คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อ 2

มาตรฐานการให้บริการ

(Customer Service Standards)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)	
1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	
1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	1
1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	5
1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	9
1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	12
1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร	13
1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต	17
2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)	
2.1 คุณภาพไฟฟ้า	20
2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)	21
2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง	28
2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	32
2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)	
A. ในเขตชุมชน	
(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	33
(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	37
B. นอกเขตชุมชน	
(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	41
(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	45
2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	
A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก	49
B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก	52
C. หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีเอขึ้นไป	55
2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	57
2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	
A. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรงรอบบิล)	58
B. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)	60

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	63
2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	65
2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	71
2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)	75
2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟต่ำกว่า 30 kW)	
A. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ	77
B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ	79
2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)	83

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด **สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับทั้งหมด}} \times 100$	1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง 2 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง 3 ตรวจสอบ และแก้ไข สาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง 4 จ่ายไฟฟ้าคืน	ภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง							
1.1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากช่องทางต่างๆ เช่น - 1129 PEA Call Center - Application - เบอร์รับแจ้ง ที่กฟฟ. และบันทึกข้อมูล รายละเอียดตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	E/O / พชง.	หผ.	
1.2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง เช่น ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.) โดยสอบถาม สถานที่ไฟฟ้าขัดข้อง ไฟฟ้าดับเฉพาะบ้าน หรือเป็นวงกว้าง อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน สาเหตุ (ถ้าทราบ)	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	E/O / พชง.	หผ.	
1.3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ / สมุดคุม เช่นสมุดบันทึกรายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน ให้ครบถ้วน	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	E/O / พชง.	หผ.	
2 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง							
2.1 ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และหรือ กฟข. รับทราบแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	E/O / พชง.	หผ.	
3 ตรวจสอบ และแก้ไข สาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง					E/O / พชง.		
3.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุบริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	E/O / พชง.	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
3.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไฟหรือ กฟข.เพื่อแจ้งให้ทราบถึง สาเหตุ และวิธีการแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้องแก้ไขและแจ้งต่อผู้มีอำนาจสั่งการ	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	E/O / พชง.	หผ.	
3.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่งการ รวมทั้งประสานงานขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม (หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ รถเครน เป็นต้น	-	-	-	-	E/O / พชง.	หผ.	
4 จ่ายไฟฟ้าคืน							ภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง
4.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบเพื่อดำเนินการต่อไป	-	ผปบ.	ผกป.	-	E/O / พชง.	หผ.	
4.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	E/O / พชง.	หผ.	
4.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และการแก้ไขทั้งหมด ในระบบ / สมุดคุม เช่นสมุดบันทึกรายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน	-	ผปบ.	ผกป.	-	E/O / พชง.	หผ.	
4.4 แจ้งกลับผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ผปบ.	ผกป.	-	E/O / พชง.	หผ.	

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 98 (ภาพรวม)	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริง ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	1 วางแผนการอ่านหน่วย/สร้างแผนการจดหน่วย/แบ่งสายการจดหน่วย	รายเดือน
	สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริง = จำนวนครั้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนครั้งที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด x 100	2 ดำเนินการจดหน่วย	ทุกเดือน/ทุกราย
เขตเมือง - ในเขตเมืองอ่านทุกเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 98		3 ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ /หน่วยมิเตอร์/สถานะมิเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน	
เขตชนบท - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อ่านทุก 2 เดือน จะต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำทั้งหมด		4 รับข้อมูลการจดหน่วย เพื่อตรวจสอบ /ประมวลผลบิล	ตามรอบบิลภายในเวลา 15.30 น.

หมายเหตุ : 1. กฟภ. มีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ให้แสดงค่าเที่ยงตรงของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกๆรอบระยะเวลาสามปี

2. การคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือนต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์เก็บข้อมูลประวัติค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 วางแผนการอ่านหน่วย/สร้างแผนการจดหน่วย/แบ่งสายการจดหน่วย							
1.1 กฟฟ. วางแผนและจัดทำแผนการอ่านหน่วย	-	ผบป.	ผบง.	-	พบช. / นบช.	หผ.	ทุกเดือน
1.2 แบ่งสายการอ่านหน่วย	-	ผบป.	ผบง.	-	พบช. / นบช.	หผ.	ทุกเดือน
2 ดำเนินการจดหน่วย							
- กรณี รายใหญ่ (กฟภ.ดำเนินการเอง)กฟฟ. ดำเนินการจดหน่วย ส่งข้อมูลให้หน่วยงานถัดไปเพื่อประมวลผล พิมพ์บิล	-	ผมต.	ผบต.	-	พชง.	หผ.	ทุกเดือน/ทุกราย
- กรณี รายย่อย ตัวแทนจดหน่วย (outsource) ดำเนินการ และส่งข้อมูลให้ กฟฟ ภายในเวลาที่กำหนด		Outsource (ผบป. ควบคุมด้านการเงิน, ผมต. ควบคุมด้านการปฏิบัติงาน)					
3 ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ /หน่วยมิเตอร์/สถานะมิเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน							
3.1 กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ สถานะมิเตอร์ ให้เป็นปัจจุบัน หากมีการเปลี่ยนแปลง ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		ผมต./ผบป.	-	-	พชง./พบช.	หผ.	
4 รับข้อมูลการจดหน่วย เพื่อตรวจสอบ /ประมวลผลบิล	-	ผบป.	ผบง.	-	พบช.	หผ.	
4.1 กฟฟ. รับข้อมูลการอ่านหน่วยประมวลผลจากระบบ							

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

หมายเหตุ : การปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ตรงตามความเป็นจริงให้ดำเนินการ ดังนี้

1. กรณีการคิดค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม ในกรณีตรวจพบระยะเวลาที่เกิดความผิดพลาด ให้เรียกเก็บย้อนหลังได้ตามระยะเวลานั้นแต่ไม่เกิน 3 ปี ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ากระทำความผิดตามกฎหมาย ผู้ใช้ไฟฟ้ามีสิทธิขอผ่อนชำระส่วนต่างค่าไฟฟ้าต่ำกว่าความเป็นจริงย้อนหลังได้ และไม่มีสิทธิคิดดอกเบี้ยจากยอดของส่วนต่างจากผู้ใช้ไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ./กกพ. กำหนด

2. กรณีการคิดค่าใช้ไฟฟ้าเกินกว่าความเป็นจริงเกิดจากความผิดพลาดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นผลให้ต้องปรับปรุงยอดการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าลดลง กฟภ. ต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ตรวจพบความผิดพลาด หากผู้ใช้ไฟฟ้าได้จ่ายส่วนเกินไปแล้ว กฟภ. ต้องคืนเงินส่วนต่างให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันนับแต่วันที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1.1 กรณี ผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อย - ตัวแทนจดหน่วย (Outsource) ดำเนินการจดหน่วยพร้อมแจ้งหนี้ (Spot Bill) - ตัวแทน (Outsource) รับใบแจ้งหนี้จาก กฟฟ.และส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ผบป.	ผบง.	-	พบช.	หผ.	ทุกเดือนตามแผนการจดหน่วย
1.2 กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - กฟฟ. ดำเนินการแจ้งทางช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรสาร (Fax) , E-mail ,จดหมาย เป็นต้น	-	ผบป.	ผบง.	-	พบช.	หผ.	ทุกเดือนตามแผนการจดหน่วย

หมายเหตุ : การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ดำเนินการดังนี้

1. ต้องกำหนดเวลาชำระค่าไฟฟ้าในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 10 วันนับตั้งแต่วันลงใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนดเวลา กฟภ. ต้องส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 5 วันนับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้า กฟภ. มีสิทธิงดจ่ายไฟฟ้า เว้นแต่ผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถร้องขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลและความจำเป็น และให้คำมั่นว่าจะชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไป กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระค่าไฟฟ้าและให้คำมั่นว่าจะไปชำระค่าไฟฟ้าภายในวันถัดไปอีกหนึ่งครั้ง โดย กฟภ.สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการได้

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ระยะเวลา
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ตอบข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการคิดเป็นร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
	สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น	ภายใน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
	= $\frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด}} \times 100$	3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และกำหนดแผนงานการปรับปรุงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา	
		4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง	
		5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ	ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
		6 สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน	ภายใน 15 วันหลังจากยุติเรื่องและตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่หรือประเด็นปัญหา และที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อ

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง							รับเรื่องร้องเรียนและบันทึกรับเรื่องฯ ภายใน 1 วันทำการ
1.1 การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร							
- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	ฝวก.					อก.กท.	
- หน่วยงานกำกับดูแล	ฝวก.					อก.กท.	
	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
- ศูนย์ดำรงธรรม มท	ฝวก.					อก.กท.	
	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
- สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th)	ฝวก.					อก.กท.	
- ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	ฝปส.					อก.สอ.	
- หน่วยงานอื่นๆ	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
- เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานส่วนภูมิภาค	ฝวก./ กอก.	ผบห./ ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	กฟย.		อก./ผจก.	
	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
1.2 การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ							
- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น	ฝปส./ ฝวส.					อก.สอ./ อก.บท.	
	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
- Website กฟภ.	ฝปส./ ฝพท.					อก.สอ./ อก.พล.	
	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

<table>
<tr><th>รายละเอียดการปฏิบัติงาน</th><th>สนญ./
กฟข.</th><th>กฟฟ.ชั้น
1-3</th><th>กฟส.</th><th>กฟย.</th><th>ผู้ดำเนินการ</th><th>ผู้ติดตามผล</th><th>ระยะเวลา</th></tr>
<tr><td>- E-mail</td><td>ฝวส.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อก.บท.</td><td rowspan="13"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">- Mobile Application</td><td>ฝพท.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อก.พล.</td></tr>
<tr><td colspan="4">หน่วยงานที่รับแจ้ง</td><td></td><td>อก./ผจก.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">- วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น</td><td>ฝปส.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อก.สอ.</td></tr>
<tr><td colspan="4">หน่วยงานที่รับแจ้ง</td><td></td><td>อก./ผจก.</td></tr>
<tr><td>- IA /IR Chat</td><td>ฝปส.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อก.สอ.</td></tr>
<tr><td>1.3 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่ ,ส่วนภูมิภาค</td><td>ฝวก./
กอก. หรือ
กบล.</td><td>ผบห./
ผวต. หรือ
ผบค.</td><td>ผบต.</td><td>กฟย.</td><td></td><td>อก./ผจก.</td></tr>
<tr><td colspan="4">หน่วยงานที่รับแจ้ง</td><td></td><td>อก./ผจก.</td></tr>
<tr><td>- จัดกิจกรรม</td><td>ฝวธ./
กอก. หรือ
กบล.</td><td>ผวต. หรือ
ผบค.</td><td>ผบต.</td><td>กฟย.</td><td></td><td>อก./ผจก.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น</td><td>ฝวก./
กบล.</td><td>ผวต. หรือ
ผบค.</td><td>ผบต.</td><td>กฟย.</td><td></td><td>อก./ผจก.</td><td rowspan="2">ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ</td></tr>
<tr><td colspan="4">หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน</td><td></td><td>อก./ผจก.</td></tr>
<tr><td>3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและกำหนดแผนงานการปรับปรุงทั้งระยะสั้นและระยะยาวเสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา</td><td colspan="4">หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน</td><td>ผู้ที่ได้รับมอบหมาย</td><td>อก./ผจก.</td><td></td></tr>
<tr><td>4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง</td><td colspan="4">หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน</td><td>ผู้ที่ได้รับมอบหมาย</td><td>อก./ผจก.</td><td></td></tr>
</table>

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ	หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน				ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	อก./ผจก.	ตอบข้อร้องเรียนภายใน 30 วันทำการ
6 สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน	ฝวส./ กบล.	ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	กฟย.		อก./ผจก.	ภายใน 15 วัน หลังจากยุติข้อร้องเรียน

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ตอบข้อร้องเรียนภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของข้อร้องเรียนทั้งหมดที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	1 รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น และบันทึกลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด	
	สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด = (จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน / จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด) x100	2 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลในระบบ หรือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
		3 ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์	ภายใน 10 นาที นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
		4 บันทึกและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ	ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
		5 สุ่มสำรวจความพึงพอใจหลังตอบข้อร้องเรียน	ภายใน 15 วัน หลังจากตอบข้อร้องเรียน

หมายเหตุ :

ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์สำนักงาน ให้นับจากเรื่องร้องเรียนที่บันทึกลงในระบบ Voice of Customer (VOC)

ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA Call Center ให้นับจากกรณีที่ต้องมีการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนและข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น และบันทึกลงในแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด							
- 1129 PEA Call Center	ฝวส.					อก.บท.	
- โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	ฝวก./ กอก. หรือ กบล.		ผบต.	ผจก.		ผจก./หผ.	
2 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลในระบบ หรือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ฝวส. หรือ ฝวก./ กอก. หรือ กบล.	ผบห./ ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		ผจก./หผ.	
3 ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์	ฝวส. หรือ ฝวก./ กอก. หรือ กบล.	ผบห./ ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		ผจก./หผ.	ตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที
4 บันทึกและปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ	ฝวส. หรือ ฝวก./ กอก. หรือ กบล.	ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		ผจก./หผ.	บันทึกเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
5 สุ่มสำรวจความพึงพอใจหลังตอบข้อร้องเรียน	ฝวส. หรือ ฝวก./ กบล.	ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		อก./ผจก.	สุ่มสำรวจความพึงพอใจ ภายใน 15 วัน หลังจากตอบข้อร้องเรียน

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="10">แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าระยะเวลา ที่แจ้งไว้ 100% ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน</td><td rowspan="2">หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</td><td>1 หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน</td><td rowspan="4">ภายใน 10 วัน ก่อนแจ้งดับไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>2 ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น</td></tr>
<tr><td rowspan="8">สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด
= (จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด) x 100</td><td>3 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก/กำหนดแผนงาน</td></tr>
<tr><td>4 กำหนดวันดับไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>5 แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้าและกำหนดเวลาจ่ายคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า ก่อนการดับไฟฟ้า</td><td>แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ</td></tr>
<tr><td>6 ซักซ้อมการดำเนินการตามแผนงาน</td><td></td></tr>
<tr><td>7 ดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน</td><td></td></tr>
<tr><td>8 ควบคุมการดับไฟฟ้า</td><td></td></tr>
<tr><td>9 จ่ายไฟฟ้าคืน</td><td>ตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีเอขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา การดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนด</td></tr>
</table>

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน - ตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน - วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ ที่ต้องใช้ - เวลาที่ต้องปฏิบัติงาน กำหนดจำนวนทีมงาน และผู้ประสานงานหลัก กับทุกทีมงาน (กรณีมีหลายทีมงาน) กำหนดวันปฏิบัติงาน - แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและนำไปจัดทำแผนงาน	กบษ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	ข้อ 1-4 ดำเนินการภายใน 10 วัน ก่อนแจ้งดับไฟฟ้า
2 ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น - พื้นที่ที่จะดับไฟฟ้า - ผลกระทบกับพื้นที่ ข้างเคียง - ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของบริเวณที่จะต้องดับไฟฟ้า เช่น หน่วยงานราชการ ธนาคาร โรงงานอุตสาหกรรม ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป เป็นต้น - จำนวนชุดปฏิบัติงานสำหรับทำสวิ - เวลาทำการสวิชชิ่ง ก่อน –หลังการปฏิบัติงานและเวลาการปฏิบัติงานของ พชง. ผู้ควบคุมงาน - จัดลำดับ ความสำคัญก่อนหลังโดยให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีผลกระทบน้อยที่สุด - กำหนด วัน เวลาดับไฟฟ้าเบื้องต้น	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
3 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก/กำหนดแผนงาน - ประสานงาน/สอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่คาดว่าจะมีปัญหากับแผนงานการดับไฟฟ้าล่วงหน้า - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่สามารถ ให้ดับไฟฟ้า หรือได้รับผลกระทบ ให้ กฟฟ.กฟข. ดำเนินการปรับเปลี่ยนแผน วันเวลา ตามความจำเป็นและเหมาะสม - ขออนุมัติ กฟข. เพื่อดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน - กฟข. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก กฟภ. เช่น กฟฟ. ข้างเคียง กฟผ. และนำเสนอ อข. เพื่อขออนุมัติ หลังจากได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้ - ยืนยัน วันเวลา การดับไฟฟ้า ให้ พชง. ผู้ ควบคุมงานรับทราบ - แจ้งให้ชุดปฏิบัติการสวิชชิ่งทุกชุดทราบกำหนดการทำสวิชชิ่ง กรณีที่ กฟข. ไม่อนุมัติให้ดับไฟฟ้า หรือ เลื่อนวัน เวลา ให้ แจ้ง พชง. ผู้ควบคุมงานทราบ เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน และกำหนดการใหม่ พร้อมแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีผลกระทบกับการดับไฟฟ้าด้วย	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
4 กำหนดวันดับไฟฟ้า - กำหนดการดับไฟฟ้า เมื่อดำเนินการทุกอย่าง พร้อม	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	
5 แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้าและกำหนดเวลาจ่ายคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า ก่อนการดับไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป - ประกาศในเว็บไซต์ กฟภ. - แจ้งช่องทางอื่นๆ เช่นสื่อสิ่งพิมพ์, วิทยุ, รถกระจายเสียง, ปิดประกาศในพื้นที่, สื่อออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ต้องแจ้งเพิ่มเติมโดยจัดส่ง เป็น Email, โทรสาร, ไปรษณีย์และแจ้งทางโทรศัพท์ (ให้มีการบันทึกชื่อผู้แจ้ง และผู้รับแจ้งไว้ด้วย ทุกครั้ง)	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	แจ้งวันเวลาและสถานที่ที่จะดับไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ
6 ซักซ้อมการดำเนินการตามแผนงาน - ซักซ้อมนัดหมายผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนถึงวันดับไฟฟ้า - พชง. ผู้ควบคุมงานตรวจสอบ เบิกตรวจนับวัสดุอุปกรณ์ ให้ครบถ้วนทุกรายการ	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
7 ดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน - ผู้สั่งการตรวจสอบความพร้อมของผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด - ชุดปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ชุดปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า) ทบทวนการทำสวิชชิ่ง - พชง. ผู้ควบคุมงานเดินทางถึงจุดปฏิบัติงาน - พชง. ผู้ควบคุมงานซักซ้อมงานที่ต้องปฏิบัติ ระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน KYT เพื่อความปลอดภัย - จัดทีม/แบ่งงาน/จัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้ปฏิบัติงานได้ทันที - พชง. ผู้ควบคุมงานตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทุกอุปกรณ์/เครื่องมือตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนดอย่างเคร่งครัด - ชุดปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางถึงจุดสวิชชิ่ง และจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับทำสวิชชิ่ง ให้พร้อมดำเนินการได้ทันทีที่ได้รับคำสั่งจากผู้สั่งการ (E/O)	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
8 ควบคุมการดับไฟฟ้า - พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก (กรณีมีหลายทีมงาน) ต้องประเมินงานเป็นระยะ และปรับแผนงานให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ตามเวลาที่กำหนด - พชง. ผู้ควบคุมงานติดต่อประสานงานกับ ผู้สั่งการสวิชชิ่งเป็นระยะ เพื่อผู้สั่งการสามารถประสานงานผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกับชุดปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ที่ทำหน้าที่สวิชชิ่ง - ผู้สั่งการสามารถ ปรับเปลี่ยนชุดปฏิบัติงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ทำหน้าที่สวิชชิ่งได้ตามเหมาะสม หากมีงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตรงกับช่วงเวลา สวิชชิ่ง โดยรีบแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้ พชง. ควบคุมงานทราบด้วย	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	
9 จ่ายไฟฟ้าคืน - พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก (กรณีมีหลายทีมงาน) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงาน และความพร้อมการจ่ายไฟฟ้า และแจ้งยืนยันให้ ผู้สั่งการทราบ - ผู้สั่งการ สั่งการทำสวิชชิ่ง จ่ายไฟฟ้า คืนระบบ	กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง./วศก.	หผ.	ตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
- พชง. ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก ตรวจสอบการมีไฟฟ้าใช้ตามปกติ ในพื้นที่ที่ดับไฟฟ้า - ผู้สั่งการ ทำการบันทึกข้อมูลในระบบ							

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
กรณีไฟฟ้าดับ แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. ร้อยละ 100 **กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง** จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด **สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด = (จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากะพริบทั้งหมด) x 100	1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง 2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้งจากผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.) 3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ และหรือ สมุดคุม 4 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง 5 ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง 6 จ่ายไฟฟ้าคืน	**กรณีไฟฟ้าดับ** แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง **กรณีไฟฟ้าขัดข้อง** จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

การจ่ายเงินชดเชย
จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีเอขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา การดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนด

หมายเหตุ : "ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง" หมายความว่า การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง เช่นไฟดับทั้งหมู่บ้าน 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./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	กบท.	ผปบ.	ผกป.	-	E/Oพชง.	หผ.	
1.1 รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากช่องทางต่างๆ เช่น - 1129 PEA Call Center - Application - เบอร์รับแจ้ง ที่กฟฟ. บันทึกข้อมูล รายละเอียดตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ							
1.2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง เช่น ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.) โดยสอบถาม สถานที่ไฟฟ้าขัดข้อง ไฟฟ้าดับเฉพาะบ้าน หรือเป็นวงกว้าง อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน สาเหตุ (ถ้าทราบ)							
1.3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ / สมุดคุม เช่นสมุดบันทึกรายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน ให้ครบถ้วน							
2 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง จากผู้ใช้ไฟฟ้า หรือพนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (ผคฟ.กฟข.) - สอบถามสาเหตุเบื้องต้น และสถานที่เกิดไฟฟ้าขัดข้อง	-	ผปบ.	ผกป.	-	E/Oพชง.	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
3 บันทึกการรับแจ้ง ในระบบ และหรือ สมุดคุม - เช่นสมุดบันทึกการปฏิบัติงานของ พชง. อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง สมุดบันทึก สั่งการและรายงานเหตุการณ์ประจำวัน ให้ครบถ้วน	-	ผปบ.	ผกป.	-	E/O/พชง.	หผ.	
4 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง - ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และหรือ กฟข. รับทราบแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	E/O/พชง.	หผ.	
5 ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง							
5.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุบริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง	-	ผปบ.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
5.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไฟ หรือ กฟข เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุ และวิธีการแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้องแก้ไขต่อผู้มีอำนาจสั่งการ	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
5.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่งการ รวมทั้งประสานงาน สั่งการขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม (หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน อุปกรณ์เครื่องมือ รถเครน เป็นต้น	กปบ./ กบษ./กกค.	ผปบ.	ผกป.	-	E/O/พชง.	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
5.4 ระหว่างชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กำลังแก้ไขปัญหา ให้ประเมินสถานการณ์การแก้ไขเป็นระยะ และติดต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไขเป็นระยะ เพื่อการปรับแผนหรือเพิ่มการสนับสนุนด้านต่างๆ	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	หัวหน้างาน	หผ.	
6 จ่ายไฟฟ้าคืน							
6.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบเพื่อดำเนินการต่อไป	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	E/O /หัวหน้างาน	หผ.	
6.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	E/O /หัวหน้างาน	หผ.	- ภายใน 4 ชม. กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง - ภายใน 24 ชม. กรณีไฟฟ้าดับ
6.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และการแก้ไขทั้งหมด ในระบบ OMS / SCADA / สมุดบันทึก การสั่งการ	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	-	E/O/พชง.	หผ.	ภายใน 1 วัน นับตั้งแต่แก้ไขแล้วเสร็จ
6.4 แจ้งกลับผู้ใช้ไฟฟ้า							

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="8">ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ร้อยละ 100</td><td rowspan="3">หน่วยวัด :ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</td><td>1 รับคำร้อง</td><td rowspan="5">ข้อ 1-5 ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ (ไม่นับรวมกรณีไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานภายใน)</td></tr>
<tr><td>2 สอบถามข้อมูล</td></tr>
<tr><td>3 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร</td></tr>
<tr><td rowspan="3">สูตรการคำนวณ :ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</td><td>4 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>5 รับชำระเงิน</td></tr>
<tr><td>6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ</td><td rowspan="3">ข้อ 6-7 ดำเนินการภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ชำระค่าธรรมเนียม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด</td></tr>
<tr><td>= (จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด) / (จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด) x 100</td><td>7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง</td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท</td></tr>
</table>

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น - 1129 PEA Call Center - PEA Website - Application - โทรศัพท์สำนักงาน - สำนักงาน กฟภ. - ฯลฯ							ข้อ 1-5 ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ (ไม่นับรวมกรณีไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานภายใน)
1.1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ.	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2	สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ							
2.1	สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.2	แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายใน และสอบถามสถานะการติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.3	สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA Map และนัดหมายตรวจสอบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
3	ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร							
3.1	ตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ./ผจก.	
3.2	กรณีตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตามมาตรฐานต้องแก้ไข							

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
3.2.1	แจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัยหรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
3.2.2	นัดหมายผู้ขอใช้ไฟฟ้า ในการตรวจสอบมาตรฐานครั้งต่อไป	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
3.3	เมื่อตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารถูกต้อง ตามมาตรฐาน กฟภ.สรุปรายละเอียดให้หมายเลขสายการจดหน่วย พร้อมลำดับการอ่านหน่วย (Street route) และคิดค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
3.4	นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
4	ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า	-	กฟฟ.	กฟส.	กฟย.	ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ	หผ.	
5	รับชำระเงิน							
5.1	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และออกใบเสร็จรับเงิน	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	
5.2	ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./ ผบต. เพื่อตรวจสอบ	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
6	ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ							ข้อ 6-7 ดำเนินการภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด
6.1	ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.2	ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบิกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน	-	ผมต.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.3	กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource	-	ผมต. / outsource	ผบต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.4	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟ	-	ผมต. / outsource	ผบต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.5	ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)	-	ผมต.	ผบต.	กฟย. (จัดส่งคำร้องให้กฟฟ. จุดรวมงาน)	พชง.	หผ.	
7	จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง	-	ผบค./ ผบห.	ผบต./ ผบง. (ธุรการ)	กฟย.	- พนักงานธุรการ	หผ.	

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="8">ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ร้อยละ 100</td><td rowspan="2">หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</td><td>1 รับคำร้อง</td><td rowspan="3">ข้อ 1-3 ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ (เอกสารหลักฐานตามเงื่อนไข และมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด)</td></tr>
<tr><td>2 สอบถามข้อมูล</td></tr>
<tr><td rowspan="6">สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

= จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด x 100</td><td>3 รับชำระเงิน</td></tr>
<tr><td>4 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร</td><td rowspan="5">ข้อ 4-7 ดำเนินการภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ชำระค่าธรรมเนียม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด</td></tr>
<tr><td>5 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง</td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท</td></tr>
</table>

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น - 1129 PEA Call Center - PEA Website - Application - โทรศัพท์สำนักงาน - สำนักงาน กฟภ. - ฯลฯ							ข้อ 1-3 ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ (เอกสารหลักฐานตามเงื่อนไขและมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด)
1.1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ.	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2	สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ							
2.1	สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.2	แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายใน และสอบถามสถานะการติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.3	สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA Map และนัดหมายตรวจสอบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.4	คิดค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
3	รับชำระเงิน							
3.1	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และออกใบเสร็จรับเงิน	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	
3.2	ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./ ผบต. เพื่อตรวจสอบ	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

A. ในเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
6	ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า							
6.1	ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.2	ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบิกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน	-	ผมต.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.3	กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource	-	ผมต. / outsource	ผบต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.4	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า	-	ผมต. / outsource	ผบต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.5	ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)	-	ผมต.	ผบต.	กฟย. (จัดส่งคำร้องให้กฟฟ. จุดรวมงาน)	พชง.	หผ.	
7	จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง	-	ผบค./ ผบห.	ผบต./ ผบง. (ธุรการ)	กฟย.	- พนักงานธุรการ	หผ.	

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ร้อยละ 100	**หน่วยวัด** :ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	1 รับคำร้อง	ข้อ 1-5 ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ (ไม่นับรวมกรณีไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานภายใน)
		2 สอบถามข้อมูล	
		3 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	
	สูตรการคำนวณ :ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า	
		5 รับชำระเงิน	
		6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ	ข้อ 6-7 ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ชำระค่าธรรมเนียม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด
	= จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด x 100	7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง	
การจ่ายเงินชดเชย			
กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท			

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น - 1129 PEA Call Center - PEA Website - Application - โทรศัพท์สำนักงาน - สำนักงาน กฟภ. - ฯลฯ							ข้อ 1-5 ดำเนินการภายใน 3 วันทำการ (ไม่นับรวมกรณีไม่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานภายใน)
1.1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ.	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2	สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ							
2.1	สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.2	แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายใน และสอบถามสถานะการติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.3	สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA Map และนัดหมายตรวจสอบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
3	ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร							
3.1	ตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ./ผจก.	
3.2	กรณีตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตามมาตรฐานต้องแก้ไข							

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
3.2.1	แจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยหรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
3.2.2	นัดหมายผู้ขอใช้ไฟฟ้า ในการตรวจสอบมาตรฐานครั้งต่อไป	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
3.3	เมื่อตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารถูกต้อง ตามมาตรฐาน กฟภ.สรุปรายละเอียดให้หมายเลขสายการจดหน่วย พร้อมลำดับการอ่านหน่วย (Street route) และคิดค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
3.4	นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
4	ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า	-	กฟฟ.	กฟส.	กฟย.	ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ	หผ.	
5	รับชำระเงิน							
5.1	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และออกใบเสร็จรับเงิน	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	
5.2	ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./ ผบต. เพื่อตรวจสอบ	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
6	ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า							ข้อ 6-7 ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด
6.1	ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.2	ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบิกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน	-	ผมต.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.3	กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource	-	ผมต. / outsource	ผมต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.4	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟ	-	ผมต. / outsource	ผมต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.5	ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)	-	ผมต.	ผบต.	กฟย. (จัดส่งคำร้องให้กฟฟ. จุดรวมงาน)	พชง.	หผ.	
7	จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง	-	ผบค./ ผบห.	ผบต./ ผบง. (ธุรการ)	กฟย.	- พนักงานธุรการ	หผ.	

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="8">ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ร้อยละ 100</td><td rowspan="2">หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</td><td>1 รับคำร้อง</td><td rowspan="3">ข้อ 1-3 ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ (เอกสารหลักฐานตามเงื่อนไข และมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด)</td></tr>
<tr><td>2 สอบถามข้อมูล</td></tr>
<tr><td rowspan="2">สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
= จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด x 100</td><td>3 รับชำระเงิน</td></tr>
<tr><td rowspan="5">4 ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร
5 ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า
6 ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า
7 จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง</td><td rowspan="5">ข้อ 4-7 ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ชำระค่าธรรมเนียมและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กฟภ. กำหนด</td></tr>
<tr><td colspan="3">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="3">กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท</td></tr>
</table>

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
2. สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า (ยกเว้น ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ที่ได้รับการยกเว้นตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีหนี้ค้างชำระ ปี 2556)
3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายใน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด
4. หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
5. ชำระเงินค่าธรรมเนียม และวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด
6. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า จำนวน2 ฉบับ โดยส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งฉบับ (กรณีผู้ใช้ไฟร้องขอ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น - 1129 PEA Call Center - PEA Website - Application - โทรศัพท์สำนักงาน - สำนักงาน กฟภ. - ฯลฯ							ข้อ 1-3 ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ (เอกสารหลักฐานตามเงื่อนไขและมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด)
1.1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ.	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2	สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ							
2.1	สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.2	แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายใน และสอบถามสถานะการติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
2.3	สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า โดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA Map และนัดหมายตรวจสอบ	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พนักงาน	หผ.	
3	รับชำระเงิน							
3.1	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และออกใบเสร็จรับเงิน	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	
3.2	ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./ ผบต. เพื่อตรวจสอบ	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พบช.	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

B. นอกเขตชุมชน

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
6	ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้า							
6.1	ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์	-	ผบค.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.2	ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบิกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน	-	ผมต.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.3	กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource	-	ผมต. / outsource	ผมต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.4	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า	-	ผมต. / outsource	ผมต. / outsource	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.5	ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปิดงาน Teco)	-	ผมต.	ผบต.	กฟย. (จัดส่งคำร้องให้กฟฟ. จุดรวมงาน)	พชง.	หผ.	
7	จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง	-	ผบค./ ผบห.	ผบต./ ผบง. (ธุรการ)	กฟย.	- พนักงานธุรการ	หผ.	

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะกรณีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="12">ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100

- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว

- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

- ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</td><td rowspan="2">หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</td><td>1 รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ</td><td rowspan="12">ดำเนินการภายใน35วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</td></tr>
<tr><td>2 สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย</td></tr>
<tr><td rowspan="2">สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

= จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด x 100</td><td>3 ขออนุมัติขยายเขต และติดตั้งหม้อแปลง</td></tr>
<tr><td>4 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>5 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>6 รับชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>7 ขออนุมัติเปิดงาน</td></tr>
<tr><td>8 เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง</td></tr>
<tr><td>9 ตรวจสอบมาตรฐาน
- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง
- กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง</td></tr>
<tr><td>10 จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค้ำประกันสัญญา</td></tr>
<tr><td>11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 200 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 2000 บาท</td></tr>
</table>

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ							ดำเนินการภายใน35 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่นค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว
1.1	รับคำร้องขอขยายเขต	-	ผบค.	ผบต.	กฟย. (รับฝาก)	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ.และนัดวันสำรวจ	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
1.3	รับชำระเงินค่าสำรวจหรือค่าตรวจสอบแบบ		ผบป.	ผบง.	-	พบช.	หผ.	
2	สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย							
2.1	จัดทำแผนผังงานขยายเขตในระบบ GIS	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
2.2	จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และจัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
3	ขออนุมัติขยายเขต และติดตั้งหม้อแปลง							
3.1	ผจก. หรือที่ได้รับมอบหมาย อนุมัติงานตาม ข้อ 2.1 ข้อ2.2 - หมายเหตุ ดำเนินการให้สอดคล้องกับอำนาจอนุมัติที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน		กฟฟ.	กฟส.	-	ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ	หผ.	
3.2	ลงนามในหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย ตามข้อ 2.2		กฟฟ.	กฟส.	-	ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ	หผ.	
4	แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
5	จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
6	รับชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบป.	ผบง.	-	พนักงาน	หผ.	
7	ขออนุมัติเปิดงาน							
7.1	ขออนุมัติเปิดงานก่อสร้าง		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
7.2	ผจก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแทนอนุมัติเปิดงานก่อสร้าง		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
8	เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง							
8.1	เบิกพัสดุ และอุปกรณ์		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
8.2	ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
8.3	จัดทำหนังสือแจ้งให้ ผปบ. / ผบค. ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานก่อนการจ่ายไฟฟ้า		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
9	ตรวจสอบมาตรฐาน - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง - กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง		ผบค. ผปบ.	ผบต. ผกป.	-	พชง.	หผ.	
10	จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค้ำประกันสัญญา		ผบป.	ผบง.		พบช.	หผ.	
11	ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า		ผมต.	ผบต.	-	พชง.	หผ.	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="11">ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100

- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว

- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

- ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</td><td rowspan="3">หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</td><td>1 รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ</td><td rowspan="11">ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</td></tr>
<tr><td>2 สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย</td></tr>
<tr><td>3 ขออนุมัติขยายเขต และติดตั้งหม้อแปลง</td></tr>
<tr><td rowspan="8">สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด
= ———————————————— x 100
จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด</td><td>4 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>5 จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>6 รับชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>7 ขออนุมัติเปิดงาน</td></tr>
<tr><td>8 เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง</td></tr>
<tr><td>9 ตรวจสอบมาตรฐาน
- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง
- กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง</td></tr>
<tr><td>10 จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค้ำประกันสัญญา</td></tr>
<tr><td>11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 4000 บาท</td></tr>
</table>

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ							ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่นค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว
1.1	รับคำร้องขอขยายเขต	-	ผบค.	ผบต.	กฟย. (รับฝาก)	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ.และนัดวันสำรวจ	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
1.3	รับชำระเงินค่าสำรวจหรือค่าตรวจสอบแบบ		ผบป.	ผบง.	-	พบช.	หผ.	
2	สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย							
2.1	จัดทำแผนผังงานขยายเขตในระบบ GIS	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
2.2	จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และจัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
3	อนุมัติขอขยายเขต							
3.1	ผจก. หรือที่ได้รับมอบหมาย อนุมัติงานตาม ข้อ 2.1 ข้อ2.2 - หมายเหตุ ดำเนินการให้สอดคล้องกับอำนาจอนุมัติที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน		กฟฟ.	กฟส.	-	ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ	หผ.	
3.2	ลงนามในหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย ตามข้อ 2.2		กฟฟ.	กฟส.	-	ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ	หผ.	
4	แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
5	จัดทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2500 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
6	รับชำระเงินค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบป.	ผบง.	-	พนักงาน	หผ.	
7	ขออนุมัติเปิดงาน							
7.1	ขออนุมัติเปิดงานก่อสร้าง		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
7.2	ผจก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแทนอนุมัติเปิดงานก่อสร้าง		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
8	เบิกพัสดุ/ดำเนินการก่อสร้าง							
8.1	ผกส. เบิกพัสดุ และอุปกรณ์		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
8.2	ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
8.3	จัดทำหนังสือแจ้งให้ ผปบ. / ผบค. ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานก่อนการจ่ายไฟฟ้า		ผกส.	ผกป.	-	พชง.	หผ.	
9	ตรวจสอบมาตรฐาน - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง - กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง		ผบค. ผปบ.	ผบต. ผกป.	-	พชง.	หผ.	
11	จัดทำสัญญาซื้อขายสัญญา ค้ำประกันสัญญา		ผบป.	ผบง.		พนักงาน	หผ.	
10	ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า		ผมต.	ผบต.	-	พชง.	หผ.	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

C. หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีเอขึ้นไป

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="4">ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 2500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100

- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว

- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

- ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</td><td>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</td><td>1 รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ</td><td rowspan="4">ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</td></tr>
<tr><td rowspan="3">สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

= จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด x 100</td><td>2 สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย</td></tr>
<tr><td>3 ตรวจสอบปริมาณโหลดวงจร</td></tr>
<tr><td>4 ตรวจสอบเอกสารขอขยายเขต</td></tr>
<tr><td>5 ออกแบบประมาณการขยายเขต</td><td></td></tr>
<tr><td>6 ขออนุมัติขยายเขตระบบจำหน่าย พร้อมจัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย</td><td></td></tr>
<tr><td>7 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</td><td></td></tr>
<tr><td>8 กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 4000 บาท</td></tr>
</table>

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

C. หม้อแปลงไฟฟ้าขนาดเกิน 2500 เควีเอขึ้นไป

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องพร้อมรับชำระเงินค่าสำรวจ หรือ ตรวจสอบแบบ							ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่นค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว
1.1	รับคำร้องขอขยายเขต	กบล.	ผบค.	ผบต.	กฟย. (รับฝาก)	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ.และนัดวันสำรวจ	กบล.	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
1.3	รับชำระเงินค่าสำรวจหรือค่าตรวจสอบแบบ	กบล.	ผบป.	ผบง.	-	พบช.	หผ.	
2	สำรวจและประมาณการค่าใช้จ่าย							
2.1	จัดทำแผนผังงานขยายเขตในระบบ GIS	กบล.	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
2.2	จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และจัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย	กบล.	ผบค.	ผบต.	-	พนักงาน	หผ.	
3	ตรวจสอบปริมาณโหลดวงจร	กปบ.	-	-	-	พนักงาน	หผ.	
4	ตรวจสอบเอกสารขอขยายเขต	กบล.	-	-	-	พนักงาน	หผ.	
5	ออกแบบประมาณการขยายเขต	กบล.	-	-	-	พนักงาน	หผ.	
6	ขออนุมัติขยายเขตระบบจำหน่าย พร้อมจัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย	กบล.	-	-	-	พนักงาน	หผ.	
7	แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขต, ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และค่าประกันการใช้ไฟฟ้าพร้อมชี้แจงรายละเอียดเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า	กบล.	-	-	-	พนักงาน	หผ.	
8	กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	-	ผบค. ผปบ. ผบป. ผคพ. ผมต.	ผบต. ผกป. ผบง.	-	พนักงาน	หผ.	

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

A. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรงรอบบิล)

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด **สูตรการคำนวณ :** ร้อยละ จำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้บริการทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$	1 รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง 2 ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in 3 ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่ 4 รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่)	ดำเนินการข้อ 1-4 ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
การจ่ายเงินชดเชย			
จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท			

หมายเหตุ : มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

A. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move Inตรงรอบบิล)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	ดำเนินการข้อ1-4 ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
1.1 ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพันของผู้โอนและผู้รับโอน		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
1.2 สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
1.3 สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
1.4 พิมพ์คำร้อง ให้ลูกค้าลงนาม		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
2 ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
2.1 ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและรีลีสเงินประกัน(รอคืน) ตรงรอบ		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
2.2 ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอนตรงรอบ Move out+1		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
2.3 พิมพ์ใบแจ้งหนี้ - เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
3 ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่		ผบค.	ผบต.		พนักงาน	หผ.	
4 รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่)		ผบป.	ผบง.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
4.1 ประทับตรายางในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.		ผบป.	ผบง.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
4.2 ตรวจสอบความถูกต้อง		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
4.3 ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

B. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)

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

หมายเหตุ : มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

B. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1 รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง							ดำเนินการข้อ 1-9 ภายใน 30 วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
1.1 ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพันของผู้โอนและผู้รับโอน		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
1.2 สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
1.3 สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
1.4 พิมพ์คำร้อง ให้ลูกค้าลงนาม		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
2 ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนในวันที่นัดอ่านหน่วยตัดตอนและรีลีสเงินประกัน(รอคืน)							
2.1 สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
2.2 ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
2.3 พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
3 ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่) - ประทับตรายางในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.		ผบป.	ผบง.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
4 ผบค.ส่งคำร้องให้ ผมต.แจ้ง พชง. อ่านหน่วยตัดตอน		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
5 ผมต.ออกใบสั่งงาน และแจ้ง พชง. อ่านหน่วยตัดตอนและอนุมัติใบสั่ง , ส่งคำร้องให้ ผบป.		ผมต.	ผบต.	-	พชง.	หผ.	

6 ผบป.ดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลคำนวณค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า พร้อมส่งคำร้องคืนให้ ผบค.		ผบป.	ผบง.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
7 ตรวจสอบความถูกต้อง และพิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) แจ้งให้ผู้โอนไปชำระเงินค่าไฟฟ้า และรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
8 ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค่าประกันคืน ให้ ผบป.ดำเนินการ		ผบป.	ผบง.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
9 ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดคำร้อง							
9.1 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
9.2 รวบรวมคำร้องที่ ผบป. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	
9.3 จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)		ผบค.	ผบต.	พนักงาน	พนักงาน	หผ.	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="10">การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ

- การนับวันให้เริ่มนับตั้งแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า

- และสิ้นสุดเมื่อ กฟฟ. มีอนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ</td><td rowspan="2">หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</td><td>1 รับคำร้อง,ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ / ภาระผูกพัน</td><td rowspan="10">ดำเนินการข้อ 1-6 ภายใน 20 วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด</td></tr>
<tr><td>2 พิมพ์คำร้อง และให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนาม</td></tr>
<tr><td rowspan="8">สูตรการคำนวณ : ร้อยละของ

= จำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการภายในระยะเวลาและเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนรายของผู้ขอได้รับบริการทั้งหมด ตามมาตรฐานที่กำหนด x 100</td><td>3 รับชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ/ภาระผูกพัน</td></tr>
<tr><td>4 ส่งคำร้อง</td></tr>
<tr><td>5 รื้อถอนมิเตอร์หน้างาน</td></tr>
<tr><td>6 ส่งคำร้องขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้าพร้อมรายละเอียดการเลิกใช้ไฟฟ้าให้ ผบป./ผบง.</td></tr>
<tr><td>7 ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td>8 แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปรับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน</td></tr>
<tr><td>9 จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท</td></tr>
</table>

หมายเหตุ : ผู้ให้บริการไฟฟ้า มีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกผลของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า กับผู้ให้บริการ เมื่อสัญญา สิ้นสุด หากมีกรณีต้องคืนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า และดอกผลของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ให้ กฟภ คืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน (20 วัน กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า) / (30 วันกรณีโอนเปลี่ยนชื่อ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

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

หมายเหตุ : กฟย. รับผิดชอบเฉพาะมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
	หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน/ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด	**สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่ ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด = (จำนวนครั้งที่ ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด) x 100	2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น	ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
		3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) และกำหนดแผนงานการปรับปรุง เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา	
		4 กรณีไม่ต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า ดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง	ภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด	**สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด = (จำนวนครังทีแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด / จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและไฟกะพริบทั้งหมด) x 100	5 กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า	
		5.1 สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว	
		5.2 จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่าย และขออนุมัติ	
		5.3 อนุมัติจัดสรรงบประมาณ	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
		5.4 ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า	
		5.5 ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง	
		6 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ	ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
		7 สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน	ภายใน 15 วัน 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.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง							ภายใน 1 วันทำการ
1.1	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์							
	- 1129 PEA Call Center	ฝวส.					อก.บท.	
	- โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	ฝวก./กอก. หรือ กบล.	ผบห./ผวต. หรือ ผบค.	ธุรการ/ ผบต.	ธุรการ/ ผจก.		ผจก./หผ.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
1.2	การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร							
	- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	ฝวก.					อก.กท.	
	- หน่วยงานกำกับดูแล	ฝวก.					อก.กท.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- ศูนย์ดำรงธรรม มท.	ฝวก.					อก.กท.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th)	ฝวก.					อก.กท.	
	- ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	ฝปส.					อก.สอ.	
	- หน่วยงานอื่นๆ	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานส่วนภูมิภาค	ฝวก./ กอก.	ผบห./ผวต. หรือ ผบค.	ธุรการ/ ผบต.	ธุรการ/ ผจก.		อก./ผจก.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
1.3	การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ							

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
	- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น	ฝปส./ ฝวส.					อก.สอ./ อก.บท.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- Website กฟภ.	ฝปส./ ฝพท.					อก.สอ./ อก.พล.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- E-mail	ฝวส.					อก.บท.	
	- Mobile Application	ฝพท.					อก.พล.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	ฝปส.					อก.สอ.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- IA /IR Chat	ฝปส.					อก.สอ.	
1.4	การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์							
	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	ฝวก./ กอก. หรือ กบล.	ผบห./ผวต. หรือ ผบค.	ธุรการ/ ผบต.	ธุรการ/ ผจก.		อก./ผจก.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- จัดกิจกรรม	ฝวธ./ กอก. หรือ กบล.	ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		อก./ผจก.	
2	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น							ภายใน 5 วันทำการ
	- ตรวจสอบตำแหน่ง และสภาพการจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า	กวว.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	
	- ตรวจสอบแรงดัน โหลด หรือสถิติไฟฟ้าขัดข้องของวงจรจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า							
	- ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง ขอข้อมูลเพิ่มเติม และชี้แจงเบื้องต้น							
		หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน					อก./ผจก.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	**สนญ./ กฟข.**	**กฟฟ.ชั้น 1-3**	**กฟส.**	**กฟย.**	**ผู้ดำเนินการ**	**ผู้ติดตามผล**	**ระยะเวลา**
3	วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ) และกำหนดแผนงานการปรับปรุง เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา	กบล.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	
4	กรณีไม่ต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า ดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง	กบล.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	ภายใน 30 วันทำการนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
5	**กรณีต้องปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า**							
5.1	**สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว**	กวว.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	
	- สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า							
	- รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข							
	- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานงาน ร่วมกันเพื่อจัดทำแผนงานปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้นและแผนงานระยะยาว							

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
5.2	จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่ายและขออนุมัติ	กวว.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	
	- จัดทำแผนผัง และประมาณการค่าใช้จ่าย							
	- นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผจก.กฟฟ./อข.)							
	- ขออนุมัติงบประมาณ							
5.3	**อนุมัติจัดสรรงบประมาณ**	กวว. กชข.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	
	- ผู้มีอำนาจอนุมัติ พิจารณาอนุมัติงบประมาณ							
5.4	**ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า และขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า**	กวว. กปบ.	ผกส.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	
	- จัดทำใบเบิกพัสดุ/เบิกพัสดุ							
	- ดำเนินการก่อสร้างปรับปรุง จนแล้วเสร็จ							
	- ขออนุมัติจ่ายไฟฟ้า							
	- ดำเนินการจ่ายไฟฟ้า							
	- ปิดงานก่อสร้าง							
5.5	ตรวจสอบผลการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน จนกระทั่งยุติเรื่อง	กวว.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	
6	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง	กวว.	ผปบ.	ผกป.	ผจก.		อก./ผจก.	ภายใน 4 เดือน
		หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน						
7	สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน	ฝวส./ กบล.	ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		อก./ผจก.	ภายใน 15 วัน หลังจากยุติข้อร้องเรียน

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="7">การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า
ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100</td><td rowspan="7">หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

= จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน / จำนวนข้อร้องเรียนอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินทั้งหมด x 100</td><td>1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</td><td>ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</td></tr>
<tr><td>2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อตรวจสอบ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า</td><td>ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง</td></tr>
<tr><td>3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) และกำหนดแผนงานการปรับปรุง เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา</td><td></td></tr>
<tr><td>4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง</td><td></td></tr>
<tr><td>5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ</td><td></td></tr>
<tr><td>6 สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน</td><td>ภายใน 15 วัน หลังจากยุติเรื่องและตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</td></tr>
<tr><td colspan="3">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="3">การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีการตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท</td></tr>
</table>

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	**สนญ./ กฟข.**	**กฟฟ.ชั้น 1-3**	**กฟส.**	**กฟย.**	**ผู้ดำเนินการ**	**ผู้ติดตามผล**	**ระยะเวลา**
1	**รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**							ภายใน 1 วันทำการ
1.1	การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์							
	- 1129 PEA Call Center	ฝวส.					อก.บท.	
	- โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	ฝวก./ กอก. หรือ กบล.	ผบห./ ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		ผจก./หผ.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
1.2	การรับข้อมูลจากส่วนราชการ และเอกสาร							
	- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	ฝวก.					อก.กท.	
	- หน่วยงานกำกับดูแล	ฝวก.					อก.กท.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- ศูนย์ดำรงธรรม มท.	ฝวก.					อก.กท.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) (www.1111.go.th)	ฝวก.					อก.กท.	
	- ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	ฝปส.					อก.สอ.	
	- หน่วยงานอื่นๆ	หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานส่วนภูมิภาค	ฝวก./ กอก.	ผบห./ ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		อก./ผจก.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	**สนญ./ กฟข.**	**กฟฟ.ชั้น 1-3**	**กฟส.**	**กฟย.**	**ผู้ดำเนินการ**	**ผู้ติดตามผล**	**ระยะเวลา**
1.3	การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชน, สื่อสังคมออนไลน์ และประเด็นข่าวจากส่วนราชการ							
	- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube เป็นต้น	ฝปส./ ฝวส.					อก.สอ./ อก.บท.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- Website กฟภ.	ฝปส./ ฝพท.					อก.สอ./ อก.พล.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- E-mail	ฝวส.					อก.บท.	
	- Mobile Application	ฝพท.					อก.พล.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	ฝปส.					อก.สอ.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- IA /IR Chat	ฝปส.					อก.สอ.	
1.4	การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์							
	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	ฝวก./ กอก. หรือ กบล.	ผบห./ ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		อก./ผจก.	
		หน่วยงานที่รับแจ้ง					อก./ผจก.	
	- จัดกิจกรรม	ฝวธ./ กอก. หรือ กบล.	ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		อก./ผจก.	
2	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อตรวจสอบ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า**	ฝกง./ กซข. หรือกบล.	ผบป. หรือ ผมต.	ผบง.	ผจก.		อก./ผจก.	ภายใน 5 วันทำการ
		หน่วยงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน					อก./ผจก.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
3	**วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) และกำหนดแผนงานการปรับปรุงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา**	ฝกง./ กซข. หรือกบล.	ผบป. หรือ ผมต.	ผบง.	ผจก.		อก./ผจก.	
4	**ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง**	ฝกง./ กซข. หรือกบล.	ผบป. หรือ ผมต.	ผบง.	ผจก.		อก./ผจก.	
5	**ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูลในระบบ**	ฝกง./ กซข. หรือกบล.	ผบป. หรือ ผมต.	ผบง.	ผจก.		อก./ผจก.	ภายใน 30 วันทำการ
6	**สำรวจความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน**	ฝวส./ กบล.	ผวต. หรือ ผบค.	ผบต.	ผจก.		อก./ผจก.	ภายใน 15 วัน หลังจากยุติข้อร้องเรียน

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

หมายเหตุ 1 : วิธีปฏิบัติการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

1. เมื่องดจ่ายไฟฟ้าโดยการปลดสายเทอร์มินอล หรือตัดกลับมิเตอร์แล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินในวันเดียวกันหลังการไฟฟ้าปิดชำระเงินตามปกติแล้ว หรือชำระเงินในวันถัดจากวันที่งดจ่ายไฟ ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ตามอัตราที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
2. ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า (กรณีสวนทางกัน) ในกรณีดังต่อไปนี้
   2.1 เมื่อมีอนุมัติงดจ่ายไฟแล้วในขณะเดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าในเวลารับชำระเงินตามปกติของ กฟภ. ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องยกเลิกการปลดสายเทอร์มินอล หรือตัดกลับมิเตอร์ หากดำเนินการไปแล้วให้ต่อกลับการใช้ไฟฟ้าทันที
   2.2 เมื่อมีอนุมัติงดจ่ายไฟแล้ว และมีการเดินทางไปดำเนินการ แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้าเนื่องจากมีความจำเป็น และยืนยันว่าจะชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันทำการถัดไป

3 หากผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระเงินค่าไฟฟ้าตามที่ขอผ่อนผัน ตามข้อ 2.2 ให้ดำเนินการปลดสายเทอร์มินอล หรือตัดกลับมิเตอร์ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ในวันเดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระในเวลารับชำระเงินตามปกติ ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แต่หากชำระเงินหลังจากการไฟฟ้าปิดการรับชำระเงินตามปกติ หรือในวันถัดจากวันที่งดจ่ายไฟฟ้า ให้เรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

หมายเหตุ 2 : กฟภ. ไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

A. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
ในเขตชุมชน ภายใน 1 วันทำการ 100% **นอกเขตชุมชน** ภายใน 3 วันทำการ 100% **ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินในเวลาทำการ** ใช้ในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าไม่เกิน 90 วัน	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและ **สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน $= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$	1 ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพันตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ 2 รับชำระเงิน 3 ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน	
การจ่ายเงินชดเชย			
จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท			

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

A. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	**สนญ./ กฟข.**	**กฟฟ.ชั้น 1-3**	**กฟส.**	**กฟย.**	**ผู้ดำเนินการ**	**ผู้ติดตามผล**	**ระยะเวลา**
1	ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ ตามแต่กรณี เช่น - ค่ามิเตอร์ชำรุด - ค่าละเมิด - ค่าปรับปรุงค่าไฟฟ้า - ค่าประกัน - ค่าแรงติดตั้ง และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน		ผบป.	ผบง.	กฟย.	พนง.	หผ.	
2	รับชำระเงิน - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ค่าธรรมเนียมต่อกลับ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม		ผบป.	ผบง.	กฟย.	พนง.	หผ.	
3	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน - ผมต./ผบต. - Outsource		ผบป.	ผบง.	กฟย.	พนง.	หผ.	
3.1	กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์และจ่ายไฟฟ้าคืน		ผมต./ Outsource	ผมต./ Outsource	กฟย.	พนง.	หผ.	
3.2	กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน - กรณีมิเตอร์นำส่งเข้าคลังพัสดุแล้ว เบิกมิเตอร์จากคลังพัสดุ นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน		ผมต./ Outsource	ผบต./ Outsource	กฟย.	พนง.	หผ.	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

<table>
<tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>หน่วยวัด/สูตรคำนวณ</th><th>กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน</th><th>ภายในระยะเวลา</th></tr>
<tr><td rowspan="6">ในเขตชุมชน
ภายใน 1 วันทำการ 100%

นอกเขตชุมชน
ภายใน 3 วันทำการ 100%

ใช้ในกรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น)
เลยเวลา 19.00น. มีค่าธรรมเนียมต่อกลับ 107 บาท</td><td>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน</td><td>1 หลังปิดบัญชีประจำวัน ให้พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงิน รับใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ</td><td></td></tr>
<tr><td>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน</td><td>2 พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระพร้อมกับค่าต่อกลับการใช้ไฟฟ้า</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">$= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$</td><td>3 พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้าคืน</td><td></td></tr>
<tr><td>4 พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง นำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">5 ผมต. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

6 ผบป./ผบง. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ</td><td></td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">การจ่ายเงินชดเชย</td></tr>
<tr><td colspan="4">จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท</td></tr>
</table>

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	**สนญ./ กฟข.**	**กฟฟ.ชั้น 1-3**	**กฟส.**	**กฟย.**	**ผู้ดำเนินการ**	**ผู้ติดตามผล**	**ระยะเวลา**
1	หลังปิดบัญชีประจำวัน ให้พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงิน รับใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องและมิเตอร์จากหน่วยงาน ดังนี้							
1.1	ผบป./ผบง. ส่งมอบเล่มใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ พร้อมกับรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พนง.	หผ.	
1.2	ผมต./ผบต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย	-	ผมต.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
1.3	พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่รับฝากเงินในแต่ละวัน โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่ง มิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120–ป.5๖) และลงนามผู้รับ - ผู้ส่ง	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกงดจ่ายไฟ มาขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า							
2.1	พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระพร้อมกับค่าต่อกลับการใช้ไฟฟ้า โดยทำการออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ มอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	
2.2	บันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านได้ในมิเตอร์ แล้วส่งมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐาน	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	
2.3	ทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.๑๐๗-ป.๕๖)	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	
3	พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้าคืน							
3.1	กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์ และจ่ายไฟฟ้าคืน	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	
3.2	กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 kW)

B. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
4	พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ	-						
4.1	รายงานการรับฝากเงินให้ ผบป./ผบง.	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	
4.2	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับแผนกมิเตอร์ในวันทำการถัดไป	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	
5	ผมต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า กับรายงานการรับฝากเงินฯ และสมุดคุมหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)	-	ผมต.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6	พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟฟ้า (ผบป./ผบง.) ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ	-	ผปบ.	ผกป.	กฟย.	พนักงานอยู่เวร	หผ.	
6.1	รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟฟ้าและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกัน และจัดส่งให้พนักงานบัญชี	-	ผมต.	ผบต.	กฟย.	พชง.	หผ.	
6.2	พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงิน และตัดชำระหนี้ในระบบ BPM	-	ผบป.	ผบง.	กฟย.	พนง.	หผ.	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
2 วันทำการ 100% (เฉพาะแรงดันต่ำ) ใช้ในกรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น	**หน่วยวัด :** ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน **สูตรการคำนวณ :** ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐาน $= \frac{\text{จำนวนรายที่ได้ต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในระยะเวลาและขนาดตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายที่ขอต่อกลับใช้ไฟฟ้ากรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$	1 ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ 2 รับชำระเงิน 3 ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน	
การจ่ายเงินชดเชย			
จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2000 บาท			

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.	กฟย.	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
1	ตรวจสอบประวัติหนี้ ภาระผูกพัน ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันอื่นๆ ตามแต่กรณี เช่น - ค่ามิเตอร์ชำรุด - ค่าละเมิด - ค่าปรับปรุงค่าไฟฟ้า - ค่าประกัน - ค่าแรงติดตั้ง และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	-	ผบป.	ผบง.	-	พนง.	หผ.	
2	รับชำระเงิน - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ค่าธรรมเนียมต่อกลับ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	-	ผบป.	ผบง.	-	พนง.	หผ.	
3	ส่งเรื่องให้ ผมต./ผบต. ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืน	-	ผบป.	ผบง.	-	พนง.	หผ.	
3.1	กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์และจ่ายไฟฟ้าคืน	-	ผมต.	ผมต.	-	พนง.	หผ.	
3.2	กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน - กรณีมิเตอร์นำส่งเข้าคลังพัสดุแล้ว เบิกมิเตอร์จากคลังพัสดุ นำมิเตอร์ไปติดตั้ง และจ่ายไฟฟ้าคืน	-	ผมต.	ผมต.	-	พนง.	หผ.	