



มาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทบทวนและปรับปรุง ปี 2567

กองพัฒนางาน
ฝ่ายพัฒนางานและบริหารการเปลี่ยนแปลง
สายงานยุทธศาสตร์
พ.ศ. 2567

คำนำ

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

อีกทั้ง ในปี 2566 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ

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

กองพัฒนาองค์กร ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเปลี่ยนแปลง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการฯ เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กองพัฒนาองค์กร

ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารการเปลี่ยนแปลง

สายงานยุทธศาสตร์

สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)	
1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	1
1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง	2
1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	7
1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	11
1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	14
1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร	15
1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต	19
2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)	
2.1 คุณภาพไฟฟ้า	21
2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)	22
2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง	32
2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	39
2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ-ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)	40
(1) ในเขตชุมชน	40
(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าธรรมเนียม	40
(1.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	45
(2) นอกเขตชุมชน	50
(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม	50
(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	55

สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	60
(1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก	60
(2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก	63
2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	67
2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	68
(1) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรงรอบบิล)	68
(2) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)	72
2.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	76
2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	80
2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	89
2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)	95
2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังไฟต่ำกว่า 30 kW)	97
(1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ	97
(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ	99
2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)	103
3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)	
3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า	106
3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์	106
(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์	106
(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์	111
3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์	113
(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์	113
(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์	115
3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์	117

สารบัญ	
เรื่อง	หน้า
(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์	117
(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์	126
3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์	128
(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์	128
(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์	137
3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์	139
3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์	142
3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า	145
3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)	145
3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)	156
3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)	170

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบ จำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

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

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

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

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

หมายเหตุ : 1. กฟภ. มีหน้าที่ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์ให้แสดงค่าเที่ยงตรงของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกๆรอบระยะเวลาสามปี

2. การคิดค่าไฟฟ้าโดยกำหนดเป็นรอบระยะเวลาไม่ต่ำกว่ารายเดือนต่อรายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าหรือมิเตอร์เก็บข้อมูลประวัติค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.2 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

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

หมายเหตุ : การปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ตรงตามความเป็นจริงให้ดำเนินการ ดังนี้

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

1.3 การออกแบบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.3 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

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

หมายเหตุ : การเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ดำเนินการดังนี้

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

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่หรือประเด็นปัญหา และที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อกลับได้

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.1 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

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

หมายเหตุ : ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์สำนักงาน ให้นับจากเรื่องร้องเรียนที่บันทึกลงในระบบ Voice of Customer (VOC)

ในกรณีร้องเรียนผ่านช่องทาง PEA Contact Center ให้นับจากกรณีที่ต้องมีการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

1.4 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.4.2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต

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

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าระยะเวลา ที่แจ้งไว้ 100% ยกเว้น เหตุฉุกเฉิน	หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	1.หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน	ภายใน 10 วัน ก่อนแจ้งดับไฟฟ้า
		2.ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น	
	สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด = _____ x 100 จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	3.ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก/กำหนดแผนงาน	แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ
		4.กำหนดวันดับไฟฟ้า	
		5.แจ้งวันและเวลาที่จะดับไฟฟ้าและกำหนดเวลาจ่ายคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า ก่อนการดับไฟฟ้า	-
		6.ซักซ้อมการดำเนินการตามแผนงาน	
		7.ดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน	
		8.ควบคุมการดับไฟฟ้า	-
		9.จ่ายไฟฟ้าคืน	ตามกำหนดเวลาที่แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า
การจ่ายเงินชดเชย			
จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา การดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้หรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในวันเวลาที่แจ้งไว้			

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด $= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับทั้งหมด}} \times 100$	1.รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง 2.ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง 3.ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง 4.จ่ายไฟฟ้าคืน	"กรณีไฟฟ้าดับ แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่องกรณีไฟฟ้าขัดข้องจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง"
การจ่ายเงินชดเชย			
จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีขึ้นไป หากจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน			

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
2	ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง							
2.1	ติดต่อประสานงานชุด ปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง และหรือ กฟข. รับทราบแล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	พชง. เวรฯ แก้ไขไฟ	E/O หัวหน้า เวรฯแก้ไขไฟ (S, XS)	ทผ. ผจก. (XS)	-
3	ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุ ไฟฟ้าขัดข้อง							
3.1	ชุดปฏิบัติงานแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทาง ไปตรวจสอบสาเหตุบริเวณที่ ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง	-	ผปบ.	ผกป.	พชง. เวรฯ แก้ไขไฟ	พชง.	ทผ. ผจก. (XS)	-
3.2	ชุดปฏิบัติงานแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อ กลับมาหน่วยแก้ไขไฟหรือ กฟข เพื่อแจ้งให้ทราบถึง สาเหตุ และวิธีการแก้ไข ประเมิน เวลาที่จะต้องแก้ไขต่อผู้มี อำนาจสั่งการ	ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	ผกป.	พชง. เวรฯ แก้ไขไฟ	พชง.	ทผ. ผจก. (XS)	-

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.1 คุณภาพไฟฟ้า

2.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ/ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

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

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

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

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟช.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
2	ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ./ ผจก.	1 วัน ทำการ
3	แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	1 วัน ทำการ
4	รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและ ออกใบเสร็จรับเงิน	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
5	อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนามสัญญา ซื้อขายไฟฟ้า พร้อมทั้งส่งมอบให้ผู้ ใช้ไฟฟ้า 1 ฉบับ	-	กฟส.	กฟส.	กฟส.	ผจก. / ผู้รับ มอบอำนาจ	หผ.	
6	ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า							2 วัน ทำการ
6.1	สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) และเบิกจ่ายพัสดุ	-	ผมต.	ผมต.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
6.2	ติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ขอใช้ ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า	-	ผมต.	ผมต.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
7	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูล ในระบบ							1 วัน ทำการ
7.1	ประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์), ข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS	-	ผมต.	ผมต.	กฟส.	พชง.	หผ.	
7.2	สายการจดหน่วย	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

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

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

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.2) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.2) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.2) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
1.7	ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
2	แจ้งค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
3	รับชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและออกใบเสร็จรับเงิน	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
4	อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้าและลงนามสัญญาซื้อขายไฟฟ้า พร้อมทั้งส่งมอบให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า 1 ฉบับ	-	กฟส.	กฟส.	กฟส.	ผจก. / ผู้รับมอบอำนาจ	หผ.	
5	ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ./ผจก.	2 วัน ทำการ
6	ติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟฟ้า							
6.1	สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) และเบิกจ่ายพัสดุ	-	ผमत.	ผमत.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
6.2	ติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟฟ้า	-	ผमत.	ผमत.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(1) ในเขตชุมชน

(1.2) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
7	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูล ในระบบ							1 วัน ทำการ
7.1	ประวัตินิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์), ข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS	-	ผมต.	ผมต.	กฟส.	พชง.	หผ.	
7.2	สายการจดหน่วย	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
8	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ ดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ ผู้ใช้ไฟร้องขอ	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
9	จัดเก็บข้อมูลคำร้อง	-	ผสน.	ผสน.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	

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

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

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

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.1) กรณีตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารก่อนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียม

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

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

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

หมายเหตุ : การขอใช้ไฟฟ้าใหม่

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

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

(2) นอกเขตชุมชน

(2.2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

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

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

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อผ่านช่องทาง Online

2.1 ขั้นตอนที่ 1.4 - 1.6 ให้ดำเนินการตาม SLA สำหรับช่องทาง Online

2.2 ขั้นตอนที่ 1.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องลงนามคำร้อง

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
<p>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100</p> <p>- นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว</p> <p>- กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก</p> <p>- ไม่นับระยะเวลารอคอย กรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้าไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ.</p>	<p>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> <p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ผู้ให้บริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$	<ol style="list-style-type: none"> 1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า 2 รับชำระค่าสำรวจ/ตรวจสอบแบบและออกแบบเสร็จรับเงิน 3 สำรวจ ออกแบบ จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า 4 อนุมัติขยายเขตตามรายละเอียดแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า 5 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า 6 รับชำระค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า 7 อนุมัติเปิดงานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า 8 ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า 9 ตรวจสอบมาตรฐาน 10 จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า คำประกันสัญญา 11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า 	<p>ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า</p>
การจ่ายเงินชดเชย			
กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 200 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 2000 บาท			

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(1) หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการภายนอก

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

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการ
สายนอก

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
<p>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> - นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว - กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก - ไม่นับระยะเวลารอคอยกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งระบบไฟฟ้า ไม่ผ่านมาตรฐาน กฟภ. 	<p>หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p>	<p>1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า</p> <p>2 รับชำระค่าสำรวจ/ตรวจสอบแบบและออกแบบเสร็จรับเงิน</p> <p>3 สำรวจ ออกแบบ จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</p>	<p>ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า</p>
	<p>สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนรายที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และตามขนาดที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p>	<p>4 อนุมัติขยายเขตตามรายละเอียดแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า</p> <p>5 แจ้งค่าใช้จ่ายงานขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p>	
	<p>จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ที่ได้รับบริการได้ติดตั้งจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนด เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด</p> $= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนรายของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดตามขนาดที่กำหนด}} \times 100$	<p>6 รับชำระค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>7 อนุมัติเปิดงานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า</p>	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการ
สายนอก

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
		8 ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า 9 ตรวจสอบมาตรฐาน 10 จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ค่าประกันสัญญา 11 ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟฟ้า	ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ เช่น ค่าขยายเขต, ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า
การจ่ายเงินชดเชย			
กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวันแต่ไม่เกิน 4000 บาท			

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

2.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)

(2) หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสาย

นอก

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

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ ปฏิบัติตามเงื่อนไข

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

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

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

หมายเหตุ : มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

(1) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move Inตรงรอบบิล)

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

(1) กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move Inตรงรอบบิล)

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

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

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ	หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	1 รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า 2 ยกเลิกการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนและลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน 3 จัดทำใบแจ้งหนี้และแจ้งค่าใช้จ่ายหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี)	ดำเนินการภายใน 30 วันทำการนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ
	สูตรการคำนวณ : ร้อยละ จำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	4 รับชำระหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน (ถ้ามี) 5 อ่านหน่วยตัดตอน 6 จัดทำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) พร้อมแจ้งให้ผู้โอนไปชำระเงินค่าไฟฟ้า และรับเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน	
	$= \frac{\text{จำนวนรายของผู้ขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันได้รับบริการภายในระยะเวลาและตามขนาดที่กำหนดเป็นไปตามมาตรฐาน}}{\text{จำนวนรายของผู้ขอใช้บริการทั้งหมด ตามขนาดที่มาตรฐานกำหนด}} \times 100$	7 รับชำระหนี้ค่าไฟฟ้า และจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับผู้โอน 8 ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ 9 จัดเก็บข้อมูลคำร้อง	
การจ่ายเงินชดเชย			
จ่ายเงินชดเชย 100 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 1000 บาท			

หมายเหตุ : มาตรฐานการให้บริการ เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

1. ไม่นับรวมระยะเวลาของผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินหรือทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและวางค้ำประกัน
2. ไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคารกรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร
3. ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ไฟฟ้าเป็นชื่อ กฟผ. กรณีผู้ใช้นำพินบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
4. ไม่นับรวมระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการกรณีการโอนเปลี่ยนชื่อ หรือไถ่ถอนพินบัตรที่เจ้าของพินบัตรเสียชีวิต และผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน
5. ยกเว้นการเรียกเก็บเงินประกันสำหรับผู้ไฟฟ้าประเภทที่ 1 และ 2

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

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

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟช.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า							ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ
1.1	รับคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานประกอบการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
1.3	ตรวจสอบภาระหนี้ค้างชำระของผู้โอนและผู้ขอรับโอน	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
1.4	ให้ผู้โอนและ/หรือผู้ขอรับโอนลงนามในคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
2	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนและลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอรับโอน							
2.1	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนในวันขึ้นค่านหน่วยตัดตอน เพื่อตัดตอนหน่วย และรีเสีเงินประกัน (รอคืน)	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
2.2	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้ขอรับโอนวันที่ Move out+1	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

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

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

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

หมายเหตุ : ผู้ให้บริการไฟฟ้า มีหน้าที่ต้องจ่ายคืนดอกผลของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า กับผู้ให้บริการ เมื่อสัญญา สิ้นสุด หากมีกรณี ต้องคืนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า และดอกผลของหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ให้ กฟผ คืนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน (20 วันกรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า) / (30 วันกรณีโอนเปลี่ยนชื่อ)

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
1	รับคำร้อง ตรวจสอบหลักฐานประกอบการ จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	ดำเนินการ ภายใน 20 วันทำการ นับถัดจาก วันที่ผู้ใช้ ไฟฟ้าร้อง ขอ และ เป็นไปตาม เงื่อนไขที่ กำหนด
1.1	รับคำร้อง และให้ผู้ไฟฟ้าลงนาม - คำร้องขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า - คำร้องขอรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืน	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
1.2	ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
1.3	ตรวจสอบภาระหนี้ค้างชำระ/ภาระผูกพัน	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
2	ดำเนินการถอนคืนมิเตอร์ - สร้างใบสั่งงาน (Work Order) - ถอนคืนมิเตอร์ - บันทึกข้อมูลในระบบ	-	ผมต.	ผมต.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
3	ตรวจสอบความถูกต้องของหน่วยการใช้ ไฟฟ้า	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
4	จัดทำบิลสุดท้าย และยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) และริลิสเงินประกัน	-	ผบส.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
5	อนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และ จัดเตรียมการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ ไฟฟ้า	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
6	แจ้งให้ผู้ไฟฟ้ารับหลักประกันการใช้ ไฟฟ้าคืนและชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ	-	ผบร. /ผสน.	ผบค. /ผสน.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
7	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
	- กรณีเป็นเงินสด	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	
	- กรณีไม่ใช่เงินสด	-	ผสน.	ผสน.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

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

หมายเหตุ : กฟส.(XS) รับผิดชอบเฉพาะมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

หมายเหตุ : การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่หรือประเด็นปัญหา และที่อยู่หรือช่องทางที่สามารถติดต่อกลับได้

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./กฟข.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
5.1	สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูล และปัญหา พร้อมกำหนดแผนงาน ปรับปรุงแก้ไขทั้งระยะสั้น และระยะยาว	กว.	ผปบ.	ผกบ.	กฟส. (XS)	-	อก./ ผจก.	-
	- สำรวจระบบจำหน่ายไฟฟ้า							
	- รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์หา แนวทางปรับปรุงแก้ไข							
	- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานงาน ร่วมกันเพื่อ จัดทำแผนงานปรับปรุง แก้ไขทั้งระยะสั้นและ แผนงานระยะยาว							
5.2	จัดทำแผนผังประมาณการ ค่าใช้จ่าย และขออนุมัติ	กว.	ผปบ.	ผกบ.	กฟส. (XS)	-	อก./ ผจก.	-
	- จัดทำแผนผัง และประมาณ การค่าใช้จ่าย							
	- นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผจก.กฟฟ./อข.)							
	- ขออนุมัติงบประมาณ							

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.3 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100	หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	1 รับเรื่องร้องเรียน/จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
	สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด <div>จำนวนครั้งที่ตรวจสอบและติดต่อข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินภายในเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน</div> <div>= $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินทั้งหมด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินทั้งหมด}}$ X100</div>	2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อตรวจสอบ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า	ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
		3 วิเคราะห์ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน) และกำหนดแผนงานการปรับปรุงเสนอผู้บังคับบัญชาหน่วยงานพิจารณา	-
		4 ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนจนกระทั่งยุติเรื่อง	-
		5 ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง และบันทึกข้อมูลในระบบ	-
		6 สำนวความพึงพอใจหลังแก้ไขข้อร้องเรียน	ภายใน 30 วันทำการ หลังจากยุติเรื่องและตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร
		การจ่ายเงินชดเชย	
การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีการตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท			

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2.3.4 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า
(ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า
นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข
เรียบร้อยแล้ว)

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายกเลิกการงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

หมายเหตุ 1 : วิธีปฏิบัติการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

1. เมื่องดจ่ายไฟฟ้าแล้วผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินในวันเดียวกันหลังการไฟฟ้าปิดชำระเงินตามปกติแล้ว หรือชำระเงินในวันถัดจากวันที่งดจ่ายไฟ ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ตามอัตราที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

2. ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้าในกรณีดังต่อไปนี้

2.1 กรณีสวนทางกัน เมื่อมีอนุมัติงดจ่ายไฟแล้ว ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าในเวลารับชำระเงินตามปกติของ กฟภ. ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องยกเลิก การงดจ่ายไฟ หากดำเนินการไปแล้วให้ต่อกลับการใช้ไฟฟ้าทันที

2.2 เมื่อมีอนุมัติงดจ่ายไฟแล้ว และมีการเดินทางไปดำเนินการแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอผ่อนผันการงดจ่ายไฟฟ้า เนื่องจากมีความจำเป็นได้จำนวน 2 ครั้ง และยืนยันว่าจะชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันทำการถัดไป

3. หากผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระเงินค่าไฟฟ้าตามที่ขอผ่อนผัน ตามข้อ 2.2 ให้ดำเนินการ งดจ่ายไฟ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ในวันเดียวกันผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระในเวลารับชำระเงินตามปกติ ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แต่หากชำระเงินหลังจากการไฟฟ้าปิดการรับชำระเงินตามปกติ หรือในวันถัดจากวันที่งดจ่ายไฟฟ้า ให้เรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

หมายเหตุ 2 : กฟภ. ไม่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

1. วันเสาร์และวันอาทิตย์

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

3. ระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ในเวลาทำการ

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

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้นอกเวลาทำการ

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
	ขัดข้อง (ก.120-ป.56) และลง นามผู้รับ - ผู้ส่ง							
2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกงดจ่ายไฟ มาขอ ต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า	-						
2.1	พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้า ขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย รับ ฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ พร้อมกับค่าต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า โดยทำการออกไปรับฝากเงิน นอกเวลาทำการฯ มอบให้ผู้ใช้ ไฟฟ้า	-	ผบบ.	ผกบ.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	-
2.2	บันทึกหมายเลข PEA และหน่วย อ่านได้ในมิเตอร์ แล้วส่งมอบให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐาน	-	ผบบ.	ผกบ.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	-
2.3	ทำการบันทึกรายการรับเงินใน รายงานการรับฝากเงินของชุด ปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ก.107-ป.56)	-	ผบบ.	ผกบ.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	-
3	พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้า ขัดข้องที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการต่อการกลับมิเตอร์ และ จ่ายไฟฟ้าคืน	-	ผบบ.	ผกบ.	กฟส.	พนักงาน	หผ.	

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

(2) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้นอกเวลาทำการ

รายละเอียดการปฏิบัติงาน	สนญ./กฟข.	กฟส. (L/M)	กฟส. (S)	กฟส. (XS)	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
4 พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ	-						
4.1 รายงานการรับฝากเงินให้ ผบร./ผบค.	-	ผบป.	ผกป.	กฟส.	พนักงาน	ทผ.	
4.2 ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับแผนกมิเตอร์ในวันทำการถัดไป	-	ผบป.	ผกป.	กฟส.	พนักงาน	ทผ.	
5 ผมต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า กับรายงานการรับฝากเงินฯ และสมุดคุมหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) และจัดส่งให้พนักงานบัญชี	-	ผมต.	ผมต.	กฟส.	พนักงาน	ทผ.	
6 ตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และตัดชำระหนี้ในระบบ BPM	-	ผบร.	ผบค.	กฟส.	พนักงาน	ทผ.	

มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ารายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

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

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

2.4 ระยะเวลาการต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้ายรายเดิมกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

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

3.มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.1 ระดับแรงดัน 115 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. L/M	กฟส.S	กฟส. XS	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
1	จัดทำแผนปฏิบัติในการถ่ายเท โหลดรองรับ กรณีภาวะ ฉุกเฉิน	ศปฟ./ กปบ.	ผบป.	-	-	พชง./วศก.	หผ.	-
2	แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับ ผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตาม ความเหมาะสมต่อไป	ศปฟ./ กปบ.	ผบป.	-	-	พชง./วศก.	หผ.	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 65.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 72.4 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.2 ระดับแรงดัน 69 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 62.1 กิโลโวลต์ สูงสุด 75.9 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. L/M	กฟส.S	กฟส. XS	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
4.1	ตรวจสอบความเที่ยงตรงของหม้อแปลงแรงดัน (PT)	กมต./ กบข.	-	-	-	พชง./วศก.	หผ.	ตามแผน
4.2	ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้า	กบส./ กบข.	-	-	-	พชง./วศก.	หผ.	ตามแผน
5	พิจารณาวางแผนและออกแบบก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ	/กปป., กvw., กรย.	ผปป.	ผกป.	-	พชง./วศก.	-	-
5.1	กรณีมีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้เร่งรัด ปรับปรุง การก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้แล้วเสร็จตามแผนงาน	ผอ. โครงการ / กรย.	-	-	-	พชง./วศก.	หผ.	-
5.2	กรณีไม่มีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	กคก. กвр. /กvw.	-	-	-	พชง./วศก.	หผ.	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์

มาตรฐานการให้บริการ	หน่วยวัด/สูตรคำนวณ	กิจกรรมหลัก/ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา
<p>สำหรับการจ่ายไฟฟ้า ที่ระดับแรงดัน 33 กิโลโวลต์ ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า</p> <p>กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ แรงดันสูงสุด 34.7 กิโลโวลต์</p>	หน่วยวัด : กิโลโวลต์	<p>1 จัดทำแผนปฏิบัติการในการถ่ายเทโหลดรองรับ กรณีภาวะฉุกเฉิน</p> <p>2 แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ปกติ เพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป</p>	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.3 ในระบบแรงดัน 33 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. L/M	กฟส.S	กฟส. XS	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
4.2	ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้า	กบส./ กบข.	-	-	-	พชง./วศก.	หผ.	ตามแผน
5	พิจารณาวางแผนและออกแบบก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ	กปบ., กวร., กรย.	ผปบ.	ผกบ.	-	พชง./วศก.	-	-
5.1	กรณีมีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้เร่งรัด ปรับปรุง การก่อสร้างสถานีไฟฟ้า และระบบจำหน่ายแรงสูงให้แล้วเสร็จตามแผนงาน	ผอ. โครงการ / กรย.	-	-	-	พชง./วศก.	หผ.	-
5.2	กรณีไม่มีแผนงานหรืองบประมาณรองรับ ให้จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว	กคก. กวร. /กวร.	-	-	-	พชง./วศก.	หผ.	-
5.3	สถานีไฟฟ้า ที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า โหลดรวมเกิน 75% ของพิกัด จะต้องติดตั้งหม้อแปลงเพิ่ม หรือก่อสร้างสถานีไฟฟ้าแห่งใหม่	กวร., กคก./ กปบ., กวร.	-	-	-	พชง./วศก.	-	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(1) กรณีภาวะปกติ แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./ กฟข.	กฟส. L/M	กฟส.S	กฟส. XS	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
11	ตรวจสอบและสรุป รายงานระบบจำหน่ายที่ รับโหลดเกิน 10 MVA เพื่อพิจารณาออกแบบ ก่อสร้างระบบจำหน่าย เพิ่มเติม	กвр., กคก./ กขบ., กขว.	-	-	-	-	-	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.4 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

(2) กรณีภาวะฉุกเฉิน แรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.5 ในระบบแรงดัน 380 โวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในกรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการ ในรอบแรงดันไฟฟ้า

3.1.6 ในระบบแรงดัน 220 โวลต์

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./กฟข.	กฟส.L/M	กฟส. S	กฟส. XS	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตาม ผล	ระยะเวลา
2.5	การออกแบบสายส่งบริเวณที่มีลมแรงหรือมีปัญหาเสาล้มเนื่องจากมีพายุ ให้กำหนดระยะห่างระหว่างช่วงเสาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	กvw.	-	-	-	พชง. /วศก.	อก.vw.	ภายใน 120 วัน
3	ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบไฟฟ้าตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	กвр., กคก., กвр. / กvw., กปบ., กบษ.	ผปบ., ผกส.	ผกป.	-	-	-	-
4	จัดชุด Hotline พร้อมเครื่องมือ และยานพาหนะ	กฝช. / กบษ.	-	-	-	-	-	-
4.1	หน่วยฮอตไลน์ฮอตสติค (Hot Stick Technique) ทุก กฟฟ. ชั้น 1-3							
4.2	หน่วยฮอตไลท์กระเช้า ระบบ 22-23 kV (Rubber Glove Technique) ในพื้นที่ที่มีนิคมอุตสาหกรรมและผู้ใช้ไฟรายใหญ่							
4.3	หน่วยฮอตไลน์กระเช้าระบบ 115 kV (Barehand technique) อย่างน้อย กฟข. ละ 1 ชุด							
5	จัดรถ Hotline กระเช้า บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	กฝช. / กบษ.	-	-	-	-	-	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./กฟข.	กฟส. L/M	กฟส. S	กฟส. XS	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
10	งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบไฟฟ้าแรงสูงเดิมต้องมีการก่อสร้างไลน์ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้ตลอดเวลาระหว่างการก่อสร้าง	กกฟ.1, กกฟ.2 / กปป., กว., กบล.	ฉบบ., ผกส.	ผกป.	-	-	-	-
11	จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วนได้	กบส., กปค. / กบษ.	-	-	-	-	-	-
12	ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานของ กฟภ.	กว., กบษ.	ฉบบ.	ผกป.	-	-	-	-
13	เปลี่ยนลูกถ้วยก้านตรง (Pin-Type) ในระบบไฟฟ้าแรงสูงให้เป็นลูกถ้วยที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เช่น Line-Post , Pin-Post ฯลฯ ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่	-	-	-	-	-	-	-
14	ระบบไฟฟ้าแรงสูง 10 กม. แรก จากสถานีไฟฟ้าให้ติดตั้งสาย Overhead Groundwire (กรณีอยู่นอกไลน์สายส่ง)	-	-	-	-	-	-	-
15	ติดตั้ง Surge Arrester ในระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. และบริเวณที่โล่ง หรือบริเวณที่มีฟ้าผ่าบ่อยครั้ง/รุนแรง	-	-	-	-	-	-	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.1 ค่าดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

รายละเอียดการปฏิบัติงาน		สนญ./กฟข.	กฟส. L/M	กฟส.S	กฟส. XS	ผู้ดำเนินการ	ผู้ติดตามผล	ระยะเวลา
15	ติดตั้ง Surge Arrester ในระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. และบริเวณที่โล่งหรือบริเวณที่มีฟ้าผ่าบ่อยครั้ง/รุนแรง	-	-	-	-	-	-	-
16	เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวนบริเวณที่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ และไม่สามารถตัดหรือลิตรอนได้	-	-	-	-	-	-	-
17	ติดตั้งเครื่องป้องกันสัตว์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	-	-	-	-	-	-	-
18	ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันเพิ่มเติมในไลน์แยก เพื่อลดปัญหาไฟดับบริเวณกว้าง	-	-	-	-	-	-	-
19	ตรวจสอบหาจุดร้อน อุณหภูมิที่จุดต่อต่างๆ และดำเนินการแก้ไข เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	กบร. / กบข.	ผบบ.	-	-	-	-	-

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ย (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

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

3. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standards)

3.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

3.2.3 ค่าดัชนีความสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss)

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

