



# มาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทบทวนและปรับปรุง ปี 2567

กองพัฒนางาน  
ฝ่ายพัฒนางานและบริหารการเปลี่ยนแปลง  
สายงานยุทธศาสตร์  
พ.ศ. 2567

## คำนำ

ด้วยสำนักงานกำกับกิจการพลังงาน (สกพ.) ได้ประกาศระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 และประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2564 โดยให้ผู้รับใบอนุญาตดังกล่าวดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานดัชนีวัดผลการดำเนินงาน นั้น

อีกทั้ง ในปี 2566 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ

ดังนั้น กองพัฒนาองค์กร ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเปลี่ยนแปลง จึงร่วมมือกับสายงานธุรกิจและการตลาด สายงานบัญชีและการเงิน และ สายงานปฏิบัติการระบบไฟฟ้าจัดทำคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ทบทวนและปรับปรุง ปี 2567) เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558 และประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2564 เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการของสำนักงานกำกับกิจการพลังงาน และสอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

กองพัฒนาองค์กร ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเปลี่ยนแปลง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการฯ เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กองพัฒนาองค์กร

ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารการเปลี่ยนแปลง

สายงานยุทธศาสตร์

| สารบัญ                                                                                                 |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| เรื่อง                                                                                                 | หน้า |
| มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)                                                       |      |
| 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       | 1    |
| 1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง                                                      | 2    |
| 1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                     | 7    |
| 1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                                           | 11   |
| 1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                   | 14   |
| 1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร                          | 15   |
| 1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต                    | 19   |
| 2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.<br>(Guaranteed Standards of Performance) |      |
| 2.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                        | 21   |
| 2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)                                 | 22   |
| 2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง                                                      | 32   |
| 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า                                                                 | 39   |
| 2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)                             | 40   |
| (1) ในเขตชุมชน                                                                                         | 40   |
| (1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าธรรมเนียม          | 40   |
| (1.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                   | 45   |
| (2) นอกเขตชุมชน                                                                                        | 49   |
| (2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม              | 49   |
| (2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                   | 54   |

| สารบัญ                                                                                                                                                                        |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| เรื่อง                                                                                                                                                                        | หน้า |
| 2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                                                                                                                              | 59   |
| (1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก                                                                                     | 59   |
| (2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก                                                                 | 62   |
| (3) หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีเอขึ้นไป                                                                                                                                   | 66   |
| 2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข                                                                                                                       | 69   |
| 2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน                                                                                                                  | 70   |
| (1) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรงรอบบิล)                                                                                                                     | 70   |
| (2) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)                                                                                                                  | 74   |
| 2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                                                                                                                 | 78   |
| 2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ                                                                                                  | 82   |
| 2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน                                                                                        | 91   |
| 2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว) | 96   |
| 2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟต่ำกว่า 30 kW)                                                                                                                             | 98   |
| (1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ                                                                                                                                            | 99   |
| (2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ                                                                                                                                           | 100  |
| 2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)                                                                                                                   | 103  |
| <b>3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)</b>                                                                                                                     |      |
| 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า                                                                           | 106  |
| 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์                                                                                                                                               | 106  |
| (1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์                                                                                                          | 106  |
| (2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์                                                                                                       | 111  |
| 3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์                                                                                                                                                | 113  |
| (1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์                                                                                                            | 113  |
| (2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์                                                                                                         | 115  |

| สารบัญ                                                                                         |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| เรื่อง                                                                                         | หน้า |
| 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์                                                                | 117  |
| (1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์                             | 117  |
| (2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์                          | 126  |
| 3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์                                                                | 128  |
| (1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์                             | 128  |
| (2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์                          | 137  |
| 3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์                                                                   | 139  |
| 3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์                                                                   | 142  |
| 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า                                                         | 146  |
| 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI) | 147  |
| 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)    | 156  |
| 3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)                                | 170  |

# 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

## 1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบ จำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

##### 1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| มาตรฐานการให้บริการ                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                 | ภายใน<br>ระยะเวลา                     |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | <p><b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> <p><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับทั้งหมด}} \times 100$ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง</li> <li>2. ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง</li> <li>3. ตรวจสอบ และแก้ไข</li> <li>4. สาเหตุไฟฟ้าขัดข้องจ่ายไฟฟ้าคืน</li> </ol> | ภายใน 4 ชม.<br>นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง |

**หมายเหตุ :** “ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง” หมายถึง การที่ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง เช่น ไฟฟ้าดับทั้งหมู่บ้าน /ถนน  
“ไฟฟ้าดับ” หมายถึง ไฟฟ้าดับเฉพาะราย  
ทั้ง 2 กรณี เกิดจากการทำงานในสภาวะปกติ ไม่รวมถึงจากเหตุสุดวิสัย



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                                  | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.(S) | กฟส.<br>(XS)      | ผู้ดำเนินการ                         | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------|-------------------|--------------------------------------|-----------------|----------|
| 1                       | รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                                                                              |               |               |         |                   |                                      |                 |          |
| 1.1                     | รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องจาก<br>ช่องทางต่างๆเช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- Application ที่ กฟภ.<br>ยอมรับ<br>- หมายเลขโทรศัพท์ ของ<br>ห้องเวร<br>แก้ไฟฟ้าขัดข้อง กฟพ. ใน<br>พื้นที่ และบันทึกข้อมูล<br>รายละเอียดตามหลักเกณฑ์<br>และแนวทางปฏิบัติ | -             | ผปบ.          | ผกบ.    | พชง.เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | ทผ.<br>ผจก.(XS) | -        |
| 1.2                     | สอบถามรายละเอียดจากผู้<br>แจ้ง เช่นผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการ<br>จ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.)<br>โดยสอบถาม สถานที่ไฟฟ้า<br>ขัดข้อง ไฟฟ้าดับเฉพาะบ้าน<br>หรือเป็นวงกว้าง<br>อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน<br>สาเหตุ (ถ้าทราบ)                     | ผคฟ.<br>กบป.  | ผปบ.          | ผกบ.    | พชง.เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | ทผ.<br>ผจก.(XS) | -        |
| 1.3                     | บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ<br>OMS / สมุดคุม (Log<br>book) เช่น สมุดบันทึก<br>รายงานเหตุการณ์ไฟฟ้า<br>ขัดข้องประจำวัน ให้<br>ครบถ้วน                                                                                                                 | -             | ผปบ.          | ผกบ.    | พชง.เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | ทผ.<br>ผจก.(XS) | -        |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                    | สนญ./<br>กฟข.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)          | ผู้ดำเนินการ                           | ผู้ติดตามผล     | ระยะเวลา                                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|-------------|-----------------------|----------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|
| 2                       | ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง                                                                                                                                             |                        |               |             |                       |                                        |                 |                                              |
| 2.1                     | ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ หรือ กฟข. รับทราบแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป                                                       | ผคฟ.<br>กบป.           | ผปบ.          | ผกป.        | พขง.<br>เวรฯ<br>แก้ไข | E/O<br>หัวหน้า<br>เวรฯแก้ไข<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.(XS) | -                                            |
| 3                       | ตรวจสอบ และแก้ไข สาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                |                        |               |             |                       |                                        |                 |                                              |
| 3.1                     | ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบ สาเหตุบริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง                                                                      | -                      | ผปบ.          | ผกป.        | พขง.<br>เวรฯ<br>แก้ไข | พขง.                                   | หผ.<br>ผจก.(XS) | -                                            |
| 3.2                     | ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไข หรือ กฟข.เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุ และวิธีการแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้องแก้ไขและแจ้งต่อผู้มีอำนาจสั่งการ | ผคฟ.<br>กบป.           | ผปบ.          | ผกป.        | พขง.<br>เวรฯ<br>แก้ไข | พขง.                                   | หผ.ผจก.<br>(XS) | -                                            |
| 3.3                     | ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่งการ รวมทั้งประสานงานขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม (หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รถเครน เป็นต้น                          | กบป./<br>กบข./<br>กรย. | ผปบ.          | ผกป.        | -                     | E/O<br>หัวหน้า<br>เวรฯแก้ไข<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.(XS) | -                                            |
| 4                       | จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                       |                        |               |             |                       |                                        |                 |                                              |
| 4.1                     | ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบเพื่อดำเนินการต่อไป                                          | ผคฟ.<br>กบป.           | ผปบ.          | ผกป.        | พขง.<br>เวรฯ<br>แก้ไข | E/O<br>/หัวหน้าชุด<br>ปฏิบัติงาน       | หผ.<br>ผจก.(XS) | ภายใน<br>4 ชม.<br>นับตั้งแต่<br>ได้รับเรื่อง |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                   | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.(S) | กฟส.<br>(XS)      | ผู้ดำเนินการ                         | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------|-------------------|--------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|
| 4.2                     | ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้า คืนระบบ                                                                                                                                        | ผคฟ.<br>กปบ.  | ผปบ.          | ผกป.    | พชง.เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/หัวหน้าชุด<br>ปฏิบัติงาน     | หผ.<br>ผจก.(XS) | ภายใน<br>4 ชม.<br>นับตั้งแต่<br>ได้รับเรื่อง |
| 4.3                     | ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และการแก้ไขทั้งหมด ในระบบ OMS / SCADA / สมุดบันทึก การสั่งการ / สมุดบันทึก รายงาน เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน ให้ครบถ้วน | ผคฟ.<br>กปบ.  | ผปบ.          | ผกป.    | พชง.เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.(XS) |                                              |
| 4.3                     | ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และการแก้ไขทั้งหมด ในระบบ OMS / SCADA / สมุดบันทึก การสั่งการ / สมุดบันทึก รายงาน เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน ให้ครบถ้วน | ผคฟ.<br>กปบ.  | ผปบ.          | ผกป.    | พชง.เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.(XS) |                                              |

## 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                           |
|                                                                                                | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริง                                                                    | 2 ดำเนินการจดหน่วย                                                | ทุกเดือน/<br>ทุกราย                |
| เขตเมือง<br>- ในเขตเมืองอ่านทุกเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 98                                       | $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | 3 ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ / หน่วยมิเตอร์/สถานะมิเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน | -                                  |
| เขตชนบท<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อ่านทุกเดือนจะต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำทั้งหมด |                                                                                                                               | 4 รับข้อมูลการจดหน่วย เพื่อตรวจสอบ /ประมวลผลบิล                   | ตามรอบบิล<br>ภายในเวลา<br>15.30 น. |

หมายเหตุ : 1. กฟภ. มีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ให้แสดงค่าเที่ยงตรงของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกๆรอบระยะเวลาสามปี

2. การคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือนต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์เก็บข้อมูลประวัติค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                               | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.(L/M)                                                                          | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|---------------------|
| 1 วางแผนการอ่านหน่วย/<br>สร้างแผนการจดหน่วย/<br>แบ่งสายการจดหน่วย                                                     |               |                                                                                    |             |              |              |             |                     |
| 1.1 กฟฟ. วางแผนและจัดทำ<br>แผนการอ่านหน่วย                                                                            | -             | ผบร.                                                                               | ผบค.        | -            | พบช. /นบช.   | หผ.         | ทุกเดือน            |
| 1.2 แบ่งสายการอ่านหน่วย                                                                                               | -             | ผบร.                                                                               | ผบค.        | -            | พบช. /นบช.   | หผ.         | ทุกเดือน            |
| 2 ดำเนินการจดหน่วย                                                                                                    |               |                                                                                    |             |              |              |             |                     |
| - กรณี รายใหญ่ (กฟภ.<br>ดำเนินการเอง)กฟฟ.<br>ดำเนินการจดหน่วย ส่ง<br>ข้อมูลให้หน่วยงานถัดไป<br>เพื่อประมวลผล พิมพ์บิล | -             | ผมต.                                                                               | ผมต.        | -            | พชง.         | หผ.         | ทุกเดือน/<br>ทุกราย |
| - กรณี รายย่อย ตัวแทน<br>จดหน่วย(outsource)<br>ดำเนินการ และส่งข้อมูล<br>ให้ กฟฟ ภายในเวลาที่<br>กำหนด                | -             | Outsource<br>(ผบร. ควบคุม<br>ด้านการเงิน,<br>ผมต. ควบคุม<br>ด้านการ<br>ปฏิบัติงาน) | -           | -            | -            | -           | -                   |
| 3 ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ /<br>หน่วยมิเตอร์/สถานะ<br>มิเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน                                              |               |                                                                                    |             |              |              |             |                     |
| 3.1 กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูล<br>มิเตอร์ สถานะมิเตอร์                                                                        | -             | ผมต./ผบร.                                                                          | -           | -            | พชง./พบช.    | หผ.         | -                   |

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

##### 1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                          | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------|
| ให้เป็นปัจจุบัน หากมีการเปลี่ยนแปลง ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |               |           |             |              |              |             |          |
| 4 รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อตรวจสอบ / ประมวลผลบิล                  | -             | ผบร.      | ผบค.        | -            | พบช.         | หผ.         | -        |
| 4.1 กฟฟ. รับข้อมูลการอ่านหน่วย ประมวลผลจากระบบ                   | -             | ผบร.      | ผบค.        | -            | พบช.         | หผ.         | -        |

**หมายเหตุ :** การปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ตรงตามความเป็นจริงให้ดำเนินการ ดังนี้

1. กรณีการคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม ในกรณีตรวจพบระยะเวลาที่เกิดความผิดพลาด ให้เรียกเก็บย้อนหลังได้ตามระยเวลานั้นแต่ไม่เกิน 3 ปี ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ากระทำความผิดตามกฎหมาย ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ และไม่มีสิทธิติดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ./กฟข. กำหนด
2. กรณีการคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าลดลง กฟผ. ต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ตรวจพบความผิดพลาด หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว กฟผ. ต้องคืนเงินส่วนต่างให้ผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันนับแต่วันที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

## 1.3 การออกแบบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า



### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

##### 1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

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

## คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

#### 1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                                                              | สนญ./<br>กฟช. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|--------------------------------------|
| 1.1 กรณี ผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อย<br>- ตัวแทนจดหน่วย (Outsource)<br>ดำเนินการจดหน่วยพร้อมแจ้งหนี้<br>(Spot Bill)          | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พบช.         | หผ.             | ทุกเดือน<br>ตาม<br>แผนการ<br>จดหน่วย |
| 1.2 กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<br>- กฟพ. ดำเนินการแจ้งทาง<br>ช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรสาร<br>(Fax),E-mail, จดหมาย เป็นต้น | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พบช.         | หผ.             | ทุกเดือน<br>ตาม<br>แผนการ<br>จดหน่วย |

หมายเหตุ : การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ดำเนินการดังนี้

1. ต้องกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 10 วันนับตั้งแต่วันลงใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลา กฟภ. ต้องส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 5 วันนับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า กฟภ. มีสิทธิตัดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและความจำเป็น และให้คำมั่นว่าจะชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า และให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไปอีกครั้ง โดย กฟภ.สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้

## 1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

## มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

#### 1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

##### 1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่หรือประเด็นปัญหา และที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อกลับได้

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                     | สนญ./กฟข.           | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                                  |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับเรื่องร้องเรียน/แจ้ง<br>ประเภทเรื่องร้องเรียน บันทึก<br>เรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | -                   | -             | -           | -            | -            | -               | รับเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>และบันทึก<br>รับเรื่องฯ<br>ภายใน 1 วัน<br>ทำการ |
| 1.1                     | การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสียจากกลุ่มดิจิทัล<br>(Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ<br>กฟภ.              | -                   | -             | -           | -            | -            | -               |                                                                           |
|                         | - PEA Application เช่น PEA<br>Smart Plus, CRM Plus เป็นต้น                                                          | ผลพ./ผลปด./<br>ผลย. | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                                                                           |
|                         | - PEA V-Care                                                                                                        | - ผลพ./<br>ผลปด.    | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                                                                           |
|                         |                                                                                                                     | หน่วยงานที่รับแจ้ง  |               |             |              | -            | อก./ผจก.        |                                                                           |
|                         | - PEA – Email                                                                                                       | ผลพ./ผลย.           | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                                                                           |
|                         |                                                                                                                     | หน่วยงานที่รับแจ้ง  |               |             |              |              | อก./ผจก.        |                                                                           |
|                         | - PEA live chat                                                                                                     | ผลพ.                | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                                                                           |
|                         | - PEA website                                                                                                       | ผลพ./ผลปด./<br>ผลย. | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                                                                           |
|                         | - Social network เช่น<br>Facebook, X, Instagram เป็น<br>ต้น                                                         | ผลย./ผลพ.           | -             | -           | -            | -            | อก./ผจก.        |                                                                           |
| 1.2                     | การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มี<br>ส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มกายภาพ<br>(Physical)                                      | -                   | -             | -           | -            | -            | -               |                                                                           |
|                         | - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน                                                                                           | ผลพ./ กบล.          | ผลบส.         | ผลบค.       | กฟส.<br>(XS) | -            | อก.สล.          |                                                                           |
|                         |                                                                                                                     | หน่วยงานที่รับแจ้ง  |               |             |              | -            | อก./ผจก.        |                                                                           |
|                         | - ผ่านโทรศัพท์สำนักงาน                                                                                              | หน่วยงานที่รับแจ้ง  |               |             |              | -            | อก./ผจก.        |                                                                           |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                               | สนญ./กฟข.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------|
|                         | - ผ่านการติดต่อโดยตรงกับ<br>ผู้บริหาร                         | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก.สล.          |          |
|                         | - ผ่านการรับเอกสาร จดหมาย<br>โทรสาร                           | ผลอ.               | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |          |
|                         |                                                               | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.        |          |
|                         | - ผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ 1129<br>PEA Contact Center          | ผลพ                | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |          |
|                         | - การเยี่ยมเยียนลูกค้าราย<br>สำคัญ                            | ผงภ.(นฉ,<br>กต)    | -             | -           | -            | -            |                 |          |
|                         |                                                               | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.        |          |
|                         | - การบริหารลูกค้ารายสำคัญ<br>(KAMR)                           | ผลพ                | -             | -           | -            | -            |                 |          |
| 1.3                     | - งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.        | -        |
|                         | - การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน<br>การรับฟังการสานเสวนา         | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.        |          |
|                         | การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วน<br>ได้ส่วนเสียผ่านกลุ่มอื่นๆ | -                  | -             | -           | -            | -            | -               |          |
|                         | - หน่วยงานกำกับดูแล                                           | ผลอ.               | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |          |
|                         |                                                               | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              |              | อก./ผจก.        |          |
|                         | - การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน<br>IA/IR chat                   | ผบย.               | -             | -           | -            | -            | อก.สภ.          |          |
|                         | - การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน<br>Website จากหน่วยงาน<br>ภายนอก   | ผลพ./ผลส.          | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |          |
|                         | - การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน<br>สื่อมวลชน                    | ผบย.               |               |             |              |              | อก.สภ.          |          |
|                         |                                                               | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.        |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                   | สนญ./กฟข.                         | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ        | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                    |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|-------------|--------------|---------------------|-----------------|---------------------------------------------|
| 2                       | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น                                             | ผลพ./ กบล.                        | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -                   | อก./ผจก.        | ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ |
|                         |                                                                                                                   | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |               |             |              | -                   | อก./ผจก.        |                                             |
| 3                       | วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และกำหนดแผนงานการปรับปรุงทั้งระยะสั้นและระยะยาวเสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |               |             |              | ผู้ที่ได้รับมอบหมาย | อก./ผจก.        | -                                           |
| 4                       | ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง                                                                    | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |               |             |              | ผู้ที่ได้รับมอบหมาย | อก./ผจก.        | -                                           |
| 5                       | ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ                                | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |               |             |              | ผู้ที่ได้รับมอบหมาย | อก./ผจก.        | ตอบข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ            |
| 6                       | สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน                                                                             | ผลพ.                              | -             | -           | -            | -                   | อก.สส.          | ภายใน 30 วันทำการหลังจากตอบข้อร้องเรียน     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                       | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                 | ภายในระยะเวลา                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ตอบข้อร้องเรียนภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของข้อร้องเรียนทั้งหมดที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต | <b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                              | 1 รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น และบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ | -                                            |
|                                                                                                                                                        | <b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                           | 2 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลในระบบ หรือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                | -                                            |
|                                                                                                                                                        | $\frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด}} \times 100$ | 3 ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์                                                                        | ภายใน 10 นาที นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน    |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          | 4 บันทึกและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ                                                                 | ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน |
|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          | 5 สุ่มสำรวจความพึงพอใจหลังตอบข้อร้องเรียน                                                           | ภายใน 30 วันทำการ หลังจากตอบข้อร้องเรียน     |

หมายเหตุ : ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์สำนักงาน ให้นับจากเรื่องร้องเรียนที่บันทึกลงในระบบ Voice of Customer (VOC)

ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA Contact Center ให้นับจากกรณีที่ต้องมีการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                   | สนญ./กฟข.         | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------------------------------------------------|
| 1                       | รับเรื่องร้องเรียน<br>ตรวจสอบข้อร้องเรียน<br>และข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เบื้องต้น และบันทึกเรื่อง<br>ร้องเรียนในระบบ | -                 | -             | -           | -            | -            | -           | -                                                  |
|                         | - 1129 PEA Contact Center                                                                                         | ผลพ.              | -             | -           | -            | -            | อก.ลส.      | -                                                  |
|                         | - โทรศัพท์สำนักงาน/<br>ผู้บริหาร                                                                                  | ผลพ. หรือ<br>กบล. | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | ผจก./หผ.    | -                                                  |
| 2                       | วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่อง<br>ร้องเรียนจากข้อมูลใน<br>ระบบ หรือประสานงาน<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                    | ผลพ. หรือ<br>กบล. | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | ผจก./หผ.    | -                                                  |
| 3                       | ตอบข้อร้องเรียนทาง<br>โทรศัพท์                                                                                    | ผลพ. หรือ<br>กบล. | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | ผจก./หผ.    | ตอบข้อร้องเรียน<br>ของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที |
| 4                       | บันทึกและปิดเรื่อง<br>ร้องเรียนในระบบ                                                                             | ผลพ. หรือ<br>กบล. | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | ผจก./หผ.    | บันทึกเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>ภายใน 1 วัน<br>ทำการ  |
| 5                       | สุ่มสำรวจความพึงพอใจ<br>หลังตอบข้อร้องเรียน                                                                       | ผลพ.              | -             | -           | -            | -            | อก.สส       | ภายใน 30 วัน<br>ทำการหลังจาก<br>ตอบข้อร้องเรียน    |

## 2.1 คุณภาพไฟฟ้า

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (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                                                                            | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1.หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน                                | ภายใน 10 วัน ก่อนแจ้งดับไฟฟ้า                      |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2.ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น                                                                |                                                    |
|                                                                                                                                                                               | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br>จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br>$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$<br><br>จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด | 3.ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก/กำหนดแผนงาน                            | แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4.กำหนดวันดับไฟฟ้า                                                                         |                                                    |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5.แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้าและกำหนดเวลาจ่ายคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า ก่อนการดับไฟฟ้า |                                                    |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 6.ซักซ้อมการดำเนินการตามแผนงาน                                                             | -                                                  |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7.ดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน                                                                  | -                                                  |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8.ควบคุมการดับไฟฟ้า                                                                        | -                                                  |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 9.จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                             | ตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า                     |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | การจ่ายเงินชดเชย                                                                           |                                                    |
| จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา การดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้หรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในวันเวลาที่แจ้งไว้ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                            |                                                    |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                 | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------------------------------------------------------|
| 1                       | หน่วยงานรับผิดชอบ<br>ตรวจสอบงานที่ต้องดับ<br>ไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน                                                               | กบข.<br>กบป.  | ผปบ.          | ผกป.        | -            | พชง./วศก.    | หผ.         | ข้อ 1-4<br>ดำเนินการ<br>ภายใน 10<br>วัน ก่อนแจ้ง<br>ดับไฟฟ้า |
|                         | - ตรวจสอบงานที่ต้องดับ<br>ไฟฟ้า ปฏิบัติงาน                                                                                      |               |               |             |              |              |             |                                                              |
|                         | - วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ<br>ยานพาหนะ ที่ต้องใช้                                                                               |               |               |             |              |              |             |                                                              |
|                         | - ระยะเวลาในปฏิบัติงาน<br>กำหนดจำนวนทีมงาน<br>และผู้ประสานงานหลัก<br>กับทุกทีมงาน (กรณีมี<br>หลายทีมงาน) กำหนด<br>วันปฏิบัติงาน |               |               |             |              |              |             |                                                              |
|                         | - แจ้งหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้องรับทราบและ<br>นำไปจัดทำแผนงาน                                                                    |               |               |             |              |              |             |                                                              |







คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                         | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                       | แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้าและกำหนดเวลาจ่ายคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า ก่อนการดับไฟฟ้า                                                                                                                | กบป.          | ผปบ.          | ผกบ.        | -            | พขง./วศก.    | หผ.         | แจ้งวัน เวลา และสถานที่ที่จะดับไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ |
|                         | กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป                                                                                                                                                                                   |               |               |             |              |              |             |                                                                                    |
|                         | - ประกาศในเว็บไซต์ กฟภ. (E-Service), ส่งข้อมูลให้ระบบ 1129 PEA Call Center และ PEA Smart Plus                                                                                                           |               |               |             |              |              |             |                                                                                    |
|                         | - แจ้งช่องทางอื่นๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์, วิทยุ, รถกระจายเสียง, ปิดประกาศในพื้นที่, สื่อออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น                                                                                               |               |               |             |              |              |             |                                                                                    |
|                         | - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ต้องแจ้งเพิ่มเติมโดยจัดส่ง เป็น Email, โทรสาร, ไปรษณีย์และแจ้งทางโทรศัพท์ (ให้มีการบันทึกชื่อผู้แจ้ง และผู้รับแจ้งไว้ด้วย ทุกครั้ง) |               |               |             |              |              |             |                                                                                    |







คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                                  | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------|
| 8                       | ควบคุมการดับไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                | กปบ.          | ผปบ.          | ผกบ.        | -            | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
|                         | - พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือ<br>ผู้ประสานงานหลัก<br>(กรณีมีหลายทีมงาน)<br>ต้องประเมินงานเป็น<br>ระยะ และปรับแผนงาน<br>ให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้<br>ตามเวลาที่กำหนด                                                                                       |               |               |             |              |              |             |          |
|                         | - พชง. ผู้ควบคุมงาน<br>ติดต่อ ประสานงานกับ<br>ผู้สั่งการสวิตชิงเป็นระยะ<br>เพื่อผู้สั่งการสามารถ<br>ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง<br>โดยเฉพาะกับชุด<br>ปฏิบัติงานแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>ที่ทำหน้าที่สวิตชิง                                      |               |               |             |              |              |             |          |
|                         | - ผู้สั่งการสามารถ<br>ปรับเปลี่ยนชุด<br>ปฏิบัติงานแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ทำ<br>หน้าที่สวิตชิงได้ตาม<br>เหมาะสม หากมีงานแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้องตรง<br>กับช่วงเวลา สวิตชิง โดย<br>รีบแจ้งการเปลี่ยนแปลง<br>ให้ พชง. ควบคุมงาน<br>ทราบด้วย |               |               |             |              |              |             |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                           | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                               |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------------------------------------|
| 9                       | จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                              | กปบ.          | ผปบ.          | ผกบ.        | -            | พชง./วศก.    | หผ.         | ตามกำหนด<br>เวลาที่แจ้ง<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า |
|                         | - พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือผู้<br>ประสานงานหลัก (กรณี<br>มีหลายทีมงาน)<br>ตรวจสอบความ<br>เรียบร้อยของงาน และ<br>ความพร้อมการจ่าย<br>ไฟฟ้า และแจ้งยืนยันให้<br>ผู้สั่งการทราบ |               |               |             |              |              |             |                                        |
|                         | - ผู้สั่งการ สั่งการทำให้<br>สวิตช์ จ่ายไฟฟ้า<br>คืนระบบ                                                                                                                  |               |               |             |              |              |             |                                        |
|                         | - พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือ<br>ผู้ประสานงานหลัก<br>ตรวจสอบการมีไฟฟ้าใช้<br>ตามปกติ ในพื้นที่ที่ดับ<br>ไฟฟ้า                                                                  |               |               |             |              |              |             |                                        |
|                         | - ผู้สั่งการ ทำการบันทึก<br>ข้อมูลในระบบ OMS                                                                                                                              |               |               |             |              |              |             |                                        |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (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. ร้อยละ 100<br><b>กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง</b><br>จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90        | <b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br><br><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br>$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับทั้งหมด}} \times 100$ | 1.รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง<br>2.ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง<br>3.ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง<br>4.จ่ายไฟฟ้าคืน | "กรณีไฟฟ้าดับ<br>แก้ไขได้ภายใน 24 ชม.<br>นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง<br>กรณีไฟฟ้าขัดข้อง<br>จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.<br>นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง" |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                            |                                                                                                                                           |
| จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีขึ้นไป หากจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                            |                                                                                                                                           |

หมายเหตุ : "ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง" หมายความว่า การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง เช่น ไฟดับทั้งหมู่บ้าน ถนน  
"ไฟฟ้าดับ" หมายความว่า ไฟฟ้าดับเฉพาะราย  
ซึ่งทั้ง 2 กรณี เกิดจากการทำงานในสภาวะปกติ ไม่รวมถึง เหตุสุดวิสัย

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                               | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)          | ผู้ดำเนินการ                         | ผู้ติดตาม<br>ผล     | ระยะเวลา |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|----------|
| 1                       | รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                                                                           |               |               |             |                       |                                      |                     |          |
| 1.1                     | รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องจาก<br>ช่องทางต่างๆ เช่น<br>- 1129 PEA Call Center<br>- Application ที่ กฟภ.<br>ยอมรับ<br>- หมายเลขโทรศัพท์<br>ของห้องเวร<br>แก้ไฟฟ้าขัดข้อง กฟภ. ใน<br>พื้นที่ บันทึกข้อมูล<br>รายละเอียดตามหลักเกณฑ์<br>และแนวทางปฏิบัติ | -             | ผบป.          | ผกป.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |
| 1.2                     | สอบถามรายละเอียดจากผู้<br>แจ้ง เช่นผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ<br>พนักงานศูนย์ควบคุมการจ่าย<br>ไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.) โดย<br>สอบถาม สถานที่ไฟฟ้าขัดข้อง<br>ไฟฟ้าดับเฉพาะบ้าน หรือเป็น<br>วงกว้าง อุปกรณ์ป้องกันที่<br>ทำงาน สาเหตุ (ถ้าทราบ)                   | ผคฟ.<br>กบป.  | ผบป.          | ผกป.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |
| 1.3                     | บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ<br>OMS / สมุดคุม (Log book)<br>เช่น สมุดบันทึกรายงาน<br>เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง<br>ประจำวัน ให้ครบถ้วน                                                                                                                  | -             | ผบป.          | ผกป.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไฟ<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                               | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)            | ผู้ดำเนินการ                             | ผู้ติดตาม<br>ผล     | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|-------------------------|------------------------------------------|---------------------|----------|
| 2                       | ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง                                                                                                                                        |               |               |             |                         |                                          |                     |          |
| 2.1                     | ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และหรือ กฟข. รับทราบแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป                                                   | ผคฟ.<br>กปบ.  | ผปบ.          | ผกป.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไขไฟ | E/O<br>หัวหน้า<br>เวรฯแก้ไขไฟ<br>(S, XS) | ทผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |
| 3                       | ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                             |               |               |             |                         |                                          |                     |          |
| 3.1                     | ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุบริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง                                                                  | -             | ผปบ.          | ผกป.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไขไฟ | พชง.                                     | ทผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |
| 3.2                     | ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไขไฟหรือ กฟข เพื่อแจ้งให้ทราบถึง สาเหตุ และวิธีการแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้องแก้ไขต่อผู้มีอำนาจสั่งการ | ผคฟ.<br>กปบ.  | ผปบ.          | ผกป.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไขไฟ | พชง.                                     | ทผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                 | สนญ./<br>กฟข.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)            | ผู้ดำเนินการ                             | ผู้ติดตาม<br>ผล     | ระยะเวลา |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|-------------|-------------------------|------------------------------------------|---------------------|----------|
| 3.3                     | ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข<br>พิจารณาสั่งการ รวมทั้ง<br>ประสานงาน สั่งการ ขอรับ<br>การสนับสนุนเพิ่มเติม (หาก<br>จำเป็น) เช่น ทีมงาน อุปกรณ์<br>เครื่องมือ รถเครน เป็นต้น                                            | กบป./<br>กบข./<br>กรย. | ผปบ.          | ผกป.        | -                       | E/O<br>หัวหน้า<br>เวรฯแก้ไขไฟ<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |
| 3.4                     | ระหว่างชุดปฏิบัติงานแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กำลัง<br>แก้ไขปัญหา ให้ประเมิน<br>สถานการณ์การแก้ไขเป็น<br>ระยะ และติดต่อผู้มีอำนาจสั่ง<br>การแก้ไขเป็นระยะ เพื่อการ<br>ปรับแผนหรือเพิ่มการ<br>สนับสนุนด้านต่างๆ | ผคฟ.<br>กบป.           | ผปบ.          | ผกป.        | พขง.<br>เวรฯ<br>แก้ไขไฟ | หัวหน้าชุด<br>ปฏิบัติงาน                 | หผ.<br>ผจก.<br>(XS) | -        |
| 4                       | จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                                                                    |                        |               |             |                         |                                          |                     |          |
| 4.1                     | ผู้แก้ไข ตรวจสอบความ<br>เรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข<br>และแจ้งความพร้อมรับการ<br>จ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจสั่งการ<br>ทราบเพื่อดำเนินการต่อไป                                                                        | ผคฟ.<br>กบป.           | ผปบ.          | ผกป.        | พขง.<br>เวรฯ<br>แก้ไขไฟ | E/O/<br>หัวหน้าชุด<br>ปฏิบัติงาน         | หผ.ผจก.<br>(XS)     | -        |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)          | ผู้ดำเนินการ                         | ผู้ติดตาม<br>ผล     | ระยะเวลา                                                                                |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2                     | ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้า คืนระบบ                                                                                                                                     | ผคฟ.<br>กปบ.  | ผปบ.          | ผกบ.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไข | E/O<br>/หัวหน้าชุด<br>ปฏิบัติงาน     | หผ.<br>ผจก.<br>(XS) | - ภายใน 4 ชม.<br>กรณีระบบ<br>จำหน่ายไฟฟ้า<br>ขัดข้อง<br>- ภายใน 24 ชม.<br>กรณีไฟฟ้างดับ |
| 4.3                     | ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และการแก้ไขทั้งหมดในระบบ OMS / SCADA / สมุดบันทึก การสั่งการ / สมุดบันทึกรายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน ให้ครบถ้วน | ผคฟ.<br>กปบ.  | ผปบ.          | ผกบ.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไข | E/O<br>/พชง.<br>เวรฯแก้ไข<br>(S, XS) | หผ.<br>ผจก.<br>(XS) | ภายใน 1 วัน<br>นับตั้งแต่แก้ไขแล้ว<br>เสร็จ                                             |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                     | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)          | ผู้ดำเนินการ                     | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------|---------------|---------------|-------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------|----------|
| 4.4                     | แจ้งกลับผู้ใช้ไฟฟ้า | -             | ผบป.          | ผกป.        | พชง.<br>เวรฯ<br>แก้ไฟ | E/O/พชง.<br>เวรฯแก้<br>ไฟ(S, XS) | หผ.ผจก.<br>(XS) | -        |

## 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

### 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

#### 2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

##### (1) ในเขตชุมชน

##### (1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                           | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                            | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                            | ภายในระยะเวลา                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้วร้อยละ 100 | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                                                                                                                           | 1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                | 1 วันทำการ                                                 |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2 ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                               | 1 วันทำการ<br>(ไม่นับรวมกรณีไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานภายใน) |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3 แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า                                  | ข้อ 3-5<br>1 วันทำการ                                      |
|                                                                                                                                                                               | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                                                                                                                       | 4 รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า                                               |                                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5 อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า                                |                                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6 ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า                                                   |                                                            |
|                                                                                                                                                                               | <div>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</div> <div>= <math>\frac{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100</math></div> | 7 สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลในระบบ                                    | ข้อ 7-9<br>1 วันทำการ                                      |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 8 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ขอใช้ไฟร้องขอ |                                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 9 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                          |                                                            |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                |                                                            |
| กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                |                                                            |

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ
7. กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารยังไม่ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 2 ครั้ง ตามที่ กฟภ. ได้แจ้งแก้ไขไปแล้ว กฟภ. จะเรียกเก็บค่าตรวจเพิ่มเติมสำหรับการตรวจครั้งต่อไป

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(1) ในเขตชุมชน

(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                              | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>ประกอบการขอใช้ไฟฟ้าจากช่องทาง<br>ต่างๆ เช่น<br><br>- สำนักงาน กฟภ.<br>- Website (PEA e-Service)<br>- Application (PEA Smart Plus)<br>- Line Official Account (PEA<br>Thailand) |               |               |             |              |              |                 | 1 วัน<br>ทำการ |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                          | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้<br>ไฟฟ้า                                                                                                                                                                        | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้ำชำระ                                                                                                                                                                                       | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.4                     | สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนด<br>ขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                                                                                   | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.5                     | แนะนำมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า<br>ภายในอาคาร และสอบถามสถานะการ<br>ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                                                                            | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.6                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าโดย<br>ตรวจสอบจากระบบ GIS และนัดหมาย<br>ตรวจสอบ                                                                                                                                 | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.7                     | ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในคำร้องขอใช้<br>ไฟฟ้า                                                                                                                                                                  | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(1) ในเขตชุมชน

(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                     | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ              | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|---------------------------|-----------------|----------------|
| 2                       | ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                                      | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ./<br>ผจก.    | 1 วัน<br>ทำการ |
| 3                       | แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า                                           | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             | 1 วัน<br>ทำการ |
| 4                       | รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและออกใบเสร็จรับเงิน                                  | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             |                |
| 5                       | อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า พร้อมทั้งส่งมอบให้ผู้ซื้อไฟฟ้า 1 ฉบับ | -             | กฟส.          | กฟส.        | กฟส.         | ผจก. / ผู้รับ<br>มอบอำนาจ | หผ.             |                |
| 6                       | ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า                                                          |               |               |             |              |                           |                 | 2 วัน<br>ทำการ |
| 6.1                     | สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) และเบิกจ่ายพัสดุ                               | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             |                |
| 6.2                     | ติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า                  | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             |                |
| 7                       | สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลในระบบ                                           |               |               |             |              |                           |                 | 1 วัน<br>ทำการ |
| 7.1                     | ประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์), ข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS                          | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พชง.                      | หผ.             |                |
| 7.2                     | สายการจดหน่วย                                                                       | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             |                |



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(1) ในเขตชุมชน

(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                       | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------------|
| 8                       | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ<br>ดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/<br>ผู้ใช้ไฟร้องขอ | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             | 1 วัน<br>ทำการ |
| 9                       | จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                                   | -             | ผสน.          | ผสน.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |

หมายเหตุ : 1. กฟส.(XS) รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

3. ผู้ติดตามผล ของ กฟส.(XS) คือ ผจก.กฟส.(XS)

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

### 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

#### 2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

##### (1) ในเขตชุมชน

#### (1.2) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                           | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                      | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                             | ภายในระยะเวลา                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้วร้อยละ 100 | หน่วยวัด :ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                                                      | 1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                 | ข้อ 1-4<br>1 วันทำการ                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         | 2 แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า                                   |                                                                  |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         | 3 รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า                                                |                                                                  |
|                                                                                                                                                                               | สูตรการคำนวณ :ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                                                  | 4 อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า                                 | 2 วันทำการ<br>นับถัดจากวันที่ผู้<br>ใช้ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าธรรมเนียม |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         | 5 ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                                |                                                                  |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         | 6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า                                                   |                                                                  |
|                                                                                                                                                                               | <div>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</div> <div>= <div>กำหนด</div> x100</div> <div>จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด</div> | 7 สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลในระบบ                                     | ข้อ 7-9<br>1 วันทำการ                                            |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         | 8 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ |                                                                  |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         | 9 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                           |                                                                  |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                                  |
| กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                                  |

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ
7. กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารยังไม่ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 2 ครั้ง ตามที่ กฟภ. ได้แจ้งแก้ไขไปแล้ว กฟภ. จะเรียกเก็บค่าตรวจเพิ่มเติมสำหรับการตรวจครั้งต่อไป

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(1) ในเขตชุมชน

(1.2) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                          | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>ประกอบการขอใช้ไฟฟ้าจากช่องทาง<br>ต่างๆ เช่น<br>- สำนักงาน กฟภ.<br>- Website (PEA e-Service)<br>- Application (PEA Smart Plus)<br>- Line Official Account (PEA<br>Thailand) |               |               |             |              |              |                 | 1 วัน<br>ทำการ |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                      | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้<br>ไฟฟ้า                                                                                                                                                                    | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้ำชำระ                                                                                                                                                                                   | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.4                     | สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนด<br>ขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                                                                               | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.5                     | แนะนำมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า<br>ภายในอาคาร และสอบถามสถานะการ<br>ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                                                                        | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.6                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าโดย<br>ตรวจสอบจากระบบ GIS และนัดหมาย<br>ตรวจสอบ                                                                                                                             | -             | ผบส.          | ผมต.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(1) ในเขตชุมชน

(1.2) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                    | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ                 | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|------------------------------|-----------------|----------|
| 1.7                     | ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                            | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                      | หผ.             |          |
| 2                       | แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า                                          | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                      | หผ.             |          |
| 3                       | รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและออกใบเสร็จรับเงิน                                 | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                      | หผ.             |          |
| 4                       | อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า พร้อมทั้งส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ฉบับ | -             | กฟส.          | กฟส.        | กฟส.         | ผจก. /<br>ผู้รับมอบ<br>อำนาจ | หผ.             |          |

หมายเหตุ : 1. กฟส.(XS) รับผิดชอบเฉพาะกรณีมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

3. ผู้ติดตามผล ของ กฟส.(XS) คือ ผจก.กฟส.(XS)

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                           | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                               | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                    | ภายใน<br>ระยะเวลา                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า<br>สำหรับการติดตั้งใหม่และ<br>ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วัน<br>ทำการ นับถัดจากวันที่ผู้<br>ขอใช้ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าธรรมเนียมการขอใช้<br>ไฟฟ้าและปฏิบัติตาม<br>เงื่อนไขครบถ้วนแล้วร้อย<br>ละ 100 | หน่วยวัด :ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการ<br>ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตาม<br>ขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                       | 1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>ประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                    | 1 วันทำการ                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  | 2 ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้ง<br>อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                                   | 1 วันทำการ<br>(ไม่นับรวมกรณี<br>ไม่ผ่านการ<br>ตรวจสอบ<br>มาตรฐาน<br>ภายใน) |
|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  | 3 แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่<br>ผู้ขอใช้ไฟฟ้า                                      | ข้อ 3-5<br>1 วันทำการ                                                      |
|                                                                                                                                                                                                               | สูตรการคำนวณ :ร้อยละของจำนวนรายที่<br>ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าราย<br>ใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่<br>กำหนด                                                                               | 4 รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้<br>ไฟฟ้า                                                   |                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  | 5 อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนาม<br>สัญญาซื้อขายไฟฟ้า                                    |                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  | 6 ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า                                                           | 5 วันทำการ<br>นับถัดจากวันที่<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าธรรมเนียม           |
|                                                                                                                                                                                                               | $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$ | 7 สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/<br>บันทึกข้อมูลในระบบ                                        | ข้อ 7-9<br>1 วันทำการ                                                      |
|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  | 8 ติดตามตรวจสอบและประเมินผล<br>การดำเนินงานการให้บริการ<br>ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ |                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  | 9 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                                  |                                                                            |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                                            |
| กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                        |                                                                            |

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ
7. กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารยังไม่ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 2 ครั้งตามที่ กฟผ. ได้แจ้งแก้ไขไปแล้ว กฟผ. จะเรียกเก็บค่าตรวจเพิ่มเติมสำหรับการตรวจครั้งต่อไป

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                       | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------|--------------|--------------|-------------|----------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบ<br>หลักฐานประกอบการขอ<br>ใช้ไฟฟ้าจากช่องทางต่างๆ<br>เช่น<br>- สำนักงาน กฟภ.<br>- Website (PEA e-<br>Service)<br>- Application (PEA<br>Smart Plus)<br>- Line Official<br>Account (PEA<br>Thailand) |               |               |         |              |              |             | 1 วัน<br>ทำการ |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                   | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐาน<br>ประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                 | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค่าง<br>ชำระ                                                                                                                                                                                           | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 1.4                     | สอบถามข้อมูลการใช้<br>โหลด เพื่อกำหนดขนาด<br>มิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                                                                                        | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 1.5                     | แนะนำมาตรฐานการ<br>ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน<br>อาคาร และสอบถาม<br>สถานะการติดตั้งระบบ<br>ไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                                                                             | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ              | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------|--------------|---------------------------|-------------|----------------|
| 1.6                     | สอบถามบริเวณสถานที่<br>ขอใช้ไฟฟ้าโดยตรวจสอบ<br>จากระบบ GIS และนัด<br>หมายตรวจสอบ               | -             | ผบส.          | ผมต.    | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.         |                |
| 1.7                     | ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามใน<br>คำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                    | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.         |                |
| 2                       | ตรวจสอบมาตรฐานการ<br>ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน<br>อาคาร                                         | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ./ผจก.    | 1 วัน<br>ทำการ |
| 3                       | แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้<br>ไฟฟ้าแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า                                                | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.         |                |
| 4                       | รับชำระค่าธรรมเนียมการ<br>ใช้ไฟฟ้าและออก<br>ใบเสร็จรับเงิน                                     | -             | ผบร.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.         |                |
| 5                       | อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและ<br>ลงนามสัญญาซื้อขาย<br>ไฟฟ้า พร้อมทั้งส่งมอบให้<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ฉบับ | -             | กฟส.          | กฟส.    | กฟส.         | ผจก. / ผู้รับ<br>มอบอำนาจ | หผ.         |                |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                               | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------|--------------|--------------|-------------|----------------|
| 6                       | ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า                                                    |               |               |         |              |              |             | 5 วัน<br>ทำการ |
| 6.1                     | สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) และเบิกจ่ายพัสดุ                         | -             | ผมต.          | ผมต.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 6.2                     | ติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า              | -             | ผมต.          | ผมต.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 7                       | สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลในระบบ                                     |               |               |         |              |              |             | 1 วัน<br>ทำการ |
| 7.1                     | ประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์), ข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS                    | -             | ผมต.          | ผมต.    | กฟส.         | พชง.         | หผ.         |                |
| 7.2                     | สายการจดหน่วย                                                                 | -             | ผบร.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 8                       | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ | -             | ผบส.          | ผบค.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |
| 9                       | จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                           |               | -ผสน.         | ผสน.    | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                |

หมายเหตุ : 1. กฟส.(XS) รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

3. ผู้ติดตามผล ของ กฟส.(XS) คือ ผจก.กฟส.(XS)

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

### 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

#### 2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

#### (2) นอกเขตชุมชน

#### (2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                           | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                     | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                             | ภายในระยะเวลา                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้วร้อยละ 100 | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                                    | 1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                 | ข้อ 1-4<br>1 วันทำการ                                    |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 2 แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า                                   |                                                          |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 3 รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า                                                |                                                          |
|                                                                                                                                                                               | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                                | 4 อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า                                 | 5 วันทำการ<br>นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 5 ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                                |                                                          |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า                                                   |                                                          |
|                                                                                                                                                                               | $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานที่กำหนด}} \times 100$ | 7 สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลในระบบ                                     | ข้อ 7-9<br>1 วันทำการ                                    |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 8 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ |                                                          |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        | 9 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                           |                                                          |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                 |                                                          |
| กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                 |                                                          |

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ
7. กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารยังไม่ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 2 ครั้ง ตามที่ กฟภ. ได้แจ้งแก้ไขไปแล้ว กฟภ. จะเรียกเก็บค่าตรวจเพิ่มเติมสำหรับการตรวจครั้งต่อไป

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(2) นอกเขตชุมชน

(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                               | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าจากช่องทางต่างๆ เช่น<br>- สำนักงาน กฟภ.<br>- Website (PEA e-Service)<br>- Application (PEA Smart Plus)<br>- Line Official Account (PEA Thailand) |               |               |             |              |              |                 | 1 วัน<br>ทำการ |
| 1.1                     | รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                           | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                             | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้ำชำระ                                                                                                                                                                        | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.4                     | สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม                                                                                                                                        | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.5                     | แนะนำมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร และสอบถามสถานะการติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน                                                                                                     | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.6                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า โดยตรวจสอบจากระบบ GIS และนัดหมายตรวจสอบ                                                                                                                         | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 1.7                     | ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                       | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(2) นอกเขตชุมชน

(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                              | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ              | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา       |                |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| 2                       | แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้<br>ขอใช้ไฟฟ้า                                              | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             | 1 วัน<br>ทำการ |                |
| 3                       | รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า<br>และออกใบเสร็จรับเงิน                                       | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             |                |                |
| 4                       | อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนาม<br>สัญญาซื้อขายไฟฟ้า พร้อมทั้งส่ง<br>มอบให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า 1 ฉบับ | -             | กฟส.          | กฟส.        | กฟส.         | ผจก. / ผู้รับ<br>มอบอำนาจ | หผ.             |                |                |
| 5                       | ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้ง<br>อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร                                           | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ./ผจก.        | 5 วัน<br>ทำการ |                |
| 6                       | ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า                                                                   |               |               |             |              |                           |                 |                |                |
| 6.1                     | สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work<br>Order) และเบิกจ่ายพัสดุ                                     | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             |                |                |
| 6.2                     | ติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ขอ<br>ใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่าย<br>ไฟฟ้า                   | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พนักงาน                   | หผ.             |                |                |
| 7                       | สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึก<br>ข้อมูลในระบบ                                                |               |               |             |              |                           |                 |                | 1 วัน<br>ทำการ |
| 7.1                     | ประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์),<br>ข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS                                | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พชง.                      | หผ.             |                |                |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30(100) แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(2) นอกเขตชุมชน

(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                       | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา       |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------------|
| 7.2                     | สายการจดหน่วย                                                                         | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             | 1 วัน<br>ทำการ |
| 8                       | ติดตามตรวจสอบและประเมินผล<br>การดำเนินงานการให้บริการ ตามที่<br>ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |
| 9                       | จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                                   | -             | ผสน.          | ผสน.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                |

หมายเหตุ : 1. กฟส.(XS) รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

3. ผู้ติดตามผล ของ กฟส.(XS) คือ ผจก.กฟส.(XS)

**มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

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

**2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า**

**2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)**

**(1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก**

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ภายในระยะเวลา                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100</p> <p>- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</p> <p>- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก</p> <p>- ไม่นับระยะเวลารอคอย กรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้าไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</p> | <p><b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> <p><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</li> <li>2 รับชำระค่าสำรวจ/ตรวจสอบแบบและออกแบบเสร็จรับเงิน</li> <li>3 สำรวจ ออกแบบ จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</li> <li>4 อนุมัติขยายเขตตามรายละเอียดแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</li> <li>5 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</li> <li>6 รับชำระค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</li> <li>7 อนุมัติเปิดงานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า</li> <li>8 ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า</li> <li>9 ตรวจสอบมาตรฐาน</li> <li>10 จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า คำประกันสัญญา</li> <li>11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า</li> </ol> | <p>ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า</p> |
| <b>การจ่ายเงินชดเชย</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                     |
| 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)

(1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการภายนอก

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                               | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)                 | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|------------------------------|--------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบ<br>หลักฐานประกอบการขอใช้<br>ไฟฟ้า                         |               |               |             |                              |              |             | ดำเนินการ<br>ภายใน 35<br>วันทำการ<br>นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าบริการ<br>เช่น ค่าขยาย<br>เขต,<br>ค่าธรรมเนียม<br>ขอใช้ไฟฟ้า |
| 1.1                     | รับคำร้องขอขยายเขต                                                            | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS)<br>(รับ<br>ฝาก) | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐาน<br>ประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                         | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                            | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้างชำระ                                                       | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                            | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |
| 1.4                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขอ<br>ขยายเขตโดยตรวจสอบจาก<br>ระบบ GIS                     | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                            | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |
| 1.5                     | ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในคำ<br>ร้องขอขยายเขต                                    | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                            | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |
| 1.6                     | แจ้งค่าใช้จ่ายการสำรวจ/<br>ตรวจสอบแบบแก่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้า และนัดวันสำรวจ      | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                            | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |
| 2                       | รับชำระค่าสำรวจ/<br>ตรวจสอบแบบและออก<br>ใบเสร็จรับเงิน                        | -             | ผบร.          | ผบค.        | -                            | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |
| 3                       | สำรวจ ออกแบบ จัดทำ<br>แผนผังและประมาณการ<br>ค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบ<br>ไฟฟ้า | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                            | พนักงาน      | หผ.         |                                                                                                                                                  |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการภายนอก

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                         | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ              | ผู้ติดตามผล      | ระยะเวลา                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|---------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                       | อนุมัติขยายเขตตาม<br>รายละเอียดแผนผังและ<br>ประมาณการค่าใช้จ่ายงาน<br>ขยายเขตระบบไฟฟ้า                                  | -             | กฟส.          | กฟส.        | -            | ผจก. / ผู้รับ<br>มอบอำนาจ | หผ.              | ดำเนินการ<br>ภายใน 35<br>วันทำการ<br>นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ขอใช้<br>ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าบริการ<br>เช่น ค่าขยาย<br>เขต,<br>ค่าธรรมเนียม<br>ขอใช้ไฟฟ้า |
| 5                       | แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต<br>ระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียม<br>การติดตั้งมิเตอร์และ<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                     | -             | ผบส.          | ผบค.        | -            | พนักงาน                   | หผ.              |                                                                                                                                                  |
| 6                       | รับชำระค่าขยายเขตระบบ<br>ไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการ<br>ติดตั้งมิเตอร์และหลักประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า พร้อมออก<br>ใบเสร็จรับเงิน | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พนักงาน                   | หผ.              |                                                                                                                                                  |
| 7                       | อนุมัติเปิดงานก่อสร้างขยาย<br>เขตระบบไฟฟ้า                                                                              | -             | กฟส.          | กฟส.        | -            | ผจก. / ผู้รับ<br>มอบอำนาจ | หผ.              |                                                                                                                                                  |
| 8                       | ดำเนินการก่อสร้างขยายเขต<br>ระบบไฟฟ้า                                                                                   |               |               |             |              |                           |                  |                                                                                                                                                  |
| 8.1                     | เบิกพัสดุและอุปกรณ์                                                                                                     | -             | ผกส.          | ผกป.        | -            | พนักงาน                   | ผู้ควบคุม<br>งาน |                                                                                                                                                  |
| 8.2                     | ดำเนินการก่อสร้างจนแล้ว<br>เสร็จ                                                                                        | -             | ผกส.          | ผกป.        | -            | พนักงาน                   | ผู้ควบคุม<br>งาน |                                                                                                                                                  |
| 9                       | ตรวจสอบมาตรฐาน                                                                                                          | -             | ผบบ.          | ผกป.        | -            | พนักงาน                   | คณะ<br>กรรมการฯ  |                                                                                                                                                  |
| 10                      | จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ค่า<br>ประกันสัญญา                                                                               | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พนักงาน                   | หผ.              |                                                                                                                                                  |
| 11                      | ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า                                                                                            | -             | ผมต.          | ผมต.        | -            | พชง.                      | หผ.              |                                                                                                                                                  |

หมายเหตุ : สำหรับ กฟส.(XS) ให้ กฟฟ. ต้นสังกัดเป็นผู้ดำเนินการ ตามอำนาจที่ได้รับ

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

### 2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

#### 2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการ  
สายนอก

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                      | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</li> <li>- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก</li> <li>- ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</li> </ul> | <p><b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p>                                                                                                                                           | <p>1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</p> <p>2 รับชำระค่าสำรวจ/ตรวจสอบแบบและออกแบบเสร็จรับเงิน</p> <p>3 สำรวจ ออกแบบ จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</p> | <p>ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p>                                                                                                                                   | <p>4 อนุมัติขยายเขตตามรายละเอียดแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</p> <p>5 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p>       |                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนด เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดตามขนาดที่กำหนด}} \times 100$ | <p>6 รับชำระค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>7 อนุมัติเปิดงานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า</p>                                                  |                                                                                                                     |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการ  
สายนอก

| มาตรฐานการให้บริการ                                            | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                   | ภายในระยะเวลา                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                    | 8 ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า<br>9 ตรวจสอบมาตรฐาน<br>10 จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า คำประกันสัญญา<br>11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า | ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า |
| 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)

(2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสาย

นอก

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                            | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)             | ผู้ดำเนินการ          | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                                                                     |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------------------|-----------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                              |               |               |             |                          |                       |                 | ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า |
| 1.1                     | รับคำร้องขอขยายเขต                                                         | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS)<br>(รับฝาก) | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                                          | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้างชำระ                                                    | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.4                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขยายเขตโดยตรวจสอบจากระบบ GIS                            | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.5                     | ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในคำร้องขอขยายเขต                                     | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.6                     | แจ้งค่าใช้จ่ายการสำรวจ/ตรวจสอบแบบแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าและนัดวันสำรวจ            | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 2                       | รับชำระค่าสำรวจ/ ตรวจสอบแบบและออกใบเสร็จรับเงิน                            | -             | ผบร.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 3                       | สำรวจ ออกแบบ จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า          | -             | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน               | หผ.             |                                                                                                              |
| 4                       | อนุมัติขยายเขตตามรายละเอียดแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า | -             | กฟส.          | กฟส.        | -                        | ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ | หผ.             |                                                                                                              |



**มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

**2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)**

**2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า**

**2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)**

**(3) หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีเอขึ้นไป**

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                   | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ภายในระยะเวลา                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 2500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100<br>- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว<br>- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก<br>- ไม่นับระยะเวลารอคอย กรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้าไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ. | <p><b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> <p><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนด เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า พร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจหรือตรวจสอบแบบ</li> <li>2 รับชำระค่าสำรวจ/ ตรวจสอบแบบและออกใบเสร็จรับเงิน</li> <li>3 สำรวจออกแบบสภาพหน้างาน</li> <li>4 ตรวจสอบปริมาณโหลดวงจร</li> <li>5 ตรวจสอบเอกสารขอขยายเขต</li> <li>6 ออกแบบ จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</li> <li>7 อนุมัติขยายเขตตามรายละเอียดแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</li> <li>8 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</li> <li>9 กฟส.(L/M/S) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</li> </ol> | ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่นค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า |
| <b>การจ่ายเงินชดเชย</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |
| 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)

(3) หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีขึ้นไป

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                 | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS)             | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------------------|--------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                   |               |               |             |                          |              |                 | ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า |
| 1.1                     | รับคำร้องขอขยายเขต                                              | กบล.          | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS)<br>(รับฝาก) | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า                               | กบล.          | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้ำชำระ                                          | กบล.          | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.4                     | สอบถามบริเวณสถานที่ขยายเขตโดยตรวจสอบจากระบบ GIS                 | กบล.          | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.5                     | ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในคำร้องขอขยายเขต                          | กบล.          | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 1.6                     | แจ้งค่าใช้จ่ายการสำรวจ/ตรวจสอบแบบแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าและนัดวันสำรวจ | กบล.          | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 2                       | รับชำระค่าสำรวจ/ ตรวจสอบแบบและออกใบเสร็จรับเงิน                 | กบล.          | ผบร.          | ผบค.        | -                        | -            | -               |                                                                                                              |
| 3                       | สำรวจออกแบบสภาพหน้างาน                                          | กบล.          | ผบส.          | ผบค.        | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 4                       | ตรวจสอบปริมาณโหลตวงจร                                           | กปบ.          | -             | -           | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |
| 5                       | ตรวจสอบเอกสารขอขยายเขต                                          | กบล.          | -             | -           | -                        | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                              |



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(3) หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีขึ้นไป

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                     | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M)                        | กฟส.<br>(S)          | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                                                                                              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|--------------|--------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                       | ออกแบบ จัดทำแผนผังและ<br>ประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยาย<br>เขตระบบไฟฟ้า                                 | กบล.          | -                                    | -                    | -            | พนักงาน      | หผ.             | ดำเนินการภายใน<br>55 วันทำการ นับ<br>ถัดจากวันที่ผู้ขอ<br>ใช้ไฟฟ้าชำระ<br>ค่าบริการ เช่น<br>ค่าขยายเขต,<br>ค่าธรรมเนียมขอ<br>ใช้ไฟฟ้า |
| 7                       | อนุมัติขยายเขตตามรายละเอียด<br>แผนผังและประมาณการค่าใช้จ่าย<br>งานขยายเขตระบบไฟฟ้า                  | กบล.          | -                                    | -                    | -            | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                                       |
| 8                       | แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบ<br>ไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง<br>มิเตอร์และหลักประกันการใช้<br>ไฟฟ้า | กบล.          | -                                    | -                    | -            | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                                       |
| 9                       | กฟส.(L/M/S) ดำเนินการในส่วนที่<br>เกี่ยวข้องต่อไป                                                   | -             | ผบส.<br>ผบบ.<br>ผบร.<br>ผคพ.<br>ผมต. | ผมต.<br>ผกบ.<br>ผบส. | -            | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                                       |

หมายเหตุ : สำหรับ กฟส.(XS) ให้ กฟฟ. ต้นสังกัดเป็นผู้ดำเนินการ ตามอำนาจที่ได้รับ

## 2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ ปฏิบัติตามเงื่อนไข

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

(1) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรงรอบบิล)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                           | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                           | 1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>2 ยกเลิกการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนและลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน<br>3 จัดทำใบแจ้งหนี้และแจ้งค่าใช้จ่ายหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี)<br>4 รับชำระหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี)<br>5 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ<br>6 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง | ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ |
|                                                                                                                            | สูตรการคำนวณ : ร้อยละจำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
|                                                                                                                            | <div>จำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตาม</div> <div>= <math>\frac{\text{มาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้บริการทั้งหมดตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100</math></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
| จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท                                                                            |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |

หมายเหตุ : มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

1. ไม่นับรวมระยะเวลารอผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินหรือทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและวางค้ำประกัน
2. ไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคารกรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร
3. ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นชื่อ กฟภ. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้านำพันธบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
4. ไม่นับรวมระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการกรณีการโอนเปลี่ยนชื่อ หรือไถ่ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต และผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน
5. ยกเว้นการเรียกเก็บเงินประกันสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ 1 และ 2

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

(1) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move Inตรงรอบบิล)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                             | สนญ./<br>กฟช. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                                    |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                |               |               |             |              |              |             | ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ |
| 1.1                     | รับคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                        | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                            | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้ำชำระของผู้โอนและผู้ขอรับโอน                               | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 1.4                     | ให้ผู้โอนและ/หรือผู้ขอรับโอนลงนามในคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า        | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 2                       | ยกเลิกการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนและลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน             |               |               |             |              |              |             |                                                             |
| 2.1                     | ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in                      | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 2.2                     | ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและรีเส็ตเงินประกัน (รอคืน)           | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 2.3                     | ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้ขอรับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1      | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 3                       | จัดทำใบแจ้งหนี้และแจ้งค่าใช้จ่ายหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี) | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |
| 4                       | รับชำระหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี)                          | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         |                                                             |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

(1) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move Inตรงรอบบิล)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                 | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                         |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------------------------------|
| 5                       | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         | ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ       |
| 6                       | จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                             | -             | ผสน.          | ผสน.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.         | นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ |

**มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

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

**2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข**

**2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**

**(2) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)**

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                               | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                  | ภายในระยะเวลา                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                   | 1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>2 ยกเลิกการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนและลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน<br>3 จัดทำใบแจ้งหนี้และแจ้งค่าใช้จ่ายหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี) | ดำเนินการภายใน 30 วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ |
|                                                                                                                            | สูตรการคำนวณ : ร้อยละ จำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                 | 4 รับชำระหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี)<br>5 อ่านหน่วยตัดตอน<br>6 จัดทำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) พร้อมแจ้งให้ผู้โอนไปชำระเงินค่าไฟฟ้า และรับเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน                           |                                                            |
|                                                                                                                            | <div>จำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐาน</div> <div>= <div><div>กำหนด</div><div>จำนวนรายของผู้ขอใช้บริการทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด</div></div> x100</div> | 7 รับชำระหนี้ค่าไฟฟ้า และจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับผู้โอน<br>8 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ<br>9 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                      |                                                            |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
| จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |

**หมายเหตุ :** มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

1. ไม่นับรวมระยะเวลาของผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินหรือทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและวางค้ำประกัน
2. ไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคารกรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร
3. ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นชื่อ กฟผ. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้านำพันธบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
4. ไม่นับรวมระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการกรณีการโอนเปลี่ยนชื่อ หรือไถ่ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต และผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน
5. ยกเว้นการเรียกเก็บเงินประกันสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ 1 และ 2



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

(2) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                               | สนญ./<br>กฟช. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                  |               |               |             |              |              |                 | ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ |
| 1.1                     | รับคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                          | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                             |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                              | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                             |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้ำชำระของผู้โอนและผู้ขอรับโอน                                                                 | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                             |
| 1.4                     | ให้ผู้โอนและ/หรือผู้ขอรับโอนลงนามในคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                          | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                             |
| 2                       | ยกเลิกการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนและลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน                                               |               |               |             |              |              |                 |                                                             |
| 2.1                     | ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนในวันที่นัดอ่านหน่วยตัดตอน เพื่อตัดตอนหน่วย และรื้อสีเงินประกัน (รอกัน) | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                             |
| 2.2                     | ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้ขอรับโอนวันที่ Move out+1                                                | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                             |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

(2) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                        | สนญ./<br>กฟช. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                                          |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 3                       | จัดทำใบแจ้งหนี้และแจ้งค่าใช้จ่าย<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับ<br>โอน (ถ้ามี)                                    | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             | ดำเนินการ<br>ภายใน 30<br>วันทำการ<br>นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ใช้<br>ไฟฟ้าร้อง<br>ขอ |
| 4                       | รับชำระหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของ<br>ผู้ขอรับโอน (ถ้ามี)                                                                 | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                   |
| 5                       | อ่านหน่วยตัดตอน                                                                                                        |               |               |             |              |              |                 |                                                                                   |
| 5.1                     | สร้างและอนุมัติใบสั่งงาน ดำเนินการ<br>อ่านหน่วยตัดตอน ปิดใบสั่งงาน                                                     | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                   |
| 5.2                     | บันทึกหน่วยตัดตอนและตรวจสอบ<br>หน่วย และเตรียมจัดทำบิลสุดท้าย                                                          | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                   |
| 6                       | จัดทำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย)<br>พร้อมแจ้งให้ผู้โอนไปชำระเงินค่า<br>ไฟฟ้า และรับเงินค้ำประกันการใช้<br>ไฟฟ้าคืน | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                   |
| 7                       | รับชำระหนี้ค่าไฟฟ้า และจ่ายคืน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับผู้โอน                                                    | -             | ผบร.          | -           | -            | -            | -               |                                                                                   |
| 8                       | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ<br>ดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ                                | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                   |
| 9                       | จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                                                                    | -             | ผสน.          | ผสน.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                   |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                              | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                         | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                               | ภายในระยะเวลา                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ                                                                     | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                       | 1 รับคำร้อง ตรวจสอบหลักฐานประกอบการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                   | ดำเนินการภายใน 20 วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด |
|                                                                                                                                                                  | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการภายในระยะเวลาและเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด $\times 100$<br>$= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการทั้งหมดตามมาตรฐานที่กำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการทั้งหมดตามมาตรฐานที่กำหนด}} \times 100$ | 2 ดำเนินการถอนคืนมิเตอร์                                                          |                                                                                         |
| - การนับวันให้เริ่มนับตั้งแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า<br>- และสิ้นสุดเมื่อ กฟพ. มีอนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และแจ้งให้ผู้ไฟฟ้ารับทราบ |                                                                                                                                                                                                                                                            | 3 ตรวจสอบความถูกต้องของหน่วยการใช้ไฟฟ้า                                           |                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | 4 จัดทำบิลสุดท้าย และยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) และรีลิสเงินประกัน              |                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | 5 อนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเตรียมการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     |                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | 6 แจ้งให้ผู้ไฟฟ้ารับหลักประกันการใช้ไฟฟ้าคืนและชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ           |                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | 7 จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    |                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | 8 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ |                                                                                         |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | 9 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                             |                                                                                         |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                         |
| จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                         |

หมายเหตุ : ผู้ให้บริการไฟฟ้า มีหน้าที่ต้องจ่ายคินดอกผลของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า กับผู้ให้บริการ เมื่อสัญญา สิ้นสุด หากมีกรณี ต้องคินหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า และดอกผลของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ให้ กฟผ คินให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน (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. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S)   | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                                                                                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | รับคำร้อง ตรวจสอบหลักฐานประกอบการ<br>จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                     | -             | ผบส.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             | ดำเนินการ<br>ภายใน 20<br>วันทำการ<br>นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ใช้<br>ไฟฟ้าร้อง<br>ขอ และ<br>เป็นไปตาม<br>เงื่อนไขที่<br>กำหนด |
| 1.1                     | รับคำร้อง และให้ผู้ไฟฟ้าลงนาม<br>- คำร้องขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า<br>- คำร้องขอรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืน | -             | ผบส.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 1.2                     | ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง                                                                            | -             | ผบส.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 1.3                     | ตรวจสอบภาระหนี้ค้างชำระ/ภาระผูกพัน                                                                    | -             | ผบส.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 2                       | ดำเนินการถอนคืนมิเตอร์<br>- สร้างใบสั่งงาน (Work Order)<br>- ถอนคืนมิเตอร์<br>- บันทึกข้อมูลในระบบ    | -             | ผมต.          | ผมต.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 3                       | ตรวจสอบความถูกต้องของหน่วยการใช้<br>ไฟฟ้า                                                             | -             | ผบร.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 4                       | จัดทำบิลสุดท้าย และยกเลิกการใช้ไฟฟ้า<br>(Move out) และริลิสเงินประกัน                                 | -             | ผบส.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 5                       | อนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และ<br>จัดเตรียมการจ่ายคืนหลักประกันการใช้<br>ไฟฟ้า                   | -             | ผบร.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 6                       | แจ้งให้ผู้ไฟฟ้ารับหลักประกันการใช้<br>ไฟฟ้าคืนและชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ                             | -             | ผบร.<br>/ผสน. | ผบค.<br>/ผสน. | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
| 7                       | จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                          |               |               |               |              |              |                 |                                                                                                                            |
|                         | - กรณีเป็นเงินสด                                                                                      | -             | ผบร.          | ผบค.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |
|                         | - กรณีไม่ใช่เงินสด                                                                                    | -             | ผสน.          | ผสน.          | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             |                                                                                                                            |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                 | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|---------------------------------------------------------------|
| 8                       | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ | -             | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             | ดำเนินการภายใน 20 วันทำการ                                    |
| 9                       | จัดเก็บข้อมูลคำร้อง                                                             | -             | ผสน.          | ผสน.        | กฟส.         | พนักงาน      | หผ.             | นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด |

หมายเหตุ : กฟส.(XS) รับผิดชอบเฉพาะมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                    | ภายในระยะเวลา                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน/ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                    | 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน  |
|                                                                                                                        | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด<br>$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด}} \times 100$ | 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น                                                                                 | ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน  |
|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) และกำหนดแผนงานการปรับปรุง เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา             | -                                                      |
|                                                                                                                        | จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4 กรณีไม่ต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า ดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง                                                            | ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                          | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                  | ภายในระยะเวลา                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด | <p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด}} \times 100$ | 5 กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า                                                                   | -                                                  |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.1 สำรวาระบบจำหน่ายไฟฟ้าวิเคราะห์ข้อมูล และปัญหาพร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้นและระยะยาว | -                                                  |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.2 จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่าย และขออนุมัติ                                                      | -                                                  |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.3 อนุมัติจัดสรรงบประมาณ                                                                            | -                                                  |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.4 ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า                                  | -                                                  |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.5 ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง                                         | -                                                  |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง และบันทึกข้อมูลในระบบ                | ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน |



มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                            | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                       | ภายในระยะเวลา                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                |                    | 7 สำนักรวความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน | ภายใน 30 วันทำการ หลังจากยุติเรื่องและตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                               |                    |                                           |                                                                         |
| การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ กรณีการตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท |                    |                                           |                                                                         |

หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่หรือประเด็นปัญหา และที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อกลับได้

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                     | สนญ./กฟข.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา         |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|------------------|
| 1                       | รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | -                  | -             | -           | -            | -            | -               | ภายใน 1 วันทำการ |
| 1.1                     | การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มดิจิทัล (Digital) ผ่านระบบออนไลน์ของ กฟภ.                                                        | -                  | -             | -           | -            | -            | -               | -                |
|                         | - PEA Application เช่น PEA Smart Plus, CRM Plus เป็นต้น                                                                                             | ผลพ./ผลปด./ผลบย.   | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          | -                |
|                         | - PEA V-Care                                                                                                                                        | - ผลพ./ผลปด.       | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          | -                |
|                         |                                                                                                                                                     | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.        | -                |
|                         | - PEA – Email                                                                                                                                       | ผลพ./ผลบย.         | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                  |
|                         |                                                                                                                                                     | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              |              | อก./ผจก.        |                  |
|                         | - PEA live chat                                                                                                                                     | ผลพ.               | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          | -                |
|                         | - PEA website                                                                                                                                       | ผลพ./ผลปด./ผลบย.   | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                  |
|                         | - Social network เช่น Facebook, X, Instagram เป็นต้น                                                                                                | ผลบย./ผลพ.         | -             | -           | -            | -            | อก./ผจก.        | -                |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                             | สนญ./กฟช.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------|
| 1.2                     | การรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่ม<br>กายภาพ (Physical) | -                  | -             | -           | -            | -            | -               | -        |
|                         | - ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน                                                   | ผลพ./ กบล.         | ผบส.          | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก.สล.          |          |
|                         |                                                                             | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./<br>ผจก.    |          |
|                         | - ผ่านโทรศัพท์สำนักงาน                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./<br>ผจก.    |          |
|                         | - ผ่านการติดต่อโดยตรงกับ<br>ผู้บริหาร                                       | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก.สล.          |          |
|                         | - ผ่านการรับเอกสาร<br>จดหมาย โทรสาร                                         | ผลอ.               | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |          |
|                         |                                                                             | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./<br>ผจก.    |          |
|                         | - ผ่านศูนย์บริการผู้ใช้ไฟ<br>1129 PEA Contact<br>Center                     | ผลพ                | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |          |
|                         | - การเยี่ยมเยียนลูกค้าราย<br>สำคัญ                                          | ผงภ.(นฉ, กต)       | -             | -           | -            | -            | -               |          |
|                         |                                                                             | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./<br>ผจก.    |          |
|                         | - การบริหารลูกค้ารายสำคัญ<br>(KAMR)                                         | ผลพ                | -             | -           | -            | -            | -               | -        |
|                         | - งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่                                                    | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./<br>ผจก.    |          |
|                         | - การรับฟังเสียงของลูกค้า<br>ผ่านการรับฟังการสนทนา                          | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./<br>ผจก.    | -        |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                      | สนญ./กฟข.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา            |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|---------------------|
| 1.3                     | การรับฟังเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกลุ่มอื่นๆ            | -                  | -             | -           | -            | -            |                 |                     |
|                         | - หน่วยงานกำกับดูแล                                                  | ผลอ.               | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          | -                   |
|                         |                                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./<br>ผจก.    | -                   |
|                         | - การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน IA/IR chat                             | ผบย.               | -             | -           | -            | -            | อก.สภ.          |                     |
|                         | - การรับฟังเสียงลูกค้าผ่าน Website จากหน่วยงานภายนอก                 | ผลพ./ผลส.          | -             | -           | -            | -            | อก.สล.          |                     |
|                         | - การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่าน สื่อมวลชน                              | ผบย.               | -             | -           | -            | -            | อก.สภ.          |                     |
|                         |                                                                      | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              |              | อก./<br>ผจก.    |                     |
| 2                       | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น | -                  | -             | -           | -            | -            | -               | ภายใน 5<br>วันทำการ |
|                         | - ตรวจสอบตำแหน่ง และสภาพการจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า                      | กvw.               | ผปป.          | ผกป.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./<br>ผจก.    |                     |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                | สนญ./กฟช.                         | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------------------------------------------------|
|                         | - ตรวจสอบแรงดัน โหลด หรือสถิติไฟฟ้าขัดข้องของ วงจรจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                         |                                   |               |             |              |              |                 | ภายใน 5 วันทำการ                                          |
|                         | - ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อ ตรวจสอบพื้นที่จริง ขอข้อมูล เพิ่มเติม และชี้แจงเบื้องต้น                                                              |                                   |               |             |              |              |                 |                                                           |
|                         |                                                                                                                                                | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |               |             |              | -            | อก./ ผจก.       | -                                                         |
| 3                       | วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหา แรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟ กะพริบ) และกำหนดแผนงาน การปรับปรุง เสนอ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน พิจารณา | กบล.                              | ผปบ.          | ผกป.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./ ผจก.       | -                                                         |
| 4                       | กรณีไม่ต้องปรับปรุงระบบ จำหน่ายไฟฟ้า ดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง                                                   | กบล.                              | ผปบ.          | ผกป.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./ ผจก.       | ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจาก วันที่ได้รับ เรื่อง ร้องเรียน |
| 5                       | กรณีต้องปรับปรุงระบบ จำหน่ายไฟฟ้า                                                                                                              | -                                 | -             | -           | -            | -            | -               | -                                                         |



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                 | สนญ./กฟข.                         | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                                |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|---------------------------------------------------------|
| 5.3                     | อนุมัติจัดสรรงบประมาณ                                                                           | กvw. กบฟ.                         | ผปบ.          | ผกบ.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./<br>ผจก.    | -                                                       |
|                         | - ผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณา<br>อนุมัติงบประมาณ                                                  |                                   |               |             |              |              |                 |                                                         |
| 5.4                     | ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุง<br>ระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขอ<br>อนุมัติจ่ายไฟฟ้า                         | กvw.<br>กบป.                      | ผกส.          | ผกบ.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./<br>ผจก.    | -                                                       |
|                         | - จัดทำใบเบิกพัสดุ/เบิกพัสดุ                                                                    |                                   |               |             |              |              |                 |                                                         |
|                         | - ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุง<br>จนแล้วเสร็จ                                                      |                                   |               |             |              |              |                 |                                                         |
|                         | - ขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า                                                                            |                                   |               |             |              |              |                 |                                                         |
|                         | - ดำเนินการจ่ายไฟฟ้า                                                                            |                                   |               |             |              |              |                 |                                                         |
|                         | - ปิดงานก่อสร้าง                                                                                |                                   |               |             |              |              |                 |                                                         |
| 5.5                     | ตรวจสอบผลการปรับปรุง<br>แก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่ง<br>ยุติเรื่อง                               | กvw.                              | ผปบ.          | ผกบ.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./<br>ผจก.    | -                                                       |
| 6                       | ตอบข้อร้องเรียนเป็นลาย<br>ลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วน<br>ที่เกี่ยวข้อง และบันทึกข้อมูล<br>ในระบบ | กvw.                              | ผปบ.          | ผกบ.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./<br>ผจก.    | ภายใน 4<br>เดือน                                        |
|                         |                                                                                                 | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |               |             |              | -            | -               |                                                         |
| 7                       | สำรวจความพึงพอใจหลัง<br>แก้ไขข้อร้องเรียน                                                       | ผลฟ.                              | -             | -           | -            | -            | อก.สส.          | ภายใน 30<br>วันทำการ<br>หลังจาก<br>ยุติข้อ<br>ร้องเรียน |

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                           | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                   | ภายในระยะเวลา                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| การตอบข้อร้องเรียน<br>ของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้<br>ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ<br>การ คิดเป็นร้อยละ<br>100                                                                             | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่<br>ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระ<br>เงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนก<br>ประเภทเรื่องร้องเรียน<br>(เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับ<br>การชำระเงิน) บันทึกรับเรื่อง<br>ร้องเรียนในระบบ และส่งให้<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ภายใน 1 วันทำการ<br>นับถัดจากวันที่ได้รับ<br>เรื่องร้องเรียน                       |
|                                                                                                                                                                                               | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของ<br>จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการ<br>อ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข<br>เกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตาม<br>มาตรฐานกำหนด<br><br>จำนวนครั้งที่ตรวจสอบ<br>และติดต่อข้อร้องเรียน<br>การอ่านเครื่องวัดหน่วย<br>และเงื่อนไขเกี่ยวกับการ<br>ชำระเงินภายในเวลาที่<br>กำหนดในมาตรฐาน X100<br><br>จำนวนข้อร้องเรียนอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยและ<br>เงื่อนไขเกี่ยวกับการ<br>ชำระเงินทั้งหมด | 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>ตรวจสอบ และติดต่อผู้ใช้<br>ไฟฟ้า เพื่อตรวจสอบ ณ<br>สถานที่ใช้ไฟฟ้า                                                                                                         | ภายใน 5 วันทำการ<br>นับถัดจากวันที่ได้รับ<br>เรื่องร้องเรียน                       |
|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่อง<br>ร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไข<br>เกี่ยวกับการชำระเงิน) และ<br>กำหนดแผนงานการปรับปรุง<br>เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน<br>พิจารณา                | -                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน<br>จนกระทั่งยุติเรื่อง                                                                                                                                                  | -                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลาย<br>ลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วน<br>ที่เกี่ยวข้อง และบันทึกข้อมูล<br>ในระบบ                                                                                                     | -                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 6 สำนวความพึงพอใจหลัง<br>แก้ไขข้อร้องเรียน                                                                                                                                                            | ภายใน 30 วันทำการ<br>หลังจากยุติเรื่องและ<br>ตอบข้อร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร |
|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                                                                                      |                                                                                    |
| การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีการตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน<br>ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                    |



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                | สนญ./<br>กฟข.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา            |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|---------------------|
| 1                       | รับเรื่องร้องเรียน/<br>จำแนกประเภทเรื่อง<br>ร้องเรียน (เกี่ยวกับ<br>การอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยและเงื่อนไข<br>เกี่ยวกับการชำระเงิน)<br>บันทึกรับเรื่อง<br>ร้องเรียนในระบบ<br>และส่งให้หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง |                        |               |             |              |              |             | ภายใน 1<br>วันทำการ |
| 1.1                     | การรับฟังเสียงลูกค้า<br>และผู้มีส่วนได้ส่วน<br>เสียจากกลุ่มดิจิทัล<br>(Digital) ผ่านระบบ<br>ออนไลน์ของ กฟภ.                                                                                                    | -                      | -             | -           | -            | -            | -           | -                   |
|                         | - PEA Application<br>เช่น PEA Smart<br>Plus, CRM Plus<br>เป็นต้น                                                                                                                                               | ผลพ./<br>ผปด./<br>ผบย. | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      | -                   |
|                         | - PEA V-Care                                                                                                                                                                                                   | - ผลพ./<br>ผปด.        | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      | -                   |
|                         |                                                                                                                                                                                                                | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |               |             |              | -            | อก./ผจก.    | -                   |
|                         | - PEA – Email                                                                                                                                                                                                  | ผลพ./<br>ผบย.          | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      |                     |
|                         |                                                                                                                                                                                                                | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |               |             |              | -            | อก./ผจก.    |                     |
|                         | - PEA live chat                                                                                                                                                                                                | ผลพ.                   | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      | -                   |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                     | สนญ./<br>กฟช.          | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------|
|                         | - PEA website                                                                       | ผลพ./<br>ผลด./<br>ผลย. | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      | -        |
|                         | - Social network<br>เช่น Facebook,<br>X, Instagram เป็นต้น                          | ผลย./<br>ผลพ.          | -             | -           | -            | -            | อก./ผลจ.    | -        |
| 1.2                     | การรับฟังเสียงของ<br>ลูกค้าและผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียจากกลุ่ม<br>กายภาพ (Physical) | -                      | -             | -           | -            | -            | -           |          |
|                         | - ติดต่อโดยตรงที่<br>สำนักงาน                                                       | ผลพ./<br>กบส.          | ผลส.          | ผลค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก.สล.      |          |
|                         |                                                                                     | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |               |             |              | -            | อก./ผลจ.    |          |
|                         | - ผ่านโทรศัพท์<br>สำนักงาน                                                          | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |               |             |              | -            | อก./ผลจ.    |          |
|                         | - ผ่านการติดต่อ<br>โดยตรงกับ<br>ผู้บริหาร                                           | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |               |             |              | -            | อก.สล.      |          |
|                         | - ผ่านการรับเอกสาร<br>จดหมาย โทรสาร                                                 | ผลอ.                   | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      |          |
|                         |                                                                                     | หน่วยงานที่รับแจ้ง     |               |             |              | -            | อก./ผลจ.    |          |
|                         | - ผ่านศูนย์บริการผู้ใช้<br>ไฟ 1129 PEA<br>Contact Center                            | ผลพ                    | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      | -        |
|                         | - การเยี่ยมเยียน<br>ลูกค้ารายสำคัญ                                                  | ผลก.(นจ,<br>กต)        | -             | -           | -            | -            | -           |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                              | สนญ./<br>กฟช.      | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------|
|                         |                                                                                              | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.    | -        |
|                         | - การบริหารลูกค้า<br>รายสำคัญ (KAMR)                                                         | ผลพ                | -             | -           | -            | -            | -           | -        |
|                         | - งานสัมมนาลูกค้า<br>รายใหญ่                                                                 | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.    |          |
|                         | - การรับฟังเสียงของ<br>ลูกค้าผ่านการรับ<br>ฟังการสนทนา                                       | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.    |          |
| 1.3                     | การรับฟังเสียงลูกค้า<br>และผู้มีส่วนได้ส่วน<br>เสียผ่านกลุ่มอื่นๆ<br>- หน่วยงานกำกับ<br>ดูแล | ผลอ.               | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      | -        |
|                         |                                                                                              | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.    | -        |
|                         | - การรับฟังเสียงของ<br>ลูกค้าผ่าน IA/IR<br>chat                                              | ผบย.               | -             | -           | -            | -            | อก.สภ.      |          |
|                         | - การรับฟังเสียง<br>ลูกค้าผ่าน<br>Website จาก<br>หน่วยงานภายนอก                              | ผลพ./<br>ผลส.      | -             | -           | -            | -            | อก.สล.      |          |
|                         | - การรับฟังเสียงของ<br>ลูกค้าผ่าน<br>สื่อมวลชน                                               | ผบย.               | -             | -           | -            | -            | อก.สภ.      |          |
|                         |                                                                                              | หน่วยงานที่รับแจ้ง |               |             |              | -            | อก./ผจก.    |          |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                            | สนญ./<br>กฟช.                     | กฟส.<br>(L/M)        | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา             |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----------------------|
| 2                       | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>ตรวจสอบและติดต่อ<br>ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อ<br>ตรวจสอบ ณ สถานที่<br>ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                            | ฝกง./<br>กบฟ.<br>หรือ<br>กบล.     | ผบส.<br>หรือ<br>ผมต. | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./ผจก.    | ภายใน 5<br>วันทำการ  |
|                         |                                                                                                                                                                                                                            | หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน |                      |             |              | -            | อก./ผจก.    |                      |
| 3                       | วิเคราะห์ ตรวจสอบ<br>เรื่องร้องเรียน<br>(เกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยและ<br>เงื่อนไขเกี่ยวกับการ<br>ชำระเงิน) และ<br>กำหนดแผนงานการ<br>ปรับปรุงทั้งระยะสั้น<br>และระยะยาว เสนอ<br>ผู้บังคับบัญชา<br>หน่วยงานพิจารณา | ฝกง./<br>กบฟ.<br>หรือ<br>กบล.     | ผบส.<br>หรือ<br>ผมต. | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./ผจก.    | -                    |
| 4                       | ดำเนินงานจัดการข้อ<br>ร้องเรียน จนกระทั่ง<br>ยุติเรื่อง                                                                                                                                                                    | ฝกง./<br>กบฟ.<br>หรือ<br>กบล.     | ผบส.<br>หรือ<br>ผมต. | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./ผจก.    | -                    |
| 5                       | ตอบข้อร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร<br>พร้อมชี้แจงส่วนที่<br>เกี่ยวข้อง และบันทึก<br>ข้อมูลในระบบ                                                                                                                        | ฝกง./<br>กบฟ.<br>หรือ<br>กบล.     | ผบส.<br>หรือ<br>ผมต. | ผบค.        | กฟส.<br>(XS) | -            | อก./ผจก.    | ภายใน 30<br>วันทำการ |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                           | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                                            |
|-------------------------|-------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-----------------------------------------------------|
| 6                       | สำรวจความพึงพอใจ<br>หลังแก้ไขข้อร้องเรียน | ผลพ.          | -             | -           | -            | -            | อก.สส.      | ภายใน 30<br>วันทำการ<br>หลังจากยุติ<br>ข้อร้องเรียน |

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า  
(ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า  
นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข  
เรียบร้อยแล้ว)

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายกเลิกการงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

### หมายเหตุ 1 : วิธีปฏิบัติการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

1. เมื่องดจ่ายไฟฟ้าแล้วผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินในวันเดียวกันหลังการไฟฟ้าปิดชำระเงินตามปกติแล้ว หรือชำระเงินในวันถัดจากวันที่งดจ่ายไฟ ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ตามอัตราที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

2. ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้าในกรณีดังต่อไปนี้

2.1 กรณีสวนทางกัน เมื่อมีอนุมัติงดจ่ายไฟแล้ว ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าในเวลารับชำระเงินตามปกติของ กฟภ. ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องยกเลิก การงดจ่ายไฟ หากดำเนินการไปแล้วให้ต่อกลับการใช้ไฟฟ้าทันที

2.2 เมื่อมีอนุมัติงดจ่ายไฟแล้ว และมีการเดินทางไปดำเนินการแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้า เนื่องจากมีความจำเป็นได้จำนวน 2 ครั้ง และยืนยันว่าจะชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันทำการถัดไป

3. หากผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระเงินค่าไฟฟ้าตามที่ขอผ่อนผัน ตามข้อ 2.2 ให้ดำเนินการ งดจ่ายไฟ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ในวันเดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระในเวลารับชำระเงินตามปกติ ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แต่หากชำระเงินหลังจากการไฟฟ้าปิดการรับชำระเงินตามปกติ หรือในวันถัดจากวันที่งดจ่ายไฟฟ้า ให้เรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

### หมายเหตุ 2 : กฟภ. ไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

1. วันเสาร์และวันอาทิตย์

2. ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบุคคลอยู่ในความดูแล หรือมีผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล หากไม่เช่นนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ และลงทะเบียนรายชื่อกับ กฟภ. ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

3. ระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

### 2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

#### 2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

##### (1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                           | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                               | ภายในระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p><b>ในเขตชุมชน</b><br/>ภายใน 1 วันทำการ 100%</p> <p><b>นอกเขตชุมชน</b><br/>ภายใน 3 วันทำการ 100%</p> <p><b>ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินในเวลาทำการ</b><br/>ใช้กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าไม่เกิน 90 วัน</p> | <p><b>หน่วยวัด :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน</p> <p><b>สูตรการคำนวณ :</b> ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน</p> $= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือภาระผูกพันอื่นๆ</li> <li>2 รับชำระเงินค่าธรรมเนียมการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า</li> <li>3 ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน</li> <li>4 ติดตามผลการดำเนินงาน และตรวจสอบข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์</li> </ol> | -             |
| <b>การจ่ายเงินชดเชย</b>                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |
| จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |



คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                            | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M)      | กฟส.(S)            | กฟส.(XS)           | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือภาระผูกพันอื่นๆ ตามแต่กรณี เช่น ค่ามิเตอร์ชำรุด, ค่าละเมิด, ค่าปรับปรุงค่าไฟฟ้า, ค่าประกัน, ค่าแรงติดตั้ง และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน | -             | ผบร.               | ผบค.               | กฟส.               | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 2                       | รับชำระเงินค่าธรรมเนียมการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า<br>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- ค่าธรรมเนียมต่อกลับ<br>- เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม (ถ้ามี)                                                                    | -             | ผบร.               | ผบค.               | กฟส.               | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 3                       | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                     | -             | ผบร.               | ผบค.               | กฟส.               | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 3.1                     | สร้างใบสั่งงาน (Work Order)                                                                                                                                                                                | -             | ผมต.               | ผมต.               | กฟส.               | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 3.2                     | ดำเนินการต่อกลับมิเตอร์                                                                                                                                                                                    | -             | ผมต./<br>Outsource | ผมต./<br>Outsource | กฟส./<br>Outsource | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 4                       | ติดตามผลการดำเนินงาน และตรวจสอบข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์                                                                                                                                                     | -             | ผบร.               | ผบค.               | กฟส.               | พนักงาน      | หผ.             | -        |

**มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

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

**2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)**

**2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย**

**(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ**

| มาตรฐานการให้บริการ                                                             | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                         | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ภายในระยะเวลา |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ในเขตชุมชน<br>ภายใน 1 วันทำการ 100%<br><br>นอกเขตชุมชน<br>ภายใน 3 วันทำการ 100% | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน                                                                       | 1 หลังปิดบัญชีประจำวัน ให้พนักงานอยู่เวรแกะกระแสไฟฟ้า ชัดช่องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงิน รับใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ                                                                                                                                                                                                                                    | -             |
|                                                                                 | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน                                                                   | 2 พนักงานอยู่เวรแกะกระแสไฟฟ้า ชัดช่องที่ได้รับมอบหมาย รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระพร้อมกับค่าต่อกลับการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                 |               |
|                                                                                 | $= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ | 3 พนักงานอยู่เวรแกะกระแสไฟฟ้า ชัดช่องที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้าคืน<br>4 พนักงานอยู่เวรแกะกระแสไฟฟ้า ชัดช่อง นำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ<br>5 ผมต. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า<br>6 ตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และตัดชำระหนี้ในระบบ BPM |               |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
| จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท                                 |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟช. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | หลังปิดบัญชีประจำวัน ให้พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงิน รับใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และมิเตอร์จากหน่วยงาน ดังนี้ |               |               |             |              |              |                 | -        |
| 1.1                     | ผบร./ผบค. ส่งมอบเล่มใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ พร้อมกับรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)                                                                                        | -             | ผบร.          | ผบค.        | กฟส.         | พนักงาน      | ทผ.             | -        |
| 1.2                     | ผมต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย                                                               | -             | ผมต.          | ผมต.        | กฟส.         | พนักงาน      | ทผ.             | -        |
| 1.3                     | พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงินในแต่ละวัน โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้า                           | -             | ผปป.          | ผกป.        | กฟส.         | พนักงาน      | ทผ.             | -        |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------|
|                         | ขัดข้อง (กบ.120-ป.56) และลง<br>นามผู้รับ - ผู้ส่ง                                                                                                                                           |               |               |             |              |              |                 |          |
| 2                       | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกงดจ่ายไฟ มาขอ<br>ต่อกลับการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                        | -             |               |             |              |              |                 |          |
| 2.1                     | พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับ<br>ฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ<br>พร้อมกับค่าต่อกลับการใช้ไฟฟ้า<br>โดยทำการออกใบรับฝากเงิน<br>นอกเวลาทำการฯ มอบให้ผู้ใช้<br>ไฟฟ้า | -             | ผปบ.          | ผกบ.        | กฟส.         | พนักงาน      | ทผ.             | -        |
| 2.2                     | บันทึกหมายเลข PEA และหน่วย<br>อ่านได้ในมิเตอร์ แล้วส่งมอบให้<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐาน                                                                                                   | -             | ผปบ.          | ผกบ.        | กฟส.         | พนักงาน      | ทผ.             | -        |
| 2.3                     | ทำการบันทึกรายการรับเงินใน<br>รายงานการรับฝากเงินของชุด<br>ปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง (กบ.107-ป.56)                                                                                 | -             | ผปบ.          | ผกบ.        | กฟส.         | พนักงาน      | ทผ.             | -        |

### มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

### 2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

#### 2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                              | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                            | ภายในระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 2 วันทำการ 100%<br>(เฉพาะแรงดันต่ำ)<br>ใช้กรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น | หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน                                                                                                                                                                                                            | 1 ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ<br>2 รับชำระเงินค่าธรรมเนียมการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า<br>3 ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน<br>4 ติดตามผลการดำเนินงาน และตรวจสอบข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์ | -             |
|                                                                                                                                  | สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน<br><br>$= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$ |                                                                                                                                                                                                                                |               |
| การจ่ายเงินชดเชย                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |               |
| จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |               |

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                              | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>(L/M) | กฟส.<br>(S) | กฟส.<br>(XS) | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน<br>ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ<br>หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ ตามแต่กรณี เช่น<br>ค่ามิเตอร์ชำรุด, ค่าละเมิด, ค่าปรับปรุงค่า<br>ไฟฟ้า, ค่าประกัน, ค่าแรงติดตั้ง และแจ้ง<br>ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 2                       | รับชำระเงินค่าธรรมเนียมการต่อการ<br>ใช้ไฟฟ้า<br>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- ค่าธรรมเนียมต่อกลับ<br>- เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม<br>(ถ้ามี)                                                                                   | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 3                       | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ<br>จ่ายไฟฟ้าคืน                                                                                                                                                                   | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 3.1                     | สร้างใบสั่งงาน (Work Order)                                                                                                                                                                                                  | -             | ผมต.          | ผมต.        | -            | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 3.2                     | ดำเนินการด้านมิเตอร์                                                                                                                                                                                                         | -             | ผมต.          | ผมต.        | -            | พนักงาน      | หผ.             | -        |
| 4                       | ติดตามผลการดำเนินงานและตรวจสอบ<br>ข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์                                                                                                                                                                    | -             | ผบร.          | ผบค.        | -            | พนักงาน      | หผ.             | -        |

### 3.มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

##### (1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                       | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                               | ภายใน<br>ระยะเวลา                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะปกติ<br/>แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์<br/>แรงดันสูงสุด 120.7 กิโลโวลต์</p> | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | 1 สถานีไฟฟ้าที่รับไฟจาก กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับแรงดันไฟฟ้าให้ กฟผ. ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลด                                                                     | ช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้           |
|                                                                                                                                                                                                                           |                      | 2 ตรวจสอบ และบันทึกค่าแรงดันไฟฟ้าจากเครื่องวัดที่สถานีไฟฟ้า ของ กฟผ. หากมีค่าต่ำ – สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้รายงาน กบป.ทันที และรายงานสรุปค่าแรงดันไฟฟ้า            | เดือนละ 1 ครั้ง                    |
|                                                                                                                                                                                                                           |                      | 3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้าของ กฟผ.                                                                                               | 2 ปีต่อ 1 ครั้ง                    |
|                                                                                                                                                                                                                           |                      | 4 ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้า และตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อ-ขาย ของผู้ใช้ไฟ                                                                    | อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง              |
|                                                                                                                                                                                                                           |                      | 5 วางแผน และออกแบบก่อสร้างระบบสายส่ง 115 เควี และสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม ให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ หรือ ออกแบบสายส่ง 115 เควี ให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ตามความเหมาะสม | -                                  |
|                                                                                                                                                                                                                           |                      | 6 ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุล (Unbalance Voltage)                                                                                                       | ปีละ 1 ครั้ง หรือ กรณีที่เกิดปัญหา |
|                                                                                                                                                                                                                           |                      | 7 ตรวจสอบและสรุปรายงานสถานีไฟฟ้าของ กฟผ. และสถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ ที่มีปัญหาแรงดันไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างสายส่งหรือสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม   | ปีละ 1 ครั้ง หรือ กรณีที่เกิดปัญหา |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                         | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | สถานีไฟฟ้าที่รับไฟจาก กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับแรงดันไฟฟ้าให้ กฟผ. ใน ค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้                             |               |             |       |            |              |                 |          |
| 1.1                     | พนักงานสถานีไฟฟ้า, ศูนย์ควบคุม การจ่ายไฟเขต หรือ ศูนย์สั่งการ ระบบไฟฟ้าสนญ. ตรวจสอบ แรงดันไฟฟ้า                                                         | ศปพ./<br>กบบ. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ทันที    |
| 1.2                     | หากพบว่าแรงดันไฟฟ้า ต่ำ สูง กว่าที่ กำหนดไว้ ให้รีบแจ้ง กฟผ. ดำเนินการปรับแรงดันไฟฟ้าให้ เหมาะสม                                                        | ศปพ./<br>กบบ. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ทันที    |
| 1.3                     | ตรวจสอบและประสานงาน กับ กฟผ. จนได้แรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสม                                                                                                 | ศปพ./<br>กบบ. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ทันที    |
| 1.4                     | ให้ กบบ. รายงานผลการดำเนินงาน แก่ไขให้ กฟผ. หน่วยงานทราบ                                                                                                | กบบ.          | ผบบ.        | ผกบบ. | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ทันที    |
| 2                       | ตรวจสอบและบันทึกแรงดันไฟฟ้า จากเครื่องวัดที่สถานีไฟฟ้า หากมีค่า ต่ำ – สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้ รายงาน กบบ.ทันที และรายงานสรุป แรงดันไฟฟ้าเดือนละ 1 ครั้ง |               |             |       |            |              |                 |          |
| 2.1                     | พนักงานสถานีไฟฟ้า และ ศูนย์ ควบคุมการจ่ายไฟฟ้าเขต ตรวจสอบ ค่าแรงดัน จากระบบ CSCS และ SCADA                                                              | กบบ.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ทันที    |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟช. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------------------------------------|
| 2.2                     | หากพบว่า แรงดันไฟฟ้า ต่ำ – สูงกว่า<br>เกณฑ์ที่กำหนด ศูนย์ควบคุมการจ่าย<br>ไฟฟ้า ดำเนินการปรับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้าให้เหมาะสม | กบป.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ทันที                                  |
| 2.3                     | กบป. รายงานสรุปแรงดันไฟฟ้า                                                                                                  | กบป.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | เดือนละ 1<br>ครั้ง                     |
| 3                       | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์<br>วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้าของ<br>กฟภ.                                                    |               |             |       |            |              |                 | 2 ปีต่อ 1<br>ครั้ง                     |
| 3.1                     | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของหม้อ<br>แปลงแรงดัน (PT)                                                                              | กมต./<br>กบช. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ตามแผน                                 |
| 3.2                     | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์<br>วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้า                                                               | กบส./<br>กบช. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ตามแผน                                 |
| 4                       | ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้า และตรวจสอบ<br>ความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัด<br>แรงดันไฟฟ้า ที่จุดซื้อ-ขาย ของผู้ใช้<br>ไฟ                   |               |             |       |            |              |                 | ตามแผน<br>อย่างน้อย<br>ปีละ 1<br>ครั้ง |
| 4.1                     | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของหม้อ<br>แปลงแรงดัน (PT)                                                                              | กมต./<br>กบล. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -                                      |
| 4.2                     | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์<br>วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้า                                                               | กมต./<br>กบล. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -                                      |
| 4.3                     | ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้า ที่จุดซื้อ-ขาย                                                                                           | กมต./<br>กบล. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -                                      |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                           | สนญ./<br>กฟข.            | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------|
| 5                       | วางแผน และออกแบบก่อสร้างระบบสายส่ง 115 กิโลโวลต์ และสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม ให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ หรือ ออกแบบสายส่ง 115 กิโลโวลต์ ให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ตามความเหมาะสม | กвр.<br>กคฟ. /<br>กวร.   | -           | -     | -          | -            | -               | ตามแผน   |
| 5.1                     | กรณีมีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้เร่งรัด ปรับปรุง การก่อสร้างสายส่ง และสถานีไฟฟ้า (ต้นทาง) ให้แล้วเสร็จตามแผนงาน                                                         | ผอ.<br>โครงการ<br>/ กรย. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |
| 5.2                     | กรณีไม่มีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว                                                                                  | กคก.<br>กвр.<br>/กวร.    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |
| 6                       | ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุล (Unbalance Voltage)                                                                                                                 |                          |             |       |            |              |                 | ทันที    |
| 6.1                     | ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลในระบบสายส่ง                                                                                                                                    | กบป.<br>กบษ.             | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ทันที    |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                         | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------------------------------------------|
| 6.2                     | ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลที่<br>สถานีไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟ หากพบว่ามี<br>แรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลเกิน 5% ให้แจ้ง<br>ผู้ใช้ไฟดำเนินการแก้ไขทันที | กบล.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | อย่างน้อย<br>ปีละ 1<br>ครั้ง                 |
| 7                       | ตรวจสอบและสรุปรายงานสถานี<br>ไฟฟ้าของ กฟภ. และสถานีไฟฟ้าของ<br>ผู้ใช้ไฟ ที่มีปัญหาแรงดันไม่อยู่ใน<br>เกณฑ์มาตรฐาน                       | กvw.<br>กปป.  | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | ปีละ 1<br>ครั้ง หรือ<br>กรณีที่เกิด<br>ปัญหา |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                        | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                 | ภายใน<br>ระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะฉุกเฉิน<br/>แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์<br/>แรงดันสูงสุด 126.5 กิโลโวลต์</p> | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 จัดทำแผนปฏิบัติในการถ่ายเทโหลดรองรับ กรณีภาวะฉุกเฉิน</li> <li>2 แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป</li> </ol> | -                 |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | จัดทำแผนปฏิบัติในการถ่ายเท<br>โหลดรองรับ กรณีภาวะ<br>ฉุกเฉิน                                                | ศปฟ./<br>กปป. | ผบบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |
| 2                       | แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับ<br>ผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่<br>ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตาม<br>ความเหมาะสมต่อไป | ศปฟ./<br>กปป. | ผบบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                               | ภายใน<br>ระยะเวลา        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะปกติ<br/>แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์<br/>แรงดันสูงสุด 72.4 กิโลโวลต์</p> | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | 1 สถานีไฟฟ้าที่รับไฟจาก กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับแรงดันไฟฟ้าให้ กฟผ. ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลด                                                                     | ช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ |
|                                                                                                                                                                                                                        |                      | 2 ตรวจสอบ และบันทึกค่าแรงดันไฟฟ้าจากเครื่องวัดที่สถานีไฟฟ้า ของ กฟผ. หากมีค่าต่ำ – สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้รายงาน กบป.ทันที และรายงานสรุปค่าแรงดันไฟฟ้า            | เดือนละ 1 ครั้ง          |
|                                                                                                                                                                                                                        |                      | 3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้าของ กฟผ.                                                                                               | 2 ปีต่อ 1 ครั้ง          |
|                                                                                                                                                                                                                        |                      | 4 ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้า และตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้า ที่จุดซื้อ-ขาย ของผู้ใช้ไฟ                                                                   | อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง    |
|                                                                                                                                                                                                                        |                      | 5 วางแผน และออกแบบก่อสร้างระบบสายส่ง 115 เควี และสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม ให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ หรือ ออกแบบสายส่ง 115 เควี ให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ตามความเหมาะสม | -                        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                             | ภายใน<br>ระยะเวลา                     |
|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                     |                    | 6 ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุล (Unbalance Voltage)                                                                                                     | ปีละ 1 ครั้ง<br>หรือ กรณีที่เกิดปัญหา |
|                     |                    | 7 ตรวจสอบและสรุปรายงานสถานีไฟฟ้าของ กฟภ. และสถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟที่มีปัญหาแรงดันไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างสายส่ง หรือสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม | ปีละ 1 ครั้ง<br>หรือ กรณีที่เกิดปัญหา |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                             | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                 | ภายในระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ แรงดันสูงสุด 75.9 กิโลโวลต์</p> | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 จัดทำแผนปฏิบัติในการถ่ายเทโหลดรองรับ กรณีภาวะฉุกเฉิน</li> <li>2 แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป</li> </ol> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | จัดทำแผนปฏิบัติในการ<br>ถ่ายเทโหลดรองรับ กรณี<br>ภาวะฉุกเฉิน                                                | ศปฟ./<br>กฟข. | ฉปบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |
| 2                       | แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับ<br>ผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่<br>ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตาม<br>ความเหมาะสมต่อไป | ศปฟ./<br>กฟข. | ฉปบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                   | หน่วยวัด/สูตร<br>คำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 33 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะปกติ<br/>แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์<br/>แรงดันสูงสุด 36.3 กิโลโวลต์</p> | หน่วยวัด : กิโลโวลต์   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 สถานีไฟฟ้าที่รับไฟจาก กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับแรงดันไฟฟ้าให้ กฟภ. ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้</li> <li>2 สถานีไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าให้ปรับแรงดันไฟฟ้า ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลา</li> <li>3 ตรวจสอบการทำงาน On Load Tap Changer ของหม้อแปลงสถานีไฟฟ้าตามวาระ</li> <li>4 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้าของ กฟภ.</li> <li>5 พิจารณาวางแผนและออกแบบก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ</li> <li>6 ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุล (Unbalance Voltage)</li> <li>7 ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่ายตามความเหมาะสม</li> </ol> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตร<br>คำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                        | <p>8 สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟเป็นระยะทางไกลๆ หากแรงดันไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ให้พิจารณาติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม</p> <p>9 จัดทำ Single Line Diagram และ Power Flow ของระบบจำหน่ายแรงสูงเพื่อวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า</p> <p>10 รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายสายในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p>11 ตรวจสอบและสรุปรายงานระบบจำหน่ายที่รับโหลดเกิน 10 MVA เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายเพิ่มเติม</p> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                            | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 1                       | สถานีไฟฟ้าที่รับไฟจาก กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับแรงดันไฟฟ้าให้ กฟผ. ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ | -             | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 1.1                     | พนักงานสถานีไฟฟ้า, ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ เขต หรือ ศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าสนญ. ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้า                              | ศปฟ./<br>กปป. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 1.2                     | หากพบว่าแรงดันไฟฟ้าต่ำ สูง กว่าที่กำหนดไว้ ให้ รี บ แ จ้ ง ก ฟ ผ . ดำ เ นื ก ร ป ร ิ บ แรงดันไฟฟ้าให้เหมาะสม               | ศปฟ./<br>กปป. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 1.3                     | ตรวจสอบและประสานงาน กับ กฟผ. จนได้แรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสม                                                                    | ศปฟ./<br>กปป. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 1.4                     | ให้ กปป. รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขให้ กฟผ. หน้างานทราบ                                                                     | กปป.          | ผปป.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข.                    | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 2                       | สถานีไฟฟ้า ของ กฟภ. ที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า ให้ปรับแรงดันไฟฟ้า ใน ค่าที่เหมาะสมกับสภาวะ โหลดในแต่ละช่วงเวลา | กบป./<br>กบข.                    | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 2.1                     | พนักงานสถานีไฟฟ้า, ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ เขต หรือ ศูนย์สั่งการ ระบบไฟฟ้าสนญ. ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้า              | ศปฟ./<br>กบป.                    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.2                     | หากพบว่าแรงดันไฟฟ้า ต่ำ สูง กว่าที่กำหนดไว้ ให้รีบแจ้ง กฟผ. ดำเนินการปรับ แรงดันไฟฟ้าให้เหมาะสม             | ศปฟ./<br>กบป.                    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.3                     | ตรวจสอบและ ประสานงาน กับ กฟผ. จนได้แรงดันไฟฟ้าที่ เหมาะสม                                                   | ศปฟ./<br>กบป.                    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.4                     | ให้ กบป. รายงานผลการ ดำเนินงานแก้ไขให้ กฟพ. หน่วยงานทราบ                                                    | กบป.                             | ผปบ.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.5                     | ตรวจสอบการทำงาน On Load Tap Changer ของหม้อแปลง สถานีไฟฟ้าตามวาระ                                           | กมป.,<br>กบส. /<br>กบป.<br>,กบข. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                           | สนญ./<br>กฟข.            | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 4.1                     | ตรวจสอบความเที่ยงตรง<br>ของหม้อแปลงแรงดัน<br>(PT)                                                                                         | กมต./<br>กบข.            | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ตามแผน   |
| 4.2                     | ตรวจสอบความ<br>เที่ยงตรงของมิเตอร์วัด<br>แรงดันไฟฟ้าที่สถานี<br>ไฟฟ้า                                                                     | กบส./<br>กบข.            | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ตามแผน   |
| 5                       | พิจารณาวางแผนและ<br>ออกแบบก่อสร้างสถานี<br>ไฟฟ้าและระบบจำหน่าย<br>แรงสูงให้เหมาะสมกับ<br>สภาพการจ่ายไฟ                                    | /กปป.,<br>กvw.,<br>กรย.  | ผปป.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | -           | -        |
| 5.1                     | กรณีมีแผนงานหรือ<br>งบประมาณรองรับ ให้<br>เร่งรัด ปรับปรุง การ<br>ก่อสร้างสถานีไฟฟ้า<br>และระบบจำหน่ายแรง<br>สูงให้แล้วเสร็จตาม<br>แผนงาน | ผอ.<br>โครงการ<br>/ กรย. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 5.2                     | กรณีไม่มีแผนงานหรือ<br>งบประมาณรองรับ ให้<br>จัดทำแผนงาน/โครงการ<br>เพื่อแก้ปัญหาให้แล้ว<br>เสร็จโดยเร็ว                                  | กคก.<br>กвр.<br>/กvw.    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                            | สนญ./<br>กฟข.                   | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                     |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|------------------------------|
| 5.3                     | สถานีไฟฟ้า ที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า โหลดรวมเกิน 75% ของพิกัด จะต้องติดตั้งหม้อแปลงเพิ่ม หรือก่อสร้างสถานีไฟฟ้าแห่งใหม่      | กвр.,<br>กคก./<br>กปป.,<br>กาว. | -           | -     | -          | พขง./วศก.    | -           | -                            |
| 6                       | ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุล (Unbalance Voltage)                                                                  | -                               | -           | -     | -          | -            | -           | ทันที                        |
| 6.1                     | ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลในระบบสายส่ง                                                                                     | กปป.<br>กบข.                    | -           | -     | -          | พขง./วศก.    | หผ.         | ทันที                        |
| 6.2                     | ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลที่สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ หากพบว่ามีแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลเกิน 5% ให้แจ้งผู้ใช้ไฟดำเนินการแก้ไขทันที | กบล.                            | -           | -     | -          | พขง./วศก.    | หผ.         | อย่างน้อย<br>ปีละ 1<br>ครั้ง |
| 7                       | ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่ายตามความเหมาะสม                                                                     | กвр.                            | -           | -     | -          | -            | -           | -                            |
| 7.1                     | กปป. ตรวจสอบและทำการวิเคราะห์ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่าย ตามความเหมาะสม                                       | กปป.                            | -           | -     | -          | -            | -           | 30 วัน                       |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                     | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M  | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 7.2                     | กบข.และกฟฟ.หน้างาน<br>ดำเนินการติดตั้ง<br>Capacitor ในระบบ<br>จำหน่าย                                               | กบข.          | ผบบ.         | ผกป.  | -          | พชง.         | -           | 3 วัน    |
| 8                       | สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟเป็น<br>ระยะทางไกลๆ หาก<br>แรงดันไม่อยู่ในเกณฑ์<br>มาตรฐาน ให้พิจารณา<br>ติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม | กคฟ./<br>กบบ. | ผบบ.<br>ผกส. | ผกป.  | -          | -            | -           | -        |
| 8.1                     | ติดตั้ง Mobile<br>Substation เพิ่มเติม<br>กรณีมีสายส่งผ่าน                                                          | -             | -            | -     | -          | -            | -           | 1 เดือน  |
| 8.2                     | ติดตั้ง AVR เพื่อควบคุม<br>แรงดันไฟฟ้าในสายเมน                                                                      | -             | -            | -     | -          | -            | -           | 1 เดือน  |
| 8.3                     | ติดตั้ง SVR เพื่อควบคุม<br>แรงดันไฟฟ้าสายแยก                                                                        | -             | -            | -     | -          | -            | -           | 1 เดือน  |
| 8.4                     | ติดตั้งสวิตต์ดัดตอน เพื่อ<br>ควบคุมการจ่าย<br>กระแสไฟฟ้า                                                            | -             | -            | -     | -          | -            | -           | 5 วัน    |
| 9                       | จัดทำ Single Line<br>Diagram และ Power<br>Flow ของระบบ<br>จำหน่ายแรงสูงเพื่อ<br>วิเคราะห์ระบบไฟฟ้า                  | กบบ.          | ผบบ.         | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                     | สนญ./<br>กฟข.                   | กฟส.<br>L/M   | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------|------------|--------------|-------------|------------------------------|
| 10                      | รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายสายในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง                        | กปบ.                            | ผบบ./<br>ผวต. | -     | -          | -            | -           | อย่างน้อย<br>ปีละ 1<br>ครั้ง |
| 11                      | ตรวจสอบและสรุปรายงานระบบจำหน่ายที่รับโหลดเกิน 10 MVA เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายเพิ่มเติม | กвр.,<br>กคก./<br>กปบ.,<br>กвр. | -             | -     | -          | -            | -           | -                            |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                            | ภายในระยะเวลา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 33 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า<br><br>กรณีภาวะฉุกเฉินแรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์แรงดันสูงสุด 34.7 กิโลโวลต์ | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | 1 จัดทำแผนปฏิบัติการในการถ่ายเทโหลดรองรับ กรณีภาวะฉุกเฉิน<br>2 แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | จัดทำแผนปฏิบัติในการถ่ายเท<br>โหลดรองรับ กรณีภาวะฉุกเฉิน                                                    | ศปฟ./<br>กปบ. | ผปบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |
| 2                       | แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับ<br>ผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่<br>ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตาม<br>ความเหมาะสมต่อไป | ศปฟ./<br>กปบ. | ผปบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

##### (1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                                  | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 22 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะปกติ<br/>แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์<br/>แรงดันสูงสุด 23.1 กิโลโวลต์</p> | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 สถานีไฟฟ้าที่รับไฟจาก กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับแรงดันไฟฟ้าให้ กฟภ. ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้</li> <li>2 สถานีไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าให้ปรับแรงดันไฟฟ้า ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลา</li> <li>3 ตรวจสอบการทำงาน On Load Tap Changer ของหม้อแปลงสถานีไฟฟ้าตามวาระ</li> <li>4 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้าของ กฟภ.</li> <li>5 พิจารณาวางแผนและออกแบบก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ</li> <li>6 ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุล (Unbalance Voltage)</li> <li>7 ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่ายตามความเหมาะสม</li> </ol> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | <p>8 สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟเป็นระยะทางไกลๆ หากแรงดันไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ให้พิจารณาติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม</p> <p>9 จัดทำ Single Line Diagram และ Power Flow ของระบบจำหน่ายแรงสูงเพื่อวิเคราะห์</p> <p>10 ระบบไฟฟ้า</p> <p>รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายสายในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1</p> <p>11 ครั้ง</p> <p>ตรวจสอบและสรุปรายงานระบบจำหน่ายที่รับโหลดเกิน 10 MVA เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายเพิ่มเติม</p> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                               | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 1                       | สถานีไฟฟ้าที่รับไฟฟ้าจาก กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับแรงดันไฟฟ้าให้ กฟผ. ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ | -             | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 1.1                     | พนักงานสถานีไฟฟ้า, ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟเขต หรือ ศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าสนญ. ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้า                                  | ศปฟ./<br>กบป. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 1.2                     | หากพบว่าแรงดันไฟฟ้าต่ำ สูง กว่าที่กำหนดไว้ ให้รีบแจ้ง กฟผ. ดำเนินการปรับแรงดันไฟฟ้าให้เหมาะสม                                 | ศปฟ./<br>กบป. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 1.3                     | ตรวจสอบและประสานงาน กับ กฟผ. จนได้แรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสม                                                                       | ศปฟ./<br>กบป. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 1.4                     | ให้ กบป. รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขให้ กฟผ. หน้างานทราบ                                                                        | กบป.          | ผปบ.        | ผกบ.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                          | สนญ./<br>กพข.                    | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 2                       | สถานีไฟฟ้า ของ กฟภ. ที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าให้ปรับแรงดันไฟฟ้า ในค่าที่เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลา | กปป./<br>กบข.                    | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 2.1                     | พนักงานสถานีไฟฟ้า, ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ เขต หรือ ศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าสนญ. ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้า            | ศปฟ./<br>กปป.                    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.2                     | หากพบว่าแรงดันไฟฟ้าต่ำ สูง กว่าที่กำหนดไว้ ให้รีบแจ้ง กฟผ. ดำเนินการปรับแรงดันไฟฟ้าให้เหมาะสม            | ศปฟ./<br>กปป.                    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.3                     | ตรวจสอบและประสานงาน กับ กฟผ. จนได้แรงดันไฟฟ้าที่เหมาะสม                                                  | ศปฟ./<br>กปป.                    | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.4                     | ให้ กปป. รายงานผลการดำเนินงานแก้ไขให้ กฟฟ. หน่วยงานทราบ                                                  | กปป.                             | ผปป.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที    |
| 2.5                     | ตรวจสอบการทำงาน On Load Tap Changer ของหม้อแปลงสถานีไฟฟ้าตามวาระ                                         | กมป.,<br>กบส. /<br>กปป.<br>,กบข. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                       | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา        |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|-----------------|
| 3                       | ตรวจสอบและบันทึกแรงดันไฟฟ้าจากเครื่องวัดที่สถานีไฟฟ้า หากมีค่าต่ำ – สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้รายงาน กบบ.พื้นที่ และรายงานสรุปแรงดันไฟฟ้าเดือนละ 1 ครั้ง | -             | -           | -     | -          | -            | -           | -               |
| 3.1                     | พนักงานสถานีไฟฟ้า และศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้าเขต ตรวจสอบค่าแรงดัน จากระบบ CSCS และ SCADA                                                               | กบบ.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | พื้นที่         |
| 3.2                     | หากพบว่า แรงดันไฟฟ้าต่ำ – สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า ดำเนินการปรับระดับแรงดันไฟฟ้าให้เหมาะสม                                        | กบบ.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | พื้นที่         |
| 3.3                     | กบบ. รายงานสรุปแรงดันไฟฟ้า                                                                                                                            | กบบ.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | เดือนละ 1 ครั้ง |
| 4                       | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้าของ กฟภ.                                                                                     | -             | -           | -     | -          | -            | -           | 2 ปีต่อ 1 ครั้ง |
| 4.1                     | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของหม้อแปลงแรงดัน (PT)                                                                                                            | กมต./<br>กบษ. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ตามแผน          |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                       | สนญ./<br>กฟข.                   | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 4.2                     | ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้า                                                             | กบส./<br>กบข.                   | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ตามแผน   |
| 5                       | พิจารณาวางแผนและออกแบบก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ                                | กปป.,<br>กvw.,<br>กรย.          | ผปป.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | -           | -        |
| 5.1                     | กรณีมีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้เร่งรัด ปรับปรุง การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า และระบบจำหน่ายแรงสูงให้แล้วเสร็จตามแผนงาน    | ผอ.<br>โครงการ<br>/ กรย.        | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 5.2                     | กรณีไม่มีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว                              | กคก.<br>กвр.<br>/กvw.           | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 5.3                     | สถานีไฟฟ้า ที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า โหลดรวมเกิน 75% ของพิกัด จะต้องติดตั้งหม้อแปลงเพิ่ม หรือก่อสร้างสถานีไฟฟ้าแห่งใหม่ | กвр.,<br>กคก./<br>กปป.,<br>กvw. | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M  | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-------|------------|--------------|-------------|------------------------------|
| 6                       | ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุล (Unbalance Voltage)                                                                   | -             | -            | -     | -          | -            | -           | ทันที                        |
| 6.1                     | ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลในระบบสายส่ง                                                                                      | กปป.<br>กบข.  | -            | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที                        |
| 6.2                     | ตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลที่สถานีไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟ หากพบว่ามีแรงดันไฟฟ้าไม่สมดุลเกิน 5% ให้แจ้งผู้ใช้ไฟดำเนินการแก้ไขทันที | กบล.          | -            | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | อย่างน้อย<br>ปีละ 1<br>ครั้ง |
| 7                       | ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่ายตามความเหมาะสม                                                                      | กบร.          | -            | -     | -          | -            | -           | -                            |
| 7.1                     | กปป. ตรวจสอบและทำการวิเคราะห์ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่าย ตามความเหมาะสม                                        | กปป.          | -            | -     | -          | -            | -           | 30 วัน                       |
| 7.2                     | กบข.และกฟฟ.พนักงานดำเนินการติดตั้ง Capacitor ในระบบจำหน่าย                                                                  | กบข.          | ผปป.<br>ผกส. | ผกป.  | -          | พชง.         | -           | 3วัน                         |
| 8                       | สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟเป็นระยะทางไกลๆ หากแรงดันไม่อยู่ในเกณฑ์                                                                  | กคฟ./<br>กปป. | ผปป.<br>ผกส. | ผกป.  | -          | -            | -           | -                            |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                      | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M   | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------|------------|--------------|-------------|------------------------------|
|                         | มาตรฐาน ให้พิจารณาติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม                                            |               |               |       |            |              |             |                              |
| 8.1                     | ติดตั้ง Mobile Substation เพิ่มเติมกรณีมีสายส่งผ่าน                                  | -             | -             | -     | -          | -            | -           | 1 เดือน                      |
| 8.2                     | ติดตั้ง AVR เพื่อควบคุมแรงดันไฟฟ้าในสายเมน                                           | -             | -             | -     | -          | -            | -           | 1 เดือน                      |
| 8.3                     | ติดตั้ง SVR เพื่อควบคุมแรงดันไฟฟ้าสายแยก                                             | -             | -             | -     | -          | -            | -           | 1 เดือน                      |
| 8.4                     | ติดตั้งสวิตตัดตอน เพื่อควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า                                       | -             | -             | -     | -          | -            | -           | 5 วัน                        |
| 9                       | จัดทำ Single Line Diagram และ Power Flow ของระบบจำหน่ายแรงสูงเพื่อวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า | กปบ.          | ผปบ.          | ผกป.  | -          | พขง./วศก.    |             | -                            |
| 10                      | รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายสายในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง         | กปบ.          | ผปบ./<br>ผวต. | -     | -          | -            | -           | อย่างน้อย<br>ปีละ 1<br>ครั้ง |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                        | สนญ./<br>กฟข.                   | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 11                      | ตรวจสอบและสรุป<br>รายงานระบบจำหน่ายที่<br>รับโหลดเกิน 10 MVA<br>เพื่อพิจารณาออกแบบ<br>ก่อสร้างระบบจำหน่าย<br>เพิ่มเติม | กвр.,<br>กคก./<br>กปบ.,<br>กвр. | -           | -     | -          | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

#### 3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                                               | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ   | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                    | ภายในระยะเวลา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 22 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ แรงดันสูงสุด 24.2 กิโลโวลต์</p> | หน่วยวัด : กิโลโวลต์ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 จัดทำแผนปฏิบัติการในการถ่ายเทโหลดรองรับ กรณีภาวะฉุกเฉิน</li> <li>2 แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป</li> </ol> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                             | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-----------------|----------|
| 1                       | จัดทำแผนปฏิบัติในการ<br>ถ่ายเทโหลดรองรับ กรณี<br>ภาวะฉุกเฉิน                                                | ศปฟ./<br>กบข. | ผบบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |
| 2                       | แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับ<br>ผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้า<br>ไม่ปกติ เพื่อขอความร่วมมือ<br>ตามความเหมาะสมต่อไป | ศปฟ./<br>กบข. | ผบบ.        | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.             | -        |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                      | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ภายในระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 380 โวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>แรงดันต่ำสุด 342 โวลต์<br/>แรงดันสูงสุด 418 โวลต์</p> | หน่วยวัด : โวลต์   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ 400 โวลต์ในช่วงโหลดสูงสุด (ช่วงโหลดต่ำสุดต้องไม่เกิน 418 โวลต์)</li> <li>2 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลายสายไม่ให้ต่ำกว่า 342 โวลต์</li> <li>3 จัดทำแผนผังระบบจำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้องและสมบูรณ์</li> <li>4 วางแผนตรวจสอบ และปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดันต่ำ เพื่อป้องกันปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก</li> <li>5 ติดตาม รายงาน ประเมินผล ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกด้านแรงต่ำทุกเดือน</li> </ol> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                   | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M          | กฟส.S        | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา                      |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|-------------------------------|
| 1                       | ควบคุมแรงดันไฟฟ้าได้<br>หม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ<br>400 โวลต์ในช่วงโหลด<br>สูงสุด (ช่วงโหลดต่ำสุดต้อง<br>ไม่เกิน 418 โวลต์)                                                        | -             | -                    | -            | -          | -            | -           | -                             |
| 1.1                     | ปรับตั้งแทปหม้อแปลงให้<br>เหมาะสมโดยกำหนดเป็น<br>โซนตาม Single Line<br>Diagram                                                                                                    | กวว.          | ผปบ.                 | ผกป.         | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ภายใน 3<br>วันทำการ           |
| 1.2                     | เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการ<br>จ่ายไฟใหม่ ต้องตรวจสอบ<br>และปรับแทปหม้อแปลง<br>ใหม่ทุกครั้ง                                                                                          | -             | ผปบ.                 | ผกป.         | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทันที                         |
| 2                       | ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลาย<br>สายไม่ให้ต่ำกว่า 342 โวลต์                                                                                                                               | -             | -                    | -            | -          | -            | -           | -                             |
| 2.1                     | การออกแบบขยายเขต<br>ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ให้มี<br>ขนาดสายส่งและระยะทาง<br>จากหม้อแปลงถึงปลายสาย<br>สอดคล้องตามแบบ<br>มาตรฐานของ กฟภ. แบบ<br>เลขที่ SAI-015/22034<br>และสภาพการจ่ายไฟ | กวว.          | ผปบ.<br>ผกส.<br>ผบค. | ผกป.<br>ผมต. | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -                             |
| 2.2                     | ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าที่จุด<br>ซื้อขายของผู้ใช้ไฟรายใหม่<br>ทุกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่า<br>แรงดันไฟฟ้าอยู่ในปกติ                                                                       | -             | ผปบ.                 | ผกป.         | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | ทุกครั้ง<br>ก่อนการ<br>จ่ายไฟ |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                         | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 3                       | จัดทำแผนผังระบบ<br>จำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้อง<br>และสมบูรณ์                                                | -             | ผปบ.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4                       | วางแผนตรวจสอบ และ<br>ปรับปรุงระบบจำหน่าย<br>แรงดันต่ำ เพื่อป้องกัน<br>ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก                | -             | ผปบ.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4.1                     | จัดงบประมาณในการ<br>ปรับปรุงระบบจำหน่าย<br>เพื่อแก้ปัญหาแรงดันไฟฟ้า<br>ตกให้เพียงพอและคล่องตัว          | กvw.          | -           | -     | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4.2                     | ตรวจสอบและปรับปรุง<br>ระบบจำหน่ายแรงดันต่ำ<br>ทันทีเมื่อพบว่า<br>เกิดปัญหาแรงดันไฟฟ้า<br>ตกต่ำกว่าพิกัด | -             | ผปบ.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4.3                     | ตรวจสอบจุดต่อสาย<br>นิวตรอนระบบจำหน่ายแรง<br>ต่ำ และความต้านทานดิน<br>ให้อยู่ในสภาพดี                   | -             | ผปบ.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 5                       | รายงานผลการตรวจวัด<br>แรงดันไฟฟ้าปลายสายใน<br>ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่าง<br>น้อยปีละ 1 ครั้ง                | กvw.          | ผปบ.        | ผกป.  | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์

| มาตรฐานการให้บริการ                                                                                                                                                                    | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ภายในระยะเวลา |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 220 โวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>แรงดันต่ำสุด 200 โวลต์<br/>แรงดันสูงสุด 240 โวลต์</p> | หน่วยวัด : โวลต์   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ 230 โวลต์ ในช่วงโหลดสูงสุด (ช่วงโหลดต่ำสุดต้องไม่เกิน 240 โวลต์)</li> <li>2 ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลายสายไม่ให้ต่ำกว่า 200 โวลต์</li> <li>3 จัดทำแผนผังระบบจำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้องและสมบูรณ์</li> <li>4 วางแผนตรวจสอบ และปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดันต่ำ เพื่อป้องกันปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก</li> <li>5 ติดตาม รายงาน ประเมินผล ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกด้านแรงต่ำทุกเดือน</li> </ol> | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                   | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M          | กฟส.<br>S    | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|----------|
| 1                       | ควบคุมแรงดันไฟฟ้าได้<br>หม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ<br>230 โวลต์ในช่วงโหลด<br>สูงสุด (ช่วงโหลดต่ำสุดต้อง<br>ไม่เกิน 240 โวลต์)                                                        | -             | -                    | -            | -          | -            | -           | -        |
| 1.1                     | ปรับตั้งแทปหม้อแปลงให้<br>เหมาะสมโดยกำหนดเป็น<br>โชนตาม Single Line<br>Diagram                                                                                                    | กวว.          | ผปบ.                 | ผกป.         | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 1.2                     | เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง<br>การจ่ายไฟใหม่ ต้อง<br>ตรวจสอบและ<br>ปรับแทปหม้อแปลงใหม่<br>ทุกครั้ง                                                                                      | -             | ผปบ.                 | ผกป.         | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 2                       | ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลาย<br>สายไม่ให้ต่ำกว่า 200<br>โวลต์                                                                                                                            | -             | -                    | -            | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 2.1                     | การออกแบบขยายเขต<br>ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ให้มี<br>ขนาดสายส่งและระยะทาง<br>จากหม้อแปลงถึงปลาย<br>สายสอดคล้องตามแบบ<br>มาตรฐานของ กฟภ. แบบ<br>เลขที่ SAI-015/22034<br>และสภาพการจ่ายไฟ | กวว.          | ผปบ.<br>ผกส.<br>ผบค. | ผกป.<br>ผมต. | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 2.2                     | ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าที่จุด<br>ซื้อขายของผู้ใช้ไฟรายใหม่<br>ทุกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่า<br>แรงดันไฟฟ้าอยู่ในปกติ                                                                       | -             | ผปบ.                 | ผกป.         | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

##### 3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                         | สนญ./<br>กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.<br>S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|----------|
| 3                       | จัดทำแผนผังระบบ<br>จำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้อง<br>และสมบูรณ์                                                | -             | ผปบ.        | ผกป.      | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4                       | วางแผนตรวจสอบ และ<br>ปรับปรุงระบบจำหน่าย<br>แรงดันต่ำ เพื่อป้องกัน<br>ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก                | -             | ผปบ.        | ผกป.      | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4.1                     | จัดงบประมาณในการ<br>ปรับปรุงระบบจำหน่าย<br>เพื่อแก้ปัญหาแรงดันไฟฟ้า<br>ตกให้เพียงพอและคล่องตัว          | กvw.          | -           | -         | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4.2                     | ตรวจสอบและปรับปรุง<br>ระบบจำหน่ายแรงดันต่ำ<br>ทันทีเมื่อพบว่า<br>เกิดปัญหาแรงดันไฟฟ้า<br>ตกต่ำกว่าพิกัด | -             | ผปบ.        | ผกป.      | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 4.3                     | ตรวจสอบจุดต่อสาย<br>นิวตรอนระบบจำหน่าย<br>แรงต่ำ และความ<br>ต้านทานดินให้อยู่ในสภาพ<br>ดี               | -             | ผปบ.        | ผกป.      | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |
| 5                       | รายงานผลการตรวจวัด<br>แรงดันไฟฟ้าปลายสายใน<br>ระบบจำหน่ายแรงสูงอย่าง<br>น้อยปีละ 1 ครั้ง                | กvw.          | ผปบ.        | ผกป.      | -          | พชง./วศก.    | หผ.         | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| มาตรฐานการให้บริการ                                              | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                               | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ค่า SAIFI (ครั้ง/ราย/ปี)<br>โดยอ้างอิงค่าดัชนีตามมาตรฐานของ กฟภ. | หน่วยวัด : ครั้ง/ราย/ปี                                                                                                                                          | 1 วางแผนระบบไฟฟ้าให้เหมาะสมเพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ                                                                                            | -             |
|                                                                  | สูตรการคำนวณ : SAIFI<br><br>$SAIFI = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบในรอบปี}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}}$ | 2 ออกแบบเชื่อมโยงระบบสายส่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การออกแบบมาตรฐานการติดตั้งและการเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้าสำหรับพื้นที่ต่างๆ ของ กฟภ. | ภายใน 120 วัน |
|                                                                  |                                                                                                                                                                  | 3 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้า ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                                              | -             |
|                                                                  |                                                                                                                                                                  | 4 จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือและยานพาหนะ                                                                                                | -             |
|                                                                  |                                                                                                                                                                  | 5 จัดรถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า                                                                                                 | -             |
|                                                                  |                                                                                                                                                                  | 6 ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา                   | -             |
|                                                                  |                                                                                                                                                                  | 7 จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรายงานผลการประเมินค่าดัชนี SAIFI ของทุก กฟภ.                                                  | ทุกเดือน      |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                 | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 8 ปรับปรุงการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้เป็นวิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)                              | -             |
|                     |                    | 9 ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด และจัดทำแผนงานตัดต้นไม้ให้เหมาะสม                    | -             |
|                     |                    | 10 งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมีการก่อสร้างไลน์ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้ตลอดเวลาระหว่างการก่อสร้าง | -             |
|                     |                    | 11 จัดเครื่องมือและอุปกรณ์งานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วนได้                        | -             |
|                     |                    | 12 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ.                                                                         | -             |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                               | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 13 ตรวจสอบหาจุดร้อน อุณหภูมิที่จุดต่อต่างๆ และดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                         | -             |
|                     |                    | 14 วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการปรับปรุงค่าดัชนีฯ SAIFI ให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟผ.                | ทุกเดือน      |
|                     |                    | 15 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวังในการปฏิบัติงานใกล้แนวสายไฟฟ้าหรือกระทำการใดๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า |               |
|                     |                    | 16 ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนผังระบบไฟฟ้า (GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ                                                 | -             |
|                     |                    | 17 ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด                                                                      | -             |
|                     |                    | 18 ปรับปรุงอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนในระบบไฟฟ้าให้สามารถควบคุมระยะไกลจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าได้                                    | -             |
|                     |                    | 19 จัดหาเครื่องรับ-ส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ                                                                                    | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                         | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 20 ปรับปรุงระบบโทรศัพท์/Call Center รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพอสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว | -             |
|                     |                    | 21 วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้าน้อยที่สุด                | -             |
|                     |                    | 22 พิจารณาเพิ่มชุดปฏิบัติการระบบไฟฟ้าไปประจำตามสถานที่ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสม                          | -             |





### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                        | สนญ./กฟข.               | กฟส.L/M | กฟส.<br>S | กฟส.<br>XS  | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------|-----------|-------------|--------------|-----------------|----------|
| 5.1                     | รถ Hotline กระเช้า<br>บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า 22-<br>33 kV สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1,2<br>และ กฟฟ.ที่ร้องขอตามความ<br>เหมาะสม                      | กฟข.<br>/<br>กบข.       | -       | -         | -           | -            | -               | -        |
| 5.2                     | รถ Hotline กระเช้า<br>บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า 115<br>kV สำหรับทุก กฟข. ตาม<br>ความเหมาะสม                                                  |                         |         |           |             |              |                 |          |
| 6                       | ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือ<br>เครื่องใช้ยานพาหนะในการ<br>แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้<br>เพียงพออยู่ในสภาพดีและ<br>พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา | กปบ.                    | ผปบ.    | ผกป.      | -           | -            | -               | -        |
| 7                       | จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ<br>รายงานผลการประเมินค่า<br>ดัชนีฯ SAIFI ของทุก กฟฟ.                                   | กคฟ., กพล.<br>/<br>กปบ. | ผปบ.    | ผกป.      | -           | -            | -               | ทุกเดือน |
| 8                       | ปรับปรุงการตรวจสอบและ<br>บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้เป็น<br>วิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน<br>(Preventive Maintenance)                        | กบร.<br>/<br>กปบ., กบข. | ผปบ.    | ผกป.      | -           | -            | -               | -        |
| 9                       | ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้ระบบ<br>ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอให้<br>เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.<br>กำหนด และจัดทำแผนงาน<br>ตัดต้นไม้ให้เหมาะสม          | กบร.<br>/<br>กบข.       | ผปบ.    | ผกป.      | กฟส.<br>XS. | -            | -               | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                           | สนญ./กฟข.                               | กฟส.L/M       | กฟส.<br>S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|-----------|------------|--------------|-----------------|----------|
| 10                      | งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ใน<br>แนวระบบไฟฟ้าแรงสูงเดิม<br>ต้องมีการก่อสร้างไลน์<br>ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้า<br>ใช้ตลอดเวลาระหว่างการ<br>ก่อสร้าง                      | กกฟ.1, กกฟ.2<br>/<br>กปบ., กว.,<br>กบล. | ผปบ.,<br>ผกส. | ผกป.      | -          | -            | -               | -        |
| 11                      | จัดเครื่องมือและอบรม<br>พนักงานที่เกี่ยวข้องให้<br>สามารถบำรุงรักษา และ<br>ซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณี<br>ฉุกเฉิน เร่งด่วนได้                                               | กบส., กปค.<br>/<br>กบข.                 | -             | -         | -          | -            | -               | -        |
| 12                      | ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นไป<br>ตามหลักเกณฑ์และมาตรฐาน<br>ของ กฟภ.                                                                                                          | กว., กบข.                               | ผปบ.          | ผกป.      | -          | -            | -               | -        |
| 13                      | เปลี่ยนลูกถ้วยก้านตรง (Pin-<br>Type) ในระบบไฟฟ้าแรงสูง<br>ให้เป็นลูกถ้วยที่มี<br>ประสิทธิภาพสูงกว่า เช่น<br>Line-Post , Pin-Post ฯลฯ<br>ตามความเหมาะสมของแต่ละ<br>พื้นที่ | -                                       | -             | -         | -          | -            | -               | -        |
| 14                      | ระบบไฟฟ้าแรงสูง 10 กม.<br>แรก จากสถานีไฟฟ้าให้ติดตั้ง<br>สาย Overhead<br>Groundwire (กรณีอยู่นอก<br>ไลน์สายส่ง)                                                           | -                                       | -             | -         | -          | -            | -               | -        |
| 15                      | ติดตั้ง Surge Arrester ใน<br>ระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตาม<br>มาตรฐานของ กฟภ. และ<br>บริเวณที่โล่ง หรือบริเวณที่มี<br>ฟ้าผ่าบ่อยครั้ง/รุนแรง                                      | -                                       | -             | -         | -          | -            | -               | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                | สนญ./กฟข.                            | กฟส. L/M                        | กฟส. S        | กฟส. XS  | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------------|----------|--------------|-------------|----------|
| 16                      | เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวนบริเวณที่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ และไม่สามารถตัดหรือลิดรอนได้                                      | -                                    | -                               | -             | -        | -            | -           | -        |
| 17                      | ติดตั้งเครื่องป้องกันสัตว์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                              | -                                    | -                               | -             | -        | -            | -           | -        |
| 18                      | ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันเพิ่มเติมในไลน์แยก เพื่อลดปัญหาไฟดับบริเวณกว้าง                                                           | -                                    | -                               | -             | -        | -            | -           | -        |
| 19                      | ตรวจสอบหาจุดร้อน อุณหภูมิที่จุดต่อต่างๆ และดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                         | กบร.<br>/<br>กบข.                    | ผบบ.                            | -             | -        | -            | -           | -        |
| 20                      | วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการปรับปรุงค่าดัชนีฯ SAIFI ให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ.                | กบป.                                 | ผบบ.                            | ผกป.          | -        | -            | -           | ทุกเดือน |
| 21                      | ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวังในการปฏิบัติงานใกล้แนวสายไฟฟ้าหรือกระทำการใดๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า | กสภ./กสข. และ<br>ทุกกองที่เกี่ยวข้อง | ทุกแผนก                         | ทุกแผนก       | กฟส. XS. | -            | -           | -        |
| 22                      | ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนผังระบบไฟฟ้า (GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ                                                 | ทุกกอง กฟข.                          | ผบบ.,<br>ผบค.,<br>ผมต.,<br>ผกส. | ผกป.,<br>ผมต. | กฟส. XS. | -            | -           | -        |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                          | สนญ./กฟข.                                             | กฟส. L/M | กฟส. S | กฟส. XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|--------|---------|--------------|-------------|----------|
| 23                      | ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                | กвр., กคก.,<br>กвр., กทข.<br>/<br>กвр., กปบ.,<br>กบข. | ผปบ.     | ผกป.   | -       | -            | -           | -        |
| 24                      | ปรับปรุงอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนในระบบไฟฟ้าให้สามารถควบคุมระยะไกลจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าได้              | กทข., ศปฟ.<br>/<br>กปบ.                               | -        | -      | -       | -            | -           | -        |
| 25                      | จัดหาเครื่องรับ-ส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ                                                              | กอบ.                                                  | ผปบ.     | ผกป.   | -       | -            | -           | -        |
| 26                      | ปรับปรุงระบบโทรศัพท์/Call Center รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพอสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว | กบอ., กบท.                                            | -        | -      | -       | -            | -           | -        |
| 27                      | วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟน้อยที่สุด                   | กปบ.                                                  | ผปบ.     | ผกป.   | -       | -            | -           | -        |
| 28                      | พิจารณาเพิ่มชุดแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องไปประจำตามสถานที่ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสม                         | คณะกรรมการ<br>ประจำเขต                                | ผปบ.     | ผกป.   | -       | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 -

| มาตรฐานการให้บริการ                                                         | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                 | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                        | ภายในระยะเวลา |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>ค่า SAIDI (นาทีย/ราย/ปี)</b><br>โดยอ้างอิงค่าดัชนี<br>ตามมาตรฐานของ กกพ. | หน่วยวัด : นาทีย/ราย/ปี<br><br>สูตรการคำนวณ : SAIDI<br>SAIDI : ผลรวมของระยะเวลาที่เกิด<br>เหตุการณ์ไฟฟ้าดับที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ<br>ผลกระทบในรอบปี<br><hr/> จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด | 1 วางแผนระบบไฟฟ้าให้เหมาะสม เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ                                                                                           | -             |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                    | 2 ออกแบบเชื่อมโยงระบบสายส่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การออกแบบมาตรฐานการติดตั้งและการเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบไฟฟ้าสำหรับพื้นที่ต่างๆ ของ กฟภ. | ภายใน 120 วัน |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                    | 3 ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กกพ. กำหนด                                                                               | -             |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                    | 4 จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือและยานพาหนะ                                                                                                | -             |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                    | 5 จัดรถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า                                                                                                 | -             |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                    | 6 ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา                   | -             |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                    | 7 จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรายงานผลการประเมินค่าดัชนี ฯ SAIDI ของทุก กฟภ.                                                | ทุกเดือน      |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 -

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                                 | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 8 ปรับปรุงการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้เป็นวิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)                              | -             |
|                     |                    | 9 ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด และจัดทำแผนงานตัดต้นไม้ให้เหมาะสม                    | -             |
|                     |                    | 10 งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมีการก่อสร้างไลน์ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้ตลอดเวลาระหว่างการก่อสร้าง | -             |
|                     |                    | 11 จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนได้                       | -             |
|                     |                    | 12 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ.                                                                         | -             |
|                     |                    | 13 ตรวจสอบหาจุดร้อน อุณหภูมิที่จุดต่อต่างๆ และดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                           | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 -

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                                                               | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 14 วิเคราะห์ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อหาแนวทางและมาตรการในการปรับปรุงค่าดัชนีฯ SAIFI ให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ.                | ทุกเดือน      |
|                     |                    | 15 ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวังในการปฏิบัติงานใกล้แนวสายไฟฟ้าหรือกระทำการใดๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า | -             |
|                     |                    | 16 ปรับปรุงฐานข้อมูลแผนผังระบบไฟฟ้า (GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ                                                 | -             |
|                     |                    | 17 ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด                                                                      | -             |
|                     |                    | 18 ปรับปรุงอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนในระบบไฟฟ้าให้สามารถควบคุมระยะไกลจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าได้                                    | -             |
|                     |                    | 19 จัดหาเครื่องรับ-ส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ                                                                                    | -             |
|                     |                    | 20 ปรับปรุงระบบโทรศัพท์/Call Center รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพอสามารถสื่อสารกับผู้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว                          | -             |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 -

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                       | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    | 21 วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟน้อยที่สุด | -             |
|                     |                    | 22 พิจารณาเพิ่มชุดปฏิบัติการระบบไฟฟ้าไปประจำตามสถานที่ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสม        | -             |





### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                                                                                                                                                               | สนญ./กฟข. | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา      |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|---------------|
| 2.2                     | การกำหนดหรือเลือกเส้นทางออกแบบสายส่งให้พิจารณาให้สอดคล้องกับแผนงานหรือโครงการของ กฟผ.ทั้งปัจจุบันและในอนาคต                                                                                                                                                                                   | กvw.      | -           | -     | -          | พชง. /วศก.   | อก.vw.      | ภายใน 120 วัน |
| 2.3                     | การออกแบบ/ขออนุญาตก่อสร้างสายส่งในเขตทางหลวงให้ดำเนินการตาม “คู่มือการขออนุญาตก่อสร้าง,ปักเสา,พาดสายไฟฟ้า ในเขตทางหลวงของงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า พ.ศ.2561”                                                                                                                                       |           |             |       |            |              |             |               |
| 2.4                     | ไม่กำหนดจุดปักเสาบริเวณที่อาจเกิดรถชนเสาได้ง่ายหรือมีเหตุรถชนเสาบ่อยครั้ง ในกรณีจำเป็น ให้พิจารณาออกแบบด้วยวิธีอื่นที่เหมาะสม ตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ใช้เสาเหล็กชนิด 8 เหลี่ยม (Mono Pole) หรือเสาโครงเหล็ก (Steel Tower) เพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างช่วงเสาหรือออกแบบเป็นเคเบิลได้ดินแทน |           |             |       |            |              |             |               |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                | สนญ./กฟข.                                 | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา      |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|---------------|
| 2.5                     | การออกแบบสายส่งบริเวณที่มีลมแรงหรือมีปัญหาเสาล้มเนื่องจากมีพายุ ให้กำหนดระยะห่างระหว่างช่วงเสาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง | กวว.                                      | -           | -     | -          | พชง. /วศก.   | อก.วว.      | ภายใน 120 วัน |
| 3                       | ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด                                                                     | กвр., กกค., กвр.<br>/<br>กวว., กปป., กบษ. | ผปป., ผกส.  | ผกป.  | -          | -            | -           | -             |
| 4                       | จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือ และ ยานพาหนะ                                                                                    | กผช.<br>/<br>กบษ.                         | -           | -     | -          | -            | -           | -             |
| 4.1                     | หน่วยฮอตไลน์ฮอตสติค ( Hot Stick Technique) ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3                                                                   |                                           |             |       |            |              |             |               |
| 4.2                     | หน่วยฮอตไลท์กระเช้าระบบ 22-23 kV ( Rubber Glove Technique) ในพื้นที่ที่มีนิคมอุตสาหกรรมและผู้ใช้ไฟรายใหญ่                      |                                           |             |       |            |              |             |               |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                          | สนญ./กฟข.         | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 4.3                     | หน่วยฮอตไลน์กระเช้าระบบ 115 kV (Barehand technique) อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ชุด                                              | กฟข.<br>/<br>กฟข. | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 5                       | จัดรถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า                                                                                 | กฟข.<br>/<br>กฟข. | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 5.1                     | รถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า 22-33 kV สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1,2 และ กฟฟ.ที่ร้องขอตามความเหมาะสม                       |                   |             |       |            |              |             |          |
| 5.2                     | รถ Hotline กระเช้าบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า 115 kV สำหรับทุก กฟข. ตามความเหมาะสม                                               |                   |             |       |            |              |             |          |
| 6                       | ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดี และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา | กฟบ.              | ผบ.         | ผกบ.  | -          | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                          | สนญ./กฟข.                                | กฟส.<br>L/M   | กฟส.S | กฟส.<br>XS  | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------|-------|-------------|--------------|-------------|----------|
| 7                       | จัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>และรายงานผลการ<br>ประเมินค่าดัชนีฯ SAIDI<br>ของทุก กฟฟ.                                                   | กคฟ., กพล.<br>/<br>กปบ.                  | ผปบ.          | ผกป.  | -           | -            | -           | ทุกเดือน |
| 8                       | ปรับปรุงการตรวจสอบ<br>และบำรุงรักษาระบบ<br>ไฟฟ้าให้เป็นวิธีการ<br>บำรุงรักษาเชิงป้องกัน<br>(Preventive<br>Maintenance)                                   | กบร.<br>/<br>กปบ., กบษ.                  | ผปบ.          | ผกป.  | -           | -            | -           | -        |
| 9                       | ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้<br>ระบบไฟฟ้าอย่าง<br>สม่ำเสมอให้เป็นไปตาม<br>มาตรฐานที่ กฟผ.<br>กำหนด และจัดทำ<br>แผนงานตัดต้นไม้ให้<br>เหมาะสม                    | กบร.<br>/<br>กบษ.                        | ผปบ.          | ผกป.  | กฟส.<br>XS. | -            | -           | -        |
| 10                      | งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่<br>ในแนวระบบ<br>ไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมี<br>การก่อสร้างไลน์<br>ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมี<br>ไฟฟ้าใช้ตลอดเวลา<br>ระหว่างการก่อสร้าง | กกฟ.1, กกฟ.2<br>/<br>กปบ., กวว.,<br>กบล. | ผปบ.,<br>ผกส. | ผกป.  | -           | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                     | สนญ./กฟข.               | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 11                      | จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนได้                                           | กบส., กปค.<br>/<br>กบข. | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 12                      | ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟผ.                                                                                            | กวว., กบข.              | ผบบ.        | ผกบ.  | -          | -            | -           | -        |
| 13                      | เปลี่ยนลูกถ้วยก้านตรง (Pin-Type) ในระบบไฟฟ้าแรงสูงให้เป็นลูกถ้วยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เช่น Line-Post , Pin-Post ฯลฯ ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ | -                       | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 14                      | ระบบไฟฟ้าแรงสูง 10 กม. แรก จากสถานีไฟฟ้าให้ติดตั้งสาย Overhead Groundwire (กรณีอยู่นอกไลน์สายส่ง)                                                   | -                       | -           | -     | -          | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                     | สนญ./กฟข.         | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 15                      | ติดตั้ง Surge Arrester ในระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. และบริเวณที่โล่งหรือบริเวณที่มีฟ้าผ่าบ่อยครั้ง/รุนแรง | -                 | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 16                      | เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวนบริเวณที่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟและไม่สามารถตัดหรือลิตรอนได้                            | -                 | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 17                      | ติดตั้งเครื่องป้องกันสัตว์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                   | -                 | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 18                      | ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันเพิ่มเติมในไลน์แยก เพื่อลดปัญหาไฟดับบริเวณกว้าง                                                | -                 | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 19                      | ตรวจสอบหาจุดร้อน อุณหภูมิที่จุดต่อต่างๆ และดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง              | กบร.<br>/<br>กบข. | ผบบ.        | -     | -          | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                                                                        | สนญ./กฟข.                                             | กฟส.<br>L/M                     | กฟส.S         | กฟส.<br>XS  | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|-------------|--------------|-------------|----------|
| 20                      | วิเคราะห์ปัญหา<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>เพื่อหาแนวทางและ<br>มาตรการในการ<br>ปรับปรุงค่าดัชนี<br>SAIDI ให้เป็นไปตาม<br>มาตรฐานของ กฟผ.                   | กปบ.                                                  | ผปบ.                            | ผกป.          | -           | -            | -           | ทุกเดือน |
| 21                      | ประชาสัมพันธ์ให้<br>ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวัง<br>ในการปฏิบัติงานใกล้<br>แนวสายไฟฟ้า หรือ<br>กระทำการใดๆอันอาจ<br>ส่งผลกระทบต่อระบบ<br>ไฟฟ้า | กสภ./กสข.<br>และทุกกองที่<br>เกี่ยวข้อง               | ทุกแผนก                         | ทุกแผนก       | กฟส.<br>XS. | -            | -           | -        |
| 22                      | ปรับปรุงฐานข้อมูล<br>แผนผังระบบไฟฟ้า<br>(GIS) ให้เป็นปัจจุบัน ทั้ง<br>เชิงปริมาณและคุณภาพ                                                              | ทุกกอง กฟข.                                           | ผปบ.,<br>ผบค.,<br>ผมต.,<br>ผกส. | ผกป.,<br>ผมต. | กฟส.<br>XS. | -            | -           | -        |
| 23                      | ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนใน<br>ระบบไฟฟ้าตาม<br>หลักเกณฑ์ที่ กฟผ.<br>กำหนด                                                                                   | กвр., กคก.,<br>กвр., กทช.<br>/<br>กвр., กปบ.,<br>กบษ. | ผปบ.                            | ผกป.          | -           | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                          | สนญ./กฟข.               | กฟส.<br>L/M | กฟส.S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ | ผู้ติดตามผล | ระยะเวลา |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------|------------|--------------|-------------|----------|
| 24                      | ปรับปรุงอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอนในระบบไฟฟ้าให้สามารถควบคุมระยะไกลจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าได้              | กทข., สปฟ.<br>/<br>กบข. | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 25                      | จัดหาเครื่องรับ-ส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ                                                              | กอบ.                    | ผบบ.        | ผกบ.  | -          | -            | -           | -        |
| 26                      | ปรับปรุงระบบโทรศัพท์/Call Center รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพอสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว | กบอ., กบท.              | -           | -     | -          | -            | -           | -        |
| 27                      | วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟให้น้อยที่สุด                | กบข.                    | ผบบ.        | ผกบ.  | -          | -            | -           | -        |
| 28                      | พิจารณาเพิ่มชุดแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องไปประจำตามสถานที่ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสม                         | คณะกรรมการประจำเขต      | ผบบ.        | ผกบ.  | -          | -            | -           | -        |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

| มาตรฐานการให้บริการ                               | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ                                                                                                                                                                       | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                         | ภายในระยะเวลา |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss) | หน่วยวัด : ร้อยละ                                                                                                                                                                        | 1 จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses)                               | ไตรมาส 1      |
|                                                   | $\text{สูตรการคำนวณ : LOSS} = \frac{\text{ปริมาณไฟฟ้าที่รับเข้ามาในระบบ} - \text{ปริมาณพลังงานไฟฟ้า} \text{ นำออกจากระบบ}}{\text{ปริมาณไฟฟ้าที่รับเข้ามาในระบบจำหน่ายไฟฟ้า}} \times 100$ | 2 แผนปฏิบัติด้าน Technical Losses 10 มาตรการ                                | -             |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.1 การคำนวณ Technical Loss 5 Section , SPP/VSP                             | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.2 การวิเคราะห์ Technical Loss ในระบบจำหน่ายและจัดทำแผนแก้ไข               | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.3 การตรวจสอบจุดต่อสัมผัส                                                  | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.4 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้าฯ                                                    | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.5 การตัดจ่ายไฟใหม่ 22-33 kV                                               | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.6 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น 22-33 kV                                      | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.7 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีดเดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.8 การติดตั้ง/แก้ไข Capacitor 22-33 kV                                     | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.9 การแก้ไขหม้อแปลงจำหน่าย                                                 | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 2.10 การแก้ไขระบบจำหน่ายแรงต่ำ                                              | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 3 แผนปฏิบัติด้าน Non - Technical Losses 8 มาตรการ                           | -             |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 3.1 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย                                        | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 3.2 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                        | รายไตรมาส     |
|                                                   |                                                                                                                                                                                          | 1.3 ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะและไฟทางหลวง                                  | รายไตรมาส     |



### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

| มาตรฐานการให้บริการ | หน่วยวัด/สูตรคำนวณ | กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน                                                                      | ภายในระยะเวลา |
|---------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                     |                    |                                                                                          |               |
|                     |                    | 3.4 ตรวจสอบมิเตอร์ที่มีประวัติการละเมิดการใช้ไฟฟ้าซ้ำซ้อน                                | รายไตรมาส     |
|                     |                    | 3.5 ปรับปรุงหน่วยและค่าไฟฟ้ากรณีมิเตอร์ละเมิด/ชำรุด                                      | รายไตรมาส     |
|                     |                    | 3.6 ตรวจสอบจากพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงผิดปกติอย่างต่อเนื่อง (โครงการมิเตอร์ยืมปี 2567) | รายไตรมาส     |
|                     |                    | 3.7 อบรมการตรวจสอบมิเตอร์ และประชาสัมพันธ์เพื่อณรงค์ ป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า         | รายไตรมาส     |
|                     |                    | 3.8 ตรวจสอบมิเตอร์แบ่งแดนและอุปกรณ์ประกอบ                                                | รายไตรมาส     |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                    | สนญ./กฟข.                    | กฟส.<br>L/M | กฟส.<br>S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ         | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา          |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|------------|----------------------|-----------------|-------------------|
| 1                       | จัดทำค่าเป้าหมายหน่วยสูญเสีย (Total Losses)                                        | สายงาน ป.,<br>กคฟ.           | -           | -         | -          | กคฟ.                 | รผก.(ป)         | ภายใน<br>ไตรมาส 1 |
| 2                       | แผนปฏิบัติงานด้าน Technical Losses<br>10 มาตรการ                                   | -                            | -           | -         | -          | -                    | -               | -                 |
|                         | 2.1 การคำนวณ Technical Loss 5<br>Section , SPP/VSP                                 | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.2 การวิเคราะห์ Technical Loss ใน<br>ระบบจำหน่ายและจัดทำแผนแก้ไข                  | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.3 การตรวจสอบจุดต่อสัมผัส                                                         | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.4 การจ่ายไฟสถานีไฟฟ้า                                                            | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.5 การตัดจ่ายไฟใหม่ 22-33 kV                                                      | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.6 การเปลี่ยนสายขนาดใหญ่ขึ้น 22-<br>33 kV                                         | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.7 การแก้ไขกระแสไฟฟ้า<br>Unbalance เกินกว่า 10% ในฟีด<br>เดอร์ที่โหลดสูงกว่า 5 MW | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.8 การติดตั้ง/แก้ไข Capacitor 22-33<br>kV                                         | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.9 การแก้ไขหม้อแปลงจำหน่าย                                                        | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
|                         | 2.10 การแก้ไขระบบจำหน่ายแรงต่ำ                                                     | กคฟ./กบป.,<br>กvw. 12 เขต    | -           | -         | -          | กบป., กvw.<br>12 เขต | กคฟ.            | รายไตรมาส         |
| 3                       | แผนปฏิบัติงานด้าน Non - Technical<br>Losses 8 มาตรการ                              | -                            | -           | -         | -          | -                    | -               | -                 |
|                         | 3.1 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย                                               | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส         |

### 3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

#### 3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

##### 3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

| รายละเอียดการปฏิบัติงาน |                                                                                                 | สนญ./กฟข.                    | กฟส.<br>L/M | กฟส.<br>S | กฟส.<br>XS | ผู้ดำเนินการ         | ผู้ติดตาม<br>ผล | ระยะเวลา  |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|-----------|------------|----------------------|-----------------|-----------|
|                         | 3.2 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                            | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส |
|                         | 3.3 ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ<br>และไฟทางหลวง                                                  | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส |
|                         | 3.4 ตรวจสอบมิเตอร์ที่มีประวัติการ<br>ละเมิดการใช้ไฟฟ้าซ้ำซ้อน                                   | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส |
|                         | 3.5 ปรับปรุงหน่วยและค่าไฟฟ้ากรณี<br>มิเตอร์ละเมิด/ชำรุด                                         | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส |
|                         | 3.6 ตรวจสอบจากพฤติกรรมการใช้<br>ไฟฟ้าที่ลดลงผิดปกติอย่างต่อเนื่อง<br>(โครงการมิเตอร์ยืมปี 2567) | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส |
|                         | 3.7 อบรมการตรวจสอบมิเตอร์ และ<br>ประชาสัมพันธ์เพื่อณรงค์ ป้องกัน<br>การละเมิดการใช้ไฟฟ้า        | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส |
|                         | 3.8 ตรวจสอบมิเตอร์แบ่งแดนและ<br>อุปกรณ์ประกอบ                                                   | กจว./กบล.,<br>กบฟ. 12<br>เขต | -           | -         | -          | กบล., กบฟ.<br>12 เขต | กจว.            | รายไตรมาส |

