะทำงานระดับ กอง	กบล. และ กฟส.	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งก่อนเดือน ต.ค.

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

6.1 เอกสารอ้างอิง

- 6.1.1 แผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map)
- 6.1.2 Balanced Scorecard (BSC)
- 6.1.3 นโยบายผู้ว่าการ
- 6.1.4 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตาม Core Business Enablers ประจำปี
- 6.1.5 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ 2562
- 6.1.6 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับก่อสร้าง 2559
- 6.1.7 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหม้อแปลง ปี 2557
- 6.1.8 ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยการใช้ไฟและบริการ 2562
- 6.1.9 คำสั่ง กฟผ.ที่ อ.5/2523 เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและบริการ
- 6.1.10 มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. พ.ศ.2563
- 6.1.11 บันทึกที่ กคก. (ณ) 963/2565 ลว. 16 ธ.ค.65 เรื่องขออนุมัติจัดทำงบประมาณเป็นงานเร่งรัดขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้
- 6.1.12 บันทึกที่ กคก. (ณ) 80/2566 ลว. 12 ม.ค.66 เรื่องขออนุมัติแผนงานเร่งรัดขยายเขตไฟฟ้าพื้นที่ทำกินทางการเกษตรปี พ.ศ.2566
- 6.1.13 หลักเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการงานเชื่อมสายแรงสูง 22 – 33 เควี. และ งานฮอตไลน์ ฉบับปี พ.ศ.2566 อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 27 ก.ค.2566
- 6.1.14 บันทึกที่ ผกร.1855/2556 ลว. 11 พ.ย. 2556 เรื่องปรับปรุงหลักเกณฑ์จัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง, รื้อถอน, ย้ายระบบไฟฟ้า
- 6.1.15 คู่มือการปฏิบัติงานบนระบบ SAP (<https://isu.pea.co.th>)
- 6.1.16 คู่มือการปฏิบัติงานบนระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ scs (<https://scs.pea.co.th>)
- 6.1.17 คู่มือการปฏิบัติงานบนระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ ics (<https://ics.pea.co.th>) (ปรับปรุงมาจาก SCS)
- 6.1.18 คู่มือการปฏิบัติงานบนระบบงานโปรแกรมประมาณการระบบจำหน่าย Estimation PEA ([https://intranet.pea.co.th/download/ระบบประมาณการ กฟผ.](https://intranet.pea.co.th/download/ระบบประมาณการ%20กฟผ.))
- 6.1.19 คู่มือระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่3 (GIS) (<https://intra.pea.co.th/dpsg/GISP3/index.php>)
- 6.1.20 ผวก.อนุมัติหลักเกณฑ์ระเบียบงานขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟ กรณีขอขยายเขต/ผู้ใช้ไฟฟ้าระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบจำหน่ายแรงต่ำ อนุมัติ กคก.(ณ)292/2563 ลงวันที่ 23 มี.ค.63

6.2 แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ

ระเบียบก่อสร้าง ปี 2559 ภาคผนวก ก.

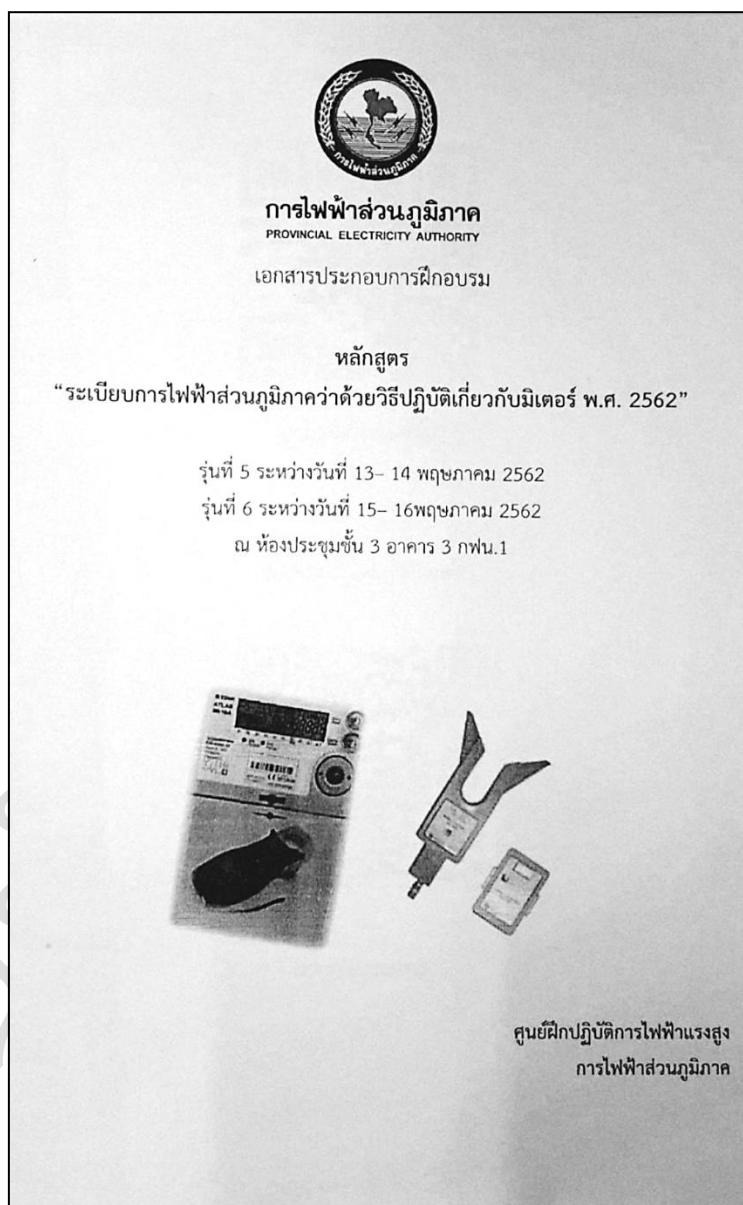
7.ระบบ Digital ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 7.1 โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Microsoft Excel และโปรแกรม Acrobat
- 7.2 ระบบสารบรรณ
- 7.3 Google Sheet และ Google Drive
- 7.4 โปรแกรม GIS FAC_LP (FAC/DM)
- 7.5 โปรแกรมประมาณการระบบจำหน่าย Estimation PEA
- 7.6 โปรแกรมระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ scs
- 7.7 โปรแกรมระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ ics (ปรับปรุงมาจาก SCS)
- 7.7แบบฟอร์มตรวจสอบข้อมูล Project System (ZPSN1-01)
- 7.8 <https://sites.google.com/view/ctspeac3/home>

๘.ภาคผนวก

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบ กฟภ.ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ ๒๕๖๒



ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับก่อสร้าง๒๕๕๙



ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า
พ.ศ. ๒๕๕๙

ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหม้อแปลง ปี ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ หม้อแปลง กฟผ. พ.ศ. 2557

สำนักกฎหมาย

กองสอบสวนและพัฒนาระเบียบ

สร.(ปร.) 1 ป 57

ระเบียบ กฟผ.ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ ๒๕๖๒



คำสั่ง กฟภ.ที่ อ.๕/๒๕๒๓ เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ

645

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ อ.5/2523

เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 มาตรา 23 (5) คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อันมีมติให้ปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการบางประเภทตลอดจนหลักปฏิบัติเสียใหม่ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันดังรายละเอียดแนบ ฉะนั้น

1. ให้ยกเลิกระเบียบ,คำสั่ง หรือบันทึกสั่งการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งฉบับนี้
 2. อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ที่อยู่ในระเบียบอื่น นอกเหนือจากคำสั่งฉบับนี้ ให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งหรือระเบียบเดิม
- ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2524 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2523

ลงชื่อ วีระ ปิตรชาติ
(นายวีระ ปิตรชาติ)
ผู้ว่าการ

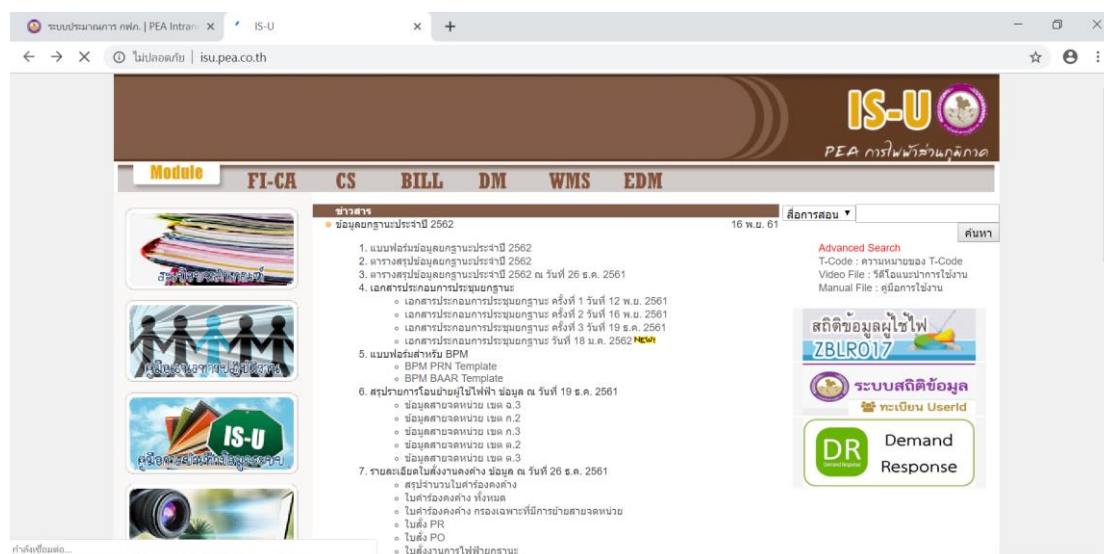
มาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ๒๕๖๓



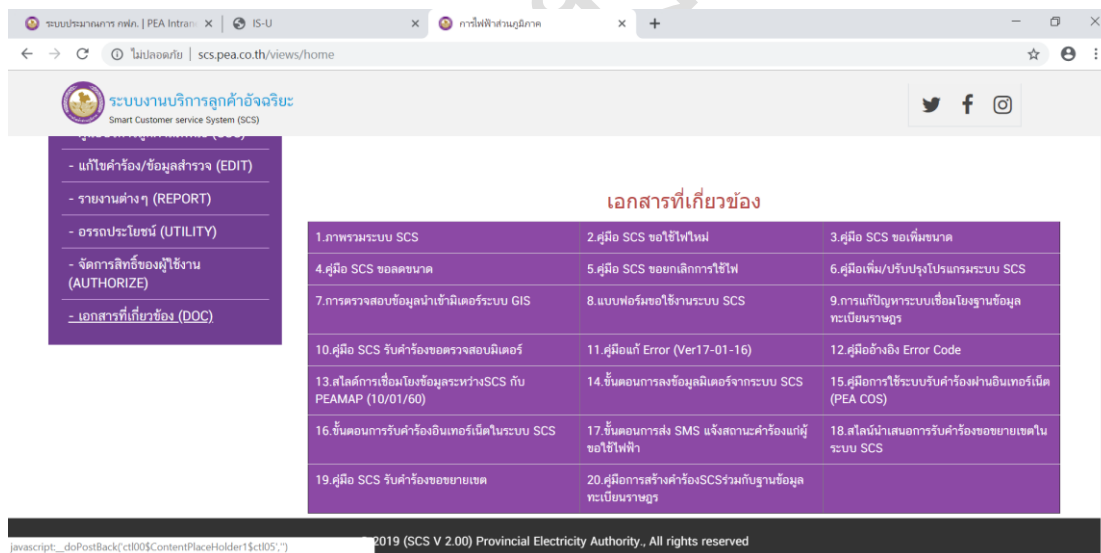
บันทึกที่ ผกร.๑๘๕๕/๒๕๕๖ ลว. ๑๑ พ.ย. ๒๕๕๖ เรื่องปรับปรุงหลักเกณฑ์จัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง, รื้อถอน, ย้ายระบบไฟฟ้า

 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY	บันทึก	ผู้ว่าฯ ๒๕๕๖ เลขที่ ๒๕๕๖ วันที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๖ เวลา ๑๐/๓/๕๖	สังก. (อภ) เลขที่ ๒๕๕๖ วันที่ ๑๒ พ.ย. ๒๕๕๖
จาก คณะกรรมการฯ ถึง รหม.(อภ)			
เลขที่ ผกร. ๑๘๕๕ / ๒๕๕๖ วันที่ ๑๑ พ.ย. ๒๕๕๖			
เรื่อง ปรับปรุงหลักเกณฑ์จัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง, รื้อถอน, ย้ายระบบไฟฟ้า			
อ้างถึง			
เขียน รหม.(อภ) ผ่าน รหม.(อภ)		วันที่ ๑๓ พ.ย. ๒๕๕๖ เลขที่ ๒๕๕๖ เวลา ๑๑/๑๒	
๑. เรื่องเดิม ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) ๑๘๕/๒๕๕๖ สั่ง ณ วันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๕๖ แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงคู่มือจัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง, รื้อถอน, ย้ายระบบไฟฟ้า ตามรายชื่อข้างท้ายนี้ เพื่อพิจารณาปรับปรุงคู่มือจัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง, รื้อถอน, ย้ายระบบไฟฟ้า และราคาต่อจุดของงานโยธาที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าใหม่เพื่อให้การประมาณการค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเป็นมาตรฐานในการสะท้อนถึงต้นทุนที่แท้จริงของงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า			
๒. ข้อเท็จจริง ๒.๑ ค่าแรงงานมาตรฐานในการก่อสร้าง, รื้อถอน, ย้ายระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ พ.ย. ๒๕๕๕ ซึ่งเป็นการปรับปรุงครั้งล่าสุด โดยคิดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำวันละ ๓๐๐.- บาท เป็นฐานในการคำนวณ ๒.๒ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร กฟภ. ในการประชุมครั้งที่ ๑๓/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๓.๑๒.๕๖ ให้ปรับอัตราค่าจ้างให้แก่งานปฏิบัติงานตามโครงสร้างค่าจ้างที่ปรับปรุงใหม่ (แนบท้ายอนุมัติ ผวก. ลว. ๒๕๕๖ มี.ย. ๕๖) โดยกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละ ๓๓๘.- บาท ในท้องที่ กรุงเทพมหานคร, นครปฐม, ปทุมธานี, ภูเก็ต, และสมุทรสาคร มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ ก.ค. ๒๕๕๖ เป็นต้นไป แต่ค่าแรงงานมาตรฐานในการก่อสร้างระบบไฟฟ้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังได้มีการปรับปรุงแต่อย่างใด ๒.๓ ตามวิธีปฏิบัติการปรับปรุงค่าแรงงานมาตรฐานในการก่อสร้างระบบไฟฟ้าที่ผ่านมา จะใช้อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ (ประเภทผู้ปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า) ที่กำหนดใหม่ล่าสุด เป็นฐานในการคำนวณเทียบกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเดิม โดยใช้จำนวนเปอร์เซ็นต์ที่คำนวณได้ไปปรับเพิ่มอัตราค่าแรงงานมาตรฐานที่ใช้อยู่เดิม			

คู่มือการปฏิบัติงานบนระบบ SAP (<https://isu.pea.co.th>)



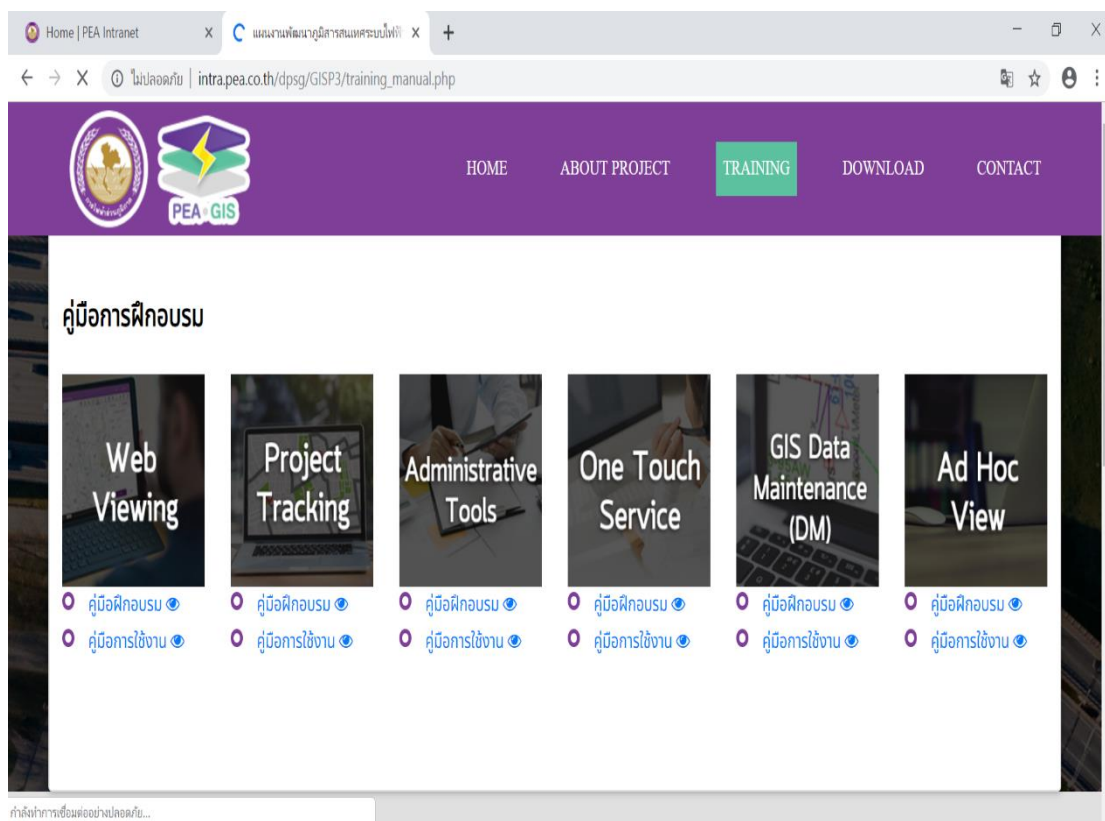
คู่มือการปฏิบัติงานบนระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ scs (<https://scs.pea.co.th>)



คู่มือการปฏิบัติงานบนระบบงานโปรแกรมประมาณการระบบจำหน่าย Estimation PEA ([https://intranet.pea.co.th/download/ระบบประมาณการ กฟภ.](https://intranet.pea.co.th/download/ระบบประมาณการ_กฟภ.))



คู่มือระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่ ๓ (GIS) (<https://intra.pea.co.th/dpsg/GISP๓/index.php>)



ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
๓	๒๕๖๒	คณะทำงานย่อยการไฟฟ้าชั้น ๑-๓ แผนกบริการลูกค้า คณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับปรุงคู่มือการ ปฏิบัติงาน สายงาน ภาค ๑
๔	๒๕๖๕	คณะกรรมการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑-๑๒ ปี ๒๕๖๕
๕	๒๕๖๗	แผนกบริการลูกค้าและสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด L, M แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด S การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ และสายงานภาคกลางและใต้

รายชื่อผู้จัดทำ

๑.นายเสน่ห์	พยัคเดช	หผ.กส.	กฟส.อ้อมน้อย กฟก.๓
๒.นายดุสิต	พิพัฒน์สุนันท์	หผ.บส.	กฟส.อ้อมน้อย กฟก.๓
๓.นายศุภเดช	ตะเพียนทอง	หผ.บส.	กฟส.เมืองสมุทรสาคร๒ กฟก.๓
๔.นายวัช	ทัดเข้ม	ชผ.บส.	กฟส.เมืองสมุทรสาคร กฟก.๓
๕.นายปิยทัศน์	สุนทรภมรรัตน์	หผ.บค.	กฟส.บางน้ำจืด กฟก.๓
๖.นายสุรสิทธิ์	พานบรรเจิด	วศก.๔	พบส.กฟส.โคกขาม กฟก.๓
๗.ว่าที่ร้อยตรีอนุพล	ชมสุวรรณ	พชง.๗	พบส.กฟส.โคกขาม กฟก.๓
๘.นายสิทธิพร	เวชตรียานนท์	พชง.๖	พบส.กฟส.เมืองสมุทรสาคร กฟก.๓
๙.นายศรายุทธ	มะกรูดอินทร์	พชง.๕	พบส.กฟส.เมืองสมุทรสาคร กฟก.๓
๑๐.นางสาวเบญจรัตน์	ชมสุวรรณ	พบช.๔	ผสน.กฟส.บางน้ำจืด กฟก.๓
๑๑.นายจิรวุฒ	คำเตียม	ชชง.	พบส.กฟส.เมืองสมุทรสาคร กฟก.๓