คำนำ

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

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

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

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance) ขึ้น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป.

คณะทำงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2543

คำนิยาม

กรณีฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า
กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบขัดข้อง หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น
ไฟฟ้ากะพริบ	หมายถึง	เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที
ไฟฟ้าดับ	หมายถึง	การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิต หรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลามากกว่า 1 นาทีขึ้นไป
เขตอุตสาหกรรม	หมายถึง	นิคมอุตสาหกรรม หรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐ หรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอนจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาห-กรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
เขตเมือง	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล
เขตชนบท	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่ เขตเมือง

ผู้ใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า
ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ที่ใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดต่ำกว่า 100 เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า 100 เควีเอ.และมีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดตั้งแต่ 100 เควีเอ. หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ.ขึ้นไป
ค่าปรับ	หมายถึง	เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า 50.- บาท และไม่เกิน 2,000.- บาท
ร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดเปลื้องหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใดที่การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้
ร้องขอ	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
หผ.กฟฟ.4	หมายถึง	พชง.ที่ทำหน้าที่หัวหน้า กฟฟ.4

สารบัญ

		หน้า
3.1	คุณภาพไฟฟ้า	
	3.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)	1
	3.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ	5
3.2	ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	
	3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ	7
	- ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)	
	A. เขตเมือง	
	B. เขตชนบท	
	3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี.)	26
	A. หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ.	
	B. หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ.	
3.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	35
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	40
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟฟ้ากระพริบ	42
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	45
3.4	ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟ	
	3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW.)	48
	A. เขตเมือง	
	B. เขตชนบท	
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)	56
ภาคผนวก ก.	(ใช้ประกอบข้อ 3.1 คุณภาพไฟฟ้า)	
	- บันทึกเลขที่ จฟ.(ธก)11045 ลว.14 ต.ค.2542 (หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ.และ กฟภ.)	
	- หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ	

ภาคผนวก ข. (ใช้ประกอบข้อ 3.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า)

- วก(ธ)105 ลว.11 มิ.ย.2539 เรื่องผู้มีอำนาจอนุมัติขนาดมิเตอร์ เพื่อบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 วันทำการ
- วก(ธ)93 ลว.10 เม.ย.2538 เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการทำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้ ผมต./มมต./มชง.ไปรับเงิน
- รป.101/2537 ลว.3 ต.ค.2537 เรื่องการเร่งรัดการบริการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการของจุดรวมงาน กฟฟ. และหน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก

ภาคผนวก ค. (ใช้ประกอบข้อ 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

- พ.40/2520 เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์การขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
- พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงาน

ภาคผนวก ง. (ใช้ประกอบข้อ 3.4 ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟ)

- กว(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.2539 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟ โดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- แบบฟอร์มเลขที่ FM.3.4

(สำเนา)

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.๔๐/๒๕๒๐

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

เพื่อให้ชื่อของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นไปโดยถูกต้องตามความเป็นจริง ในฐานะที่เป็นเจ้าของหรือผู้ครอบครองบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้านั้น จึงเห็นสมควรวางหลักเกณฑ์การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ดังนี้ .-

ข้อ ๑. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าอาจมีได้ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

๑.๑ มีการซื้อขายบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้านั้น

๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย

๑.๓ อื่น ๆ เช่น การโอนระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่าหรือผู้เช่ากับผู้เช่าช่วงเป็นต้น

ข้อ ๒. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าโดยปกติ ให้คู่กรณีที่ประสงค์จะทำการโอนมายื่นคำขอตามแบบคำขอท้ายคำสั่งนี้ ณ ที่ทำการไฟฟ้าที่ได้ขอใช้ไฟฟ้าไว้

ผู้โอนอาจมอบอำนาจตามแบบใบมอบอำนาจท้ายคำสั่งนี้ ให้ผู้รับโอนหรือบุคคลอื่นกระทำการแทนก็ได้

ข้อ ๓. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีดังต่อไปนี้ ฝ่ายผู้โอนอาจไม่ต้องมาทำการโอนด้วยก็ได้ คือ

๓.๑ สัญญาซื้อขายบ้านได้ระบุไว้แน่ชัดว่า ผู้ขายยินดีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้แก่ผู้ซื้อด้วย หรือ

๓.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย

ข้อ ๔. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คู่กรณีต้องนำหลักฐานดังต่อไปนี้มาแสดงด้วย คือ

๔.๑ บัตรประจำตัวของผู้โอน และของผู้รับโอน (ยกเว้นการโอนตามข้อ ๓ ไม่ต้องแสดงบัตรประจำตัวของผู้โอน)

๔.๒ สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน

๔.๓ สำเนาใบมรณบัตรของผู้ใช้ไฟฟ้าเดิม (ใช้สำหรับกรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย)

๔.๔ สำเนาสัญญาซื้อขาย (ใช้สำหรับกรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)

๔.๕ ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้ายของผู้โอน

๔.๖ ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน

/ ข้อ ๕. .....

ที่	ระหัสอุปกรณ์	สภาพอุปกรณ์ปกติก่อนดำเนินการ	การดำเนินการและเวลา			ผู้ดำเนินการ	ผู้สั่งการ	หมายเหตุ
			ปลด	สับ	เวลา			

ข้อ ๕. ให้ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๖. ตรวจสอบหลักฐานตามข้อ ๔ ว่าทั้งผู้โอนและผู้รับโอนมีสิทธิสมบูรณ์เพียงใดหรือไม่ เมื่อได้ตรวจสอบถูกต้องแล้วก็สั่งอนุมัติให้เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้ หากมีข้อสงสัยอาจส่งพนักงานไปตรวจสอบความเรียบร้อยหรือความเที่ยงตรงของเครื่องวัดก่อนก็ได้ และให้เก็บสำเนาตามข้อ ๔.๒, ๔.๓ และ ๔.๔ ไว้เป็นหลักฐานกับแจ้งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขชื่อในเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

หากคู่กรณีไม่อาจนำหลักฐานต่าง ๆ ตามข้อ ๔. มาแสดงได้ครบถ้วน เนื่องจากสูญหายหรือถูกทำลายไป และหามาทดแทนหรือเพิ่มเติมไม่ได้ ก็ให้ผู้รับผิดชอบใช้ดุลยพินิจตรวจสอบหลักฐานเท่าที่มีอยู่หรือเท่าที่จะหามาอ้างอิงได้ให้แน่ชัดว่าคู่กรณีมีสิทธิโดยถูกต้องแท้จริงเพียงใด ก่อนที่จะทำการโอนให้ และให้ผู้ที่ไม่อาจหาหลักฐานมาแสดงได้นั้นจดแจ้งไว้ในแบบคำขอเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๖. ให้ผู้จัดการ การไฟฟ้าจุดรวมงาน เป็นผู้รับผิดชอบตามคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

(ลงชื่อ) วีระ ปิตรชาติ

(นายวีระ ปิตรชาติ)

ผู้ว่าการ

สำเนาถูกต้อง.

จรัญ/๒ กค.๒๒

(แบบ ๑ ใช้สำหรับผู้โอนหรือผู้รับมอบอำนาจและผู้รับโอนต้องมาทำที่สำนักงานไฟฟ้า)

<u>แบบคำขอโอนและรับโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า</u>

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าเครื่องวัดฯ หมายเลข.....ในนาม.....

ติดตั้งใช้ไฟที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ซึ่งในขณะนี้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีสิทธิใช้ไฟฟ้าจากเครื่องวัดฯ หมายเลขดังกล่าวนี้ให้แก่.....

ผู้รับโอน หากมีผู้ใดโต้แย้งสิทธิภายหลังการโอนนี้ ข้าพเจ้าผู้โอนและผู้รับโอนยอมรับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ อันจะเกิดมีขึ้น และขอสัญญาว่ายินยอมชำระค่าไฟฟ้าเดิมที่ค้างชำระต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้เสร็จสิ้นก่อนที่จะมีการโอนให้ต่อไป

เพื่อเป็นหลักฐาน ข้าพเจ้าผู้โอนและผู้รับโอนได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยานที่มีนามข้างท้ายนี้

(ลงชื่อ).....ผู้โอน

(ลงชื่อ).....ผู้รับโอน

(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....พยาน

<u>หลักฐานที่จะต้องนำมาแสดง</u>

๑. บัตรประจำตัวของผู้โอนและผู้รับโอน

๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน

๓. สำเนาสัญญาซื้อขาย (กรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)

๔. ใบเสร็จค่ากระแสไฟฟ้าครั้งสุดท้ายของผู้โอน

๕. ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน

๖. หลักฐานอื่น ๆ ที่จำเป็น

(แบบ ๒ ใช้สำหรับกรณีที่ผู้โอนไม่ต้องมาทำการโอน)

แบบคำขอรับโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอรับโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าเครื่องวัดฯ หมายเลข.....ในนาม.....

ติดตั้งใช้ไฟที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ซึ่งในขณะนี้ข้าพเจ้าเป็นเจ้าของบ้านดังกล่าวโดยถูกต้องตามกฎหมาย หากมีผู้ใดโต้แย้งสิทธิภายหลังการโอนนี้ ข้าพเจ้าผู้รับโอนยอมรับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ อันจะเกิดมีขึ้น และขอสัญญาว่ายินยอมชำระค่าไฟฟ้าซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าเดิมค้างชำระต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เสร็จสิ้น ก่อนที่จะมีการโอนให้ต่อไป

เพื่อเป็นหลักฐาน ข้าพเจ้าผู้รับโอนได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยานที่มีนามข้างท้ายนี้

(ลงชื่อ).....ผู้รับโอน

(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....พยาน

หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง

๑. บัตรประจำตัวของผู้รับโอน

๒. สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน

๓. สำเนาใบมรณบัตรของผู้ใช้ไฟฟ้า (กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย)

๔. สำเนาสัญญาซื้อขาย (กรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)

๕. ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้ายของผู้โอน

๖. ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน

๗. หลักฐานอื่น ๆ ที่จำเป็น

(สำเนาบันทึก)

จาก คณะกรรมการฯ เสนอ ผวก.

เลขที่ วันที่ ๔ สค.๒๕๒๐

เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า

เสนอ ผวก.

ตามอนุมัติ ผวก.ลว.๒๐ กรกฎาคม ๒๕๒๐ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ เพื่อโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า ดังมีรายนามข้างท้ายขึ้น นั้น

คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยวางหลักเกณฑ์ให้ผู้ประสงค์จะทำการโอนนำหลักฐานต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น บัตรประจำตัว สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสัญญาซื้อขายไฟฟ้า สำเนาใบมรณบัตร เป็นต้น มายื่น ณ ที่ทำการไฟฟ้าที่ได้ขอใช้ไฟไว้ และให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องก่อนที่จะมีการโอนให้ต่อไป

จึงเสนอมาเพื่อโปรดพิจารณา หากชอบด้วยแล้วขอได้โปรดอนุมัติและลงนามในคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้ ต่อไปด้วย

(ลงชื่อ) ดำริห์ รอดบุญมี ประธานกรรมการ
(นายดำริห์ รอดบุญมี อตบ.)

(ลงชื่อ) ทองใบ พรประสิทธิ กรรมการ
(นายทองใบ พรประสิทธิ์ อวก.)

(ลงชื่อ) สุทิน มั่นธำรง์ กรรมการ
(นายสุทิน มั่นธำรง์ หสบ.กนก.)

(ลงชื่อ) วิทยา พลราบ กรรมการ
(นายวิทยา พลราบ รษ.ทสฟ.กศฟ.)

(ลงชื่อ) อุรา ทองกุม กรรมการ
(นางอุรา ทองกุม หลม.กมต.)

คณะกรรมการฯ

ผมยังติดใจคำว่า "โอนสิทธิ์" การใช้ไฟฟ้านี้เป็นสิทธิอย่างหนึ่งหรือไม่ โปรดลองใคร่ครวญอีกครั้ง.

วีระ ปิตรชาติ
๔ สค.๒๐

เสนอ ผวก.

ได้พิจารณาเปลี่ยนคำว่า "โอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า" เป็นการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว ขอได้โปรดลงนาม.

(ลงชื่อ) ดำริห์ รอดบุญมี
๑๐ สค.๒๐

ลงชื่อแล้ว
วีระ ปิตรชาติ
๒ กย.๒๐

(ลงชื่อ) ทองใบ พรประสิทธิ์
๑๐ สค.๒๐

(ลงชื่อ) สุทิน มั่นธำรง์

(ลงชื่อ) วิทยา พลราบ

(ลงชื่อ) อุรา ทองกุม

สำเนาถูกต้อง.

จรัญ/๒ กค.๒๒

เสนอ กนก.

เพื่อโปรดออกเลขที่ในคำสั่งและสำเนาแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ ทราบต่อไปด้วย.

(ลงชื่อ) ทองใบ พรประสิทธิ์

๒ กย.๒๕๒๐

ผกอ. ดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) วรกิตติ์ ทองนพเนื้อ

๕ กย.๒๕๒๐

ที่ นก. ๖๒๗

เสนอ ผู้อำนวยการฝ่าย,ผู้อำนวยการกอง,ผู้อำนวยการสำนักงาน ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต,หัวหน้ากอง, หัวหน้าสำนักงาน และ กฟฟ. ทุกแห่ง

กองอำนวยการ ขอส่งสำเนาคำสั่ง ที่ พ.๔๐/๒ กย.๒๕๒๐ มาพร้อมนี้ เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) วรกิตติ์ ทองนพเนื้อ

(นายวรกิตติ์ ทองนพเนื้อ)

ชนก.

๕ กย.๒๕๒๐

อากรแสตมป์

๕๐บาท

หนังสือมอบอำนาจ

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอมอบอำนาจให้.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....ถนน.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เป็นผู้ทำการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

เครื่องวัดฯ หมายเลข.....ในนาม.....ติดตั้งใช้ไฟที่

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ให้แก่.....ผู้รับโอนแทนข้าพเจ้าและข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบในการที่ผู้รับมอบอำนาจของข้าพเจ้าได้ทำไปตามที่มอบอำนาจนี้เสมือนหนึ่งข้าพเจ้าได้ทำการด้วยตนเอง หากมีความเสียหายใด ๆ เกิดขึ้น ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบโดยไม่มีข้อโต้แย้งแต่ประการใด

เพื่อเป็นหลักฐาน จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานที่มีนามข้างท้ายนี้

(ลงชื่อ).....ผู้มอบอำนาจ

(ลงชื่อ).....ผู้รับมอบอำนาจ

(ลงชื่อ).....พยาน

(ลงชื่อ).....พยาน

<u>หมายเหตุ</u> ผู้รับมอบอำนาจต้องแสดงบัตรประจำตัวของตนเองและบัตรประจำตัวหรือสำเนาบัตรประจำตัวของผู้มอบอำนาจด้วย

สำเนาถูกต้อง.

จรัญ/๒ กค.๒๒

2 ก.ค. 2522

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.(ม) 13 /2539

เรื่อง การมอบหมายงาน

เพื่อให้การดำเนินการด้านการตอบรับ หรือโต้ตอบหนังสือ จากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และกระจายอำนาจไปสู่ผู้รับผิดชอบตามสายงานต่าง ๆ ยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานแทนดังนี้.-

1. หนังสือที่ส่งมาจากหน่วยราชการ บริษัท ห้างร้าน หรือบุคคลภายนอกต่าง ๆ ที่ ผู้ว่าการให้ถือปฏิบัติตามอนุมัติในหลักการ ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2526 อนุมัติในหลักการ ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2535 และบันทึกผู้ว่าการ ลงวันที่ 11 กรกฎาคม 2539 หากจะต้องมีการตอบรับ หรือโต้ตอบ ก็ให้รองผู้ว่าการแต่ละสายงาน หรือผู้ช่วยผู้ว่าการ ที่รับผิดชอบดูแลงานในแต่ละภาค หรือผู้รักษาการตำแหน่งดังกล่าว มีอำนาจลงนามตอบรับ หรือโต้ตอบแทนผู้ว่าการได้ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ต้องโต้ตอบหัวหน้าหน่วยงานระดับสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม รัฐมนตรี สมาชิกรัฐสภา หรือเรื่องที่สำคัญ หรือเรื่องนโยบาย ให้นำเสนอผู้ว่าการลงนาม

2. สำหรับหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ ให้หัวหน้าหน่วยงานนั้น ๆ เป็นผู้ลงนามแทนผู้ว่าการได้ ยกเว้นเป็นเรื่องโต้ตอบหัวหน้าหน่วยงานระดับสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม รัฐมนตรี สมาชิกรัฐสภา หรือเรื่องที่สำคัญ หรือเรื่องนโยบาย ให้นำเสนอผู้ว่าการลงนาม

3. สำหรับผู้ที่เคยได้รับมอบหมายให้ลงนามแทนผู้ว่าการ ในบางเรื่องอยู่แล้ว คงให้มีอำนาจลงนามแทนอยู่ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 24 กรกฎาคม 2539

(นายสุนทร คันถาวร)

รองผู้ว่าการ ทำการแทน

ผู้ว่าการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำแพงเพชร
วันที่ 4 มิ.ย. 39 เวลา 13.34 น.
ผู้รับ
ที่ 2226

จาก กธก. ถึง สวก.

เลขที่ วันที่

เรื่อง ผู้มีอำนาจอนุมัติขนาดมิเตอร์เพื่อบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟ

/อ้างถึง ภายใน 4 วันทำการ

เรียน อฝ.วก.ผ่าน รฝ.วก. 6 มิ.ย. 2539

1. เรื่องเดิม

ตามบันทึก ที่ รป.101/2537 ลว.3 ต.ค.2537 แจ้งเวียนอนุมัติ ผวก. เรื่องการเร่งรัดการบริการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการ ของ กฟฟ. จุดรวมงาน และหน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก โดยกำหนดวิธีปฏิบัติในการเร่งรัดติดตั้งมิเตอร์ 2 วิธี และเพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติดังกล่าว อีกทั้งเพื่อลดขั้นตอนได้มอบหมายการขอติดตั้งมิเตอร์ไปให้ หกฟ./หมช. เป็นผู้อนุมัติขนาดมิเตอร์ของ กฟฟ.จุดรวมงาน และ นกล.1

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ปัจจุบัน กฟภ.ได้มีคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ท) 15/2538 สั่ง ณ วันที่ 9 ส.ค.2538 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานระดับปฏิบัติการในส่วนภูมิภาค จากเดิม กฟฟ.จุดรวมงาน หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก และหน่วยบริการผู้ใช้ไฟ ปรับปรุงเป็นการไฟฟ้าชั้น 1-4 รวมทั้งปรับปรุงหน่วยงานระดับแผนกและหมวดในสังกัดการไฟฟ้าชั้น 1-4 ด้วย

2.2 คำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ม) 1/2539 สั่ง ณ วันที่ 10 ม.ค. 2539 เรื่องอานาจผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น 1-3 ในการดำเนินการเกี่ยวกับระบบจำหน่าย กำหนดในเรื่องอำนาจอนุมัติการติดตั้งมิเตอร์ไว้ ดังนี้

- ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น 1-2 :- อนุมัติติดตั้งมิเตอร์ รวมทั้ง ซีที. พีที.
- ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น 3 :- อนุมัติติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำทุกขนาด รวมทั้งมิเตอร์แรงต่ำประกอบ ซีที.ขนาด 400/5 แอมป์

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

ดังนั้น เพื่อให้วิธีปฏิบัติในการบริการติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 วันทำการ ตามวิธีการเร่งรัดการติดตั้งมิเตอร์ ตามบันทึกที่ รป.101/2537 ลว.3 ต.ค.2537 สอดคล้องกับข้อเท็จจริงข้างต้น จึงเห็นสมควรมอบให้หัวหน้าแผนกบริการผู้ใช้ไฟ หรือหัวหน้าแผนกช่าง ของ การไฟฟ้าชั้น 1, 2 หรือการไฟฟ้าชั้น 3 แล้วแต่กรณี มีอำนาจอนุมัติขนาดมิเตอร์ ตามนัยบันทึกดังกล่าวได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก.พิจารณา

(ธก) - 11ก7 อนุมัติตามเสนอต่อไปด้วย

รฝ.น.2 ~~ผชก.~~,หผ.ธก.

อก.บน.2,อก.ปน.2,อก.ทน.2,อก.อน.2

ผจก. ทฟฟ 1 2

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

แล้วแจ้ง กฟฟ.3 ต่อไปด้วย

(นายสำรวย สุมนาพันธุ์)

ชฝ. น 2 ปฏิบัติราชการแทน อฝ.น.2

19 มิ.ย. 2539

แผนกธุรการ กฟน.2

กองงานธุรการ 19 มิ.ย. 2539

รับที่ 2946 เวลา 15.44 น.

โทร.5162

ทกก.(ธ)105

เรียน รผก., ผชก., อฝ.อก., อฝ.น.2

เพื่อโปรดทราบ สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ขอให้ กฟข.โปรดแจ้ง กฟฟ.ในสังกัดต่อไปด้วย.

(นายสมคิด พฤกษ์พันธ์ขจี)

อก.ธก.

11 มิ.ย. 2539

ป.ผผ.ผห.

24 มิ.ย. 39.

(นายสมคิด พฤกษ์พันธ์ขจี)

อก.ธก.

30 พ.ค. 2539

เรียน อฝ.น. 2

เพื่อโปรดทราบ

(นายสำรวย สุมนาพัน

ชฝ น 2

19 มิ.ย. 2539

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดอนุมัติตามเสนอ

กธก. เสนอ ต่อไปด้วย.

- 3 มิ.ย. 2539

อนุมัติตามเสนอ

ผวก.

- 5 มิ.ย. 2539 หน.ธก.

กผก.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก กธก. ถึง รองฯ,ผชก.,สคก.,ฝ่าย,สกภ.,กพช.,สำนักงาน, กอง,กพฟ.จุดรวมงาน,นกล. และ นรฟ.

เลขที่ วก.(ธ) 93 วันที่ 10 เม.ย. 2538

เรื่อง แจ้งเวียน เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้ ผมค./มมค./มชง. ไปรับเงิน

เรียน รองฯ, ผชก., อฝ., อก., หก., ผจก.กพฟ.จุดรวมงาน, ผจก.นกล.และ หรฟ. ๑๓.๒๐

กธก.ขอส่งอนุมัติ ผวก. ลว.29 มี.ค.2538 เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้ ผมค./มมค./มชง. ไปรับเงิน มาพร้อมนี้

สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ขอให้ กพช.ได้โปรดแจ้งเวียน กอง,กพฟ.จุดรวมงาน, นกล. และ นรฟ.ในสังกัด ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป.

(นายชนินทร์ สุวรรณเวลา)

หก.ธก.

สำนักผู้ว่าการ
กองงานธุรการ
โทร.5160

สำเนาถูกต้อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก คณะกรรมการฯ ถึง ผวก.

เลขที่ วันที่ 21 มี.ค. 2538

เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ

อ้างถึง ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้ ผมต./มมต./มชง. ไปรับเงิน

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

ผวก.อนุมัติ ลว.16 ก.ย.2537 ให้มีการเร่งรัดการติดตั้ง มิเตอร์ เป็น 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1

1. ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผกฟ./มกฟ./มชง.หกฟ./หชง. พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์ ให้ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผกง./ผบง./มบง./มธก. หรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟ

2. พชง.ผมร./มมร./มชง.ไปตรวจสอบสายภายใน และติดตั้งมิเตอร์ที่เบิกไปด้วย (กรณีขอชำระเงินที่สถานที่ที่ขอใช้ไฟ ต้องได้รับชำระเงินก่อนติดตั้งมิเตอร์ให้)

วิธีที่ 2

การขอใช้ไฟในเขตเทศบาล, สุขาภิบาล ทางโทรศัพท์

1. ผู้ขอใช้ไฟโทรศัพท์ติดต่อกับ ผกฟ./มกฟ./มชง. สอบถามรายละเอียด พร้อมให้คำแนะนำในการขอใช้ไฟ

2. หกฟ./หชง. พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์ และมอบงานให้ ผมร./มมร./มชง.นำคำร้องขอใช้ไฟ,มิเตอร์และใบเสร็จรับเงินไปพร้อม ตรวจสอบสายภายในเมื่อถูกต้องรับชำระเงินก่อนและติดตั้งมิเตอร์ให้

2. ข้อเท็จจริง

จากวิธีที่ 1 และวิธีที่ 2 ของอนุมัติดังกล่าว ระเบียบที่ต้องกำหนดขึ้นใหม่เพิ่มเติม เพื่อรองรับกับวิธีปฏิบัติ ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ระเบียบการเงิน พ.ศ.2532 (วก.269/14 ก.ย.2532) หน้า 11 ข้อ 3.7.2 ห้ามพนักงานผู้ไม่มีหน้าที่รับเงิน รับเงินหรือรับฝากเงินอันเนื่องจากการขอใช้ไฟ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลประการใดก็ตาม

ใหม่ แก้ไขเป็นพนักงานใน ผมค./มมค./มชง. สามารถนำคำร้องขอใช้ไฟ และใบเสร็จรับเงินค่าประกัน ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ออกไปรับเงินนอกสำนักงานได้โดยอนุโลม (เป็นข้อยกเว้นของ ข้อ 3.7.2 ของระเบียบการเงิน พ.ศ.2532)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 16 ก.ย.2537 ข้างต้น คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นควรกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการนำใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้กับแผนกมิเตอร์/หมวดมิเตอร์/หมวดช่าง ดังนี้

3.1 ให้แผนกการเงิน,แผนก/หมวดบัญชีและการเงิน การไฟฟ้าจุดรวมงาน,หมวดธุรการทั่วไป หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก มอบใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินรายได้ทั่วไป ให้ ผมค.,มมค.,มชง.โดยให้ผจก.พิจารณาอนุมัติจำนวนที่เล่มตามความเหมาะสม

3.2 การลงนามในใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ และใบเสร็จรับเงินทั่วไปของ ผมค./มมค./มชง.ให้ถือปฏิบัติดังนี้

3.2.1 ให้หัวหน้าแผนกมิเตอร์/หมวดมิเตอร์/หมวดช่างเป็นผู้ลงนามรับใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไป จากสมุดคุมที่หัวหน้าแผนกการเงิน/หัวหน้าแผนก/หมวดบัญชีและการเงิน/หัวหน้าหมวดธุรการ ได้จัดทำขึ้น (ตามตัวอย่างแนบ)

3.2.2 ให้ หกง.,หบง.,หธก. เซ็นชื่อในช่องตำแหน่ง หกง.,หบง.,หธก. ในใบเสร็จรับเงินค่าประกัน, ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ตามจำนวนที่เห็นว่าเพียงพอแก่การใช้งานประมาณ 3 วัน แล้วส่งมอบให้ หมค./หชง. เซ็นรับไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง

3.2.3 เมื่อได้รับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟ ให้ พชง. ผมค. มมค./มชง.ลงนามในช่องผู้รับเงินของใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไป

3.2.4 ให้ พชง. นำส่งเงินค่าประกัน, ค่าธรรมเนียม ภายในเวลา 15.30 น. ของวันที่ติดตั้งมิเตอร์ หรือถ้านำส่งไม่ทันในวันนั้นให้ส่งอย่างช้าตอนเช้าของวันทำการถัดไป เมื่อ พชง.นำส่งเงิน ให้พนักงานบัญชี/แคชเชียร์ ลงนามกำกับการรับเงินไว้ในสำเนาติดเล่มทุกใบ

3.2.5 ให้ ผมต./มมต./มชง.ส่งคืนสำเนาใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟ และรายได้ทั่วไป เมื่อใช้หมดเล่มแล้ว ให้แก่ ผกง./ผบง./มบง./มชก.ต้นสังกัด แล้วจึงเบิกเล่มใหม่ไปใช้ได้

3.2.6 การถือปฏิบัติตามข้อ 3.2.1-3.2.5 ให้ถือเป็นข้อยกเว้นของข้อ 3.7.2 ของระเบียบการเงิน พ.ศ.2532

4. <u>ข้อเสนอแนะ</u>

จากข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการฯ เห็นควรให้ใช้หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ การนำใบเสร็จรับเงิน ค่าประกันการใช้ไฟ ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้ ผมต./มมต./มชง.ไปรับเงิน ตามข้อพิจารณา 3.1-3.2

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยโปรดอนุมัติ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป

..... ผู้แทน สวก.
(นายจรูญ วารีวนิช) รฝ.วก.

..... ผู้แทน กมต.
(นายวิศิษฐ์ จารุชจรรัตน์) วศก.ระดับ 8

..... ผู้แทน กศฟ.
(นายบวร พัฒนาค) สฐก.ระดับ 8

..... ผู้แทน กบฟ.
(นายชวลิต กลิ่นมาลัย) รษ.ชก.บฟ.

อนุมัติ
ผวก.
29 มี.ค. 2538

31 มี.ค. 2538

ผช.ชก

14 มี.ค. 2538

..... ผู้แทน กคน.
(นายกิญโญ ทานสัมฤทธิ์)

..... ผู้แทน กฟก.3
(นายสมชัย ศรีสุกใส) ผจก.กฟจ.สมุทรสาคร

..... ผู้แทน กฟฉ.3
(นายสุรชัย ลอนิกูล) หัวหน้าแผนกมิเตอร์

..... ผู้แทน กธก.
(นายกัมภณ ภาระกุล) ชหก.ธก.กธก.

แบบฟอร์มการรับ-จ่าย ใบเสร็จรับเงินทั่วไป ค่าประกันระหว่าง มกง./มบง./มบง./มอก.กับ มปร./มมค./มชง.

ลำดับที่	ว.ค.ป.	ใบเสร็จรับเงิน		ชื่อผู้รับ	ตำแหน่ง	ชื่อผู้จ่าย	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
		ทั่วไป เล่มที่/เลขที่	ค่าประกัน เล่มที่/เลขที่					

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

162
10 ต9. 37.
15. 25

จาก คณะกรรมการ ถึง ผวก.

เลขที่ วันที่ 12 ก.ย. 2537

เรื่อง การเร่งรัดการบริการติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการของจุดรวมงาน กฟฟ. และหน่วย

อ้างถึง บริการผู้ใช้ไฟหลัก (บริการ "ขอไฟได้ไวกว่าที่คิด")

บันทึกกลุ่มงาน ผจก.ที่ ชจก.145/2537 ลงวันที่ 18 กค.2537

เรียน ผวก.

เรื่องเดิม

ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 21 กค.2537 แต่งตั้งคณะกรรมการตามรายชื่อข้างท้ายนี้ กำหนดมาตรการเร่งรัดติดตั้งมิเตอร์ภายใน 4 วันทำการ และตามนโยบาย ผวก.ในเรื่องการติดตั้งมิเตอร์ ไม่เกิน 30 แอมป์ ที่ไม่มีการขยายเขต ให้ได้ผลโดยใช้เวลาเพียง 2 - 3 วันทำการทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายการบริการประชาชน ในเชิงธุรกิจ

ข้อเท็จจริง

การดำเนินการในปัจจุบัน ในการติดตั้งมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ที่ไม่มีการขยายเขต มีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1. รับคำร้องขอใช้ไฟ-ผู้ขอใช้ไฟมาที่ สนง.แจ้งความประสงค์ ขอใช้ไฟที่ ผกฟ./มกฟ./มชง. โดยเขียนคำร้อง พร้อมทั้งมอบเอกสาร สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ข้อมูลและสถานที่ขอใช้ไฟ รวมทั้งแจ้งความพร้อมในการเดินสายไฟภายใน

2. ตรวจสอบภายใน-หลังจากรับคำร้องแล้ว พนักงาน ผกฟ./มกฟ./มชง.ไปตรวจสอบ การเดินสายไฟภายในและเขียนผัง เมื่อเรียบร้อยก็จะแจ้งผู้ขอใช้ไฟมาชำระเงินที่ สนง.

3. การชำระเงิน-ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผงน./ผยง./มบง./มยก.พร้อมรับใบเสร็จรับเงิน

4. พชง.ผมว./มมว./มชง.เบิกและนำมิเตอร์ไปติดตั้ง

การดำเนินการดังกล่าวในเขตชุมชนในขั้นตอนที่ 1-2 จะใช้เวลาประมาณ 2 วันทำการ และในขั้นตอนที่ 3-4 จะใช้เวลาประมาณ 1-2 วันทำการ แต่ผู้ใช้ไฟจะต้องมาติดต่อที่ สนง.กฟฟ. ถึง 2 ครั้งและ พชง.กฟฟ. จะต้องเดินทางไปสถานที่ขอใช้ไฟอีกอย่างน้อย 2 ครั้ง

บริการ "ขอไฟ ได้ไว กว่าที่คิด"

เปรียบเทียบขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่มีการขยายเขต)

ขั้นตอนที่ใช้ปัจจุบัน	ขั้นตอนที่นำเสนอใหม่	
	วิธีที่ 1	วิธีที่ 2
1.ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผกฟ.	1. ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผกฟ./มกฟ.,หกฟ./หมช.พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์และให้ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผงน./ผบง./มบง.หรือสถานที่ขอใช้ไฟ	1. ผู้ขอใช้ไฟโทรศัพท์มาขอใช้ไฟ พร้อมให้รายละเอียดและข้อมูลที่ ผกฟ./มกฟ./มชง.
2.ผกฟ.ไปตรวจสอบการเดินสายภายในเสนอขออนุมัติติดตั้งมิเตอร์และแจ้ง ผบง.คิดเงินและแจ้งผู้ขอใช้ไฟมาชำระเงิน	2. ผมร./มมร./มชง.ไปตรวจสายภายใน หากถูกต้องรับชำระเงินออกใบเสร็จรับเงิน,ติดตั้งมิเตอร์ (ในกรณีที่ผู้ขอใช้ไฟขอชำระเงินที่สถานที่)	2. หกฟ./หกฟ./หชง.อนุมัติขนาดมิเตอร์ มอบงานให้ ผมร./มมร./มชง.ตรวจสายภายใน หากถูกต้องรับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและติดตั้งมิเตอร์
3.ผู้ขอใช้ไฟมาชำระเงินที่ ผบง., ผบง.แจ้ง ผม่ร.	-	
4.ผมร.เบิกมิเตอร์ไปติดตั้ง	-	
สรุป 1.ผู้ขอให้ไฟมา กฟฟ. 2 ครั้ง 2.พชง.กฟฟ.เดินทางไปตรวจ	สรุป 1. ผู้ขอใช้ไฟมา กฟฟ. 1 ครั้ง 2. พชง.กฟฟ.เดินทางไป 1 ครั้ง	สรุป 1. ผู้ขอใช้ไฟไม่ต้องมา กฟฟ. 2. พชง.กฟฟ.เดินทางไป 1 ครั้ง

ข้อพิจารณา

คณะกรรมการได้ดำเนินการหารือร่วมกัน และเดินทางไปพบปะหารือ การปฏิบัติงาน และปัญหาผู้ปฏิบัติงานที่ กฟฟ.นครสวรรค์,พิษณุโลกและลพบุรี เพื่อให้ กฟฟ.ได้มีการดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ให้รวดเร็ว เป็นการบริการประชาชน ตามนโยบายมหาดไทย โดยมีเป้าหมายคือ

1. ผู้ขอใช้ไฟเดินทางมาติดต่อ สนง.หรือติดต่อทางโทรศัพท์เพียง 1 ครั้ง
2. พนักงาน กฟฟ.ไปสถานที่ของผู้ขอใช้ไฟ เพื่อตรวจสอบและติดตั้งมิเตอร์เพียงครั้งเดียว

คณะกรรมการจึงเห็นสมควรให้พิจารณาเร่งรัดการติดตั้งมิเตอร์เป็น 2 วิธี

วิธีที่ 1

1.ผู้ขอใช้ไฟยื่นคำร้องที่ ผกฟ./มกฟ./มชง.หกฟ./หชง.พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์ ให้ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินที่ ผกง./ผบง./มบง./มธก.หรือสถานที่ที่ขอใช้ไฟ

2.พชง.ผมร./มมร./มชง.ไปตรวจสอบสายภายในและติดตั้งมิเตอร์ที่เบิกไปด้วย(กรณีขอชำระเงินที่สถานที่ที่ขอใช้ไฟ ต้องได้รับชำระเงินก่อนติดตั้งมิเตอร์ให้)

วิธีที่ 2

การขอใช้ไฟในเขตเทศบาล,สุขาภิบาล ทางโทรศัพท์

1. ผู้ขอใช้ไฟโทรศัพท์ติดต่อกับ ผกฟ./มกฟ./มชง.สอบถามรายละเอียด พร้อมให้คำแนะนำในการขอใช้ไฟ

2. หกฟ./หชง.พิจารณาอนุมัติขนาดมิเตอร์และมอบงานให้ ผมร./มมร./มชง.นำคำร้องขอใช้ไฟ, มิเตอร์และใบเสร็จรับเงินไปพร้อม ตรวจสอบสายภายในเมื่อถูกต้องรับชำระเงินก่อนและติดตั้งมิเตอร์ให้

จากการพิจารณาของคณะกรรมการ ทั้ง 2 วิธี แล้วในทางปฏิบัติเพื่อให้รวดเร็ว จึงต้องมีการลดขั้นตอนและเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติโดยมอบหมายการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ไปให้ หกฟ./หมช. เป็นผู้อนุมัติขนาดมิเตอร์ของกฟฟ. จุดรวมงาน และนกล.1

อนึ่ง จากที่คณะกรรมการได้ไปศึกษาวิธีการบริการขอใช้ไฟทางโทรศัพท์ของ กฟจ. พิษณุโลก ซึ่งดำเนินการตามที่ สรป. ได้กำหนดเมื่อ ก.ย.2686 นั้น ได้ดำเนินการมาเป็นเวลา 1 ปี มีผู้ขอใช้ไฟทางโทรศัพท์เฉลี่ยประมาณเดือนละ 100 รายเศษ ได้ผลดีเป็นที่พึงพอใจของผู้ขอใช้ไฟและไม่มีปัญหาในการควบคุมการปฏิบัติงานที่จะเป็นช่องทางให้มีการทุจริตได้

สรุป การพิจารณาของคณะกรรมการ ดังนี้

1. ให้ผู้ขอใช้ไฟมีทางเลือกในการใช้บริการได้ แล้วแต่ความสะดวก
2. เป็นการกระจายความรับผิดชอบจาก ผจก.ไปให้ระดับรองควบคุมดูแล ซึ่งไม่ได้เป็นงานที่ยุ่งยากปฏิบัติได้ เพียงแต่ให้มีอนุมัติเพื่อรองรับการปฏิบัติ สามารถติดตั้งได้ ภายใน 2 วันทำการ

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อสนองนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการบริการให้รวดเร็วมากขึ้น เห็นควรพิจารณาดำเนินการ
2. ขอให้กองที่เกี่ยวข้องแก้ไขระเบียบให้สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติตามบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากชอบด้วยดำริ โปรดอนุมัติตามเสนอ.

(ลงชื่อ).....ประธานกรรมการ
(นายยืนยง วัฒนากร) ผตก.(อ)สตก.

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายประสิทธิ์ อมาตยกุล) วทก.10 รม.หตก.4 ผู้แทน สตก.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4461
วันที่ 10 ต.ค. 2537
เวลา 08.50 น.

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายสุชาติ บัวจันทร์) วศก.8 ผู้แทน สรป.

ที่ น.2(ชฟ)-16601

เรียน ชฟน.2, ผตก.น.2, หทน.2,
หบน.2, หปอ.น.2,
ผจก.กฟฟ.จุดรวมงาน ทุกแห่ง
ผจก.นกล. ทุกแห่ง
ประธานแผนปฏิบัติ กฟน.2
สาขา 2 (การบริการ)

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายวิทิษฐ์ จารุจรรัตน์) วศก.8 ผู้แทน กมต.

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายประดิษฐ์ ทรัพย์มี) ผตก.กฟก.1 ผู้แทน กฟอ.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายเรืองเดช เปรมปราชญ์) ผจก.นส.

(นายสำรวม สมจิตต์)
ฝฟน.2
- 5 ต.ค. 2537
กรุง 101

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายพนม หล่าแสงกุล) ผจก.นกล.บมม.

เรียน ผฟฟ.ทุกแห่ง

(นายวิทย์ เตชิมโชคชัย)
ผตก.(บ) รักษาการแทน วผป.
- 3 ต.ค. 2537

อนุมัติตามเสนอ

ผวก.
16 ก.ย. 2537

เรียน ฝฟน.
เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการต่อไป (เกี่ยวกับ ตอบ)

19 ก.ย. 2537

ผ.2 วันที่ 5 ต.ค. 2537
น.2 วันที่ .../.../...
วันที่ 5/ต.ค./37
วันที่ 5/ต.ค./37

19 ก.ย. 2537

จาก กธก. ถึง รผก.,ผชก.,สตก.,ฝ่าย.สกภ.,
กฟช.,สำนักงาน,กอง

เลขที่ วก.(ธ) 54 วันที่ 26 มี.ค. 2539

เรื่อง แจ้งเวียนอนุมัติ ผวก.ลว.20 มี.ค.2539 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ

อ้างถึง การงดจ่ายไฟ โดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

เรียน รผก.. ผชก., อฝ., อก.. หก. ตช. ก.3

กธก.ขอส่งอนุมัติ ผวก. ลว.20 มี.ค.2539 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟ โดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ มาพร้อมนี้

สำหรับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ขอให้ กฟช.โปรดแจ้งเวียน กฟฟ.ในสังกัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง.

(นายสมคิด พฤกษ์พันธ์ชจี)
อก.ธก.

ที่ ก.3-()1733
ชฝ.ก.3 (ป). ชฝ.ก.3 (ท). อก.นก.3
อก.ชก.3. อก.ทก.3. อก.อก.3, ผตก.ก.3
ผจก. กฟฟ.ที่ 1,2,3
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายไพจิตร นาถะพันธ์)
อฝ.ก.3

สำนักผู้ว่าการ
กองงานธุรการ
โทร. 5160

ก.ธ.ก.3
รผก ผม.
11 เม.ย. 2539

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บันทึก

จาก คณะกรรมการฯ ถึง พวก.

เลขที่ วันที่ 20 มิ.ค. 2539

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟ โดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

อ้างถึง

เรียน พวก.

เรื่องเดิม

กฟฝ.มีบันทึก ลว.28 ก.ค.2538 ขอให้ กฟก.แจ้งคณะกรรมการพิจารณาระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. เพื่อพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟ โดยการปลดสายเทอร์มินอลแทนการถอนคืนมิเตอร์

ข้อเท็จจริง

1. ปัจจุบันปรากฏปัญหา กฟฝ.ส่วนมาก ไม่สามารถที่จะงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟที่ค้างชำระค่าไฟฟ้าได้ทันภายในกำหนดระยะเวลาตามระเบียบ ทั้งนี้ เพราะจำนานผู้ใช้ไฟได้เพิ่มมากขึ้น รผก.(ฟ) จึงมีบัญชาให้ กฟฝ.ตรวจสอบข้อมูลและพิจารณาเกี่ยวกับวิธีการงดจ่ายไฟ โดยการปลดสายเทอร์มินอลแทนการถอนคืนมิเตอร์ เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการงดจ่ายไฟให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. กฟฝ.ได้พิจารณากำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการงดจ่ายไฟ ด้วยวิธีการปลดสายเทอร์มินอลกับผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 50 แอมป์ 1 เฟส และ 3 เฟส เสนอ กฟก. เพื่อแจ้งคณะกรรมการฯ พิจารณาและกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ให้ทุก กฟฝ.ถือปฏิบัติ

3. การงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ประกอบ ซีที.แรงต่ำ หรือ ซีที., พีที.แรงสูง มีขั้นตอนและรายละเอียดที่จะต้องดำเนินการหลายขั้นตอน ในทางปฏิบัติบาง กฟฝ.จะงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟดังกล่าวที่ค้างชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน ด้วยวิธีปลดสวิทช์ตัดตอนแรงต่ำ หรือสวิทช์ตัดตอนแรงสูง แล้วแต่กรณี เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 3 วัน ผู้ใช้ไฟไม่มาติดต่อขอใช้ไฟใหม่ จึงจะดำเนินการถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

ข้อพิจารณา

คณะกรรมการฯ ได้ประชุมพิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการงดจ่ายไฟได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และให้วิธีปฏิบัติในการงดจ่ายไฟสอดคล้องเป็นไปตามแนวทางที่บาง กฟฝ.ได้ดำเนินการไว้แล้ว เห็นสมควรกำหนดให้ กฟฝ.ต่าง ๆ สามารถถือปฏิบัติในการงดจ่ายไฟกรณีผู้ใช้ไฟค้างชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือนได้ตามวิธีการต่อไปนี้

1. ในกรณีที่ กฟฟ.พิจารณาแล้วเห็นว่า เมื่องดจ่ายไฟให้แก่ผู้ใช้ไฟแล้ว ผู้ใช้ไฟจะกลับมาขอใช้ไฟใหม่ภายในกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ จะพิจารณางดจ่ายไฟโดยไม่ต้องถอนคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบก็ได้ โดยให้ปฏิบัติดังนี้

1.1 ผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 50 แอมป์ 1 เฟส และ 3 เฟส ให้งดจ่ายไฟโดยวิธีการ ปลดสายเกลอร์มินอลด้านโหลดออก แล้วตัดราดะกิ่วที่ฝาครอบสายไว้ สำหรับผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ประกอบ ซีที.แรงต่ำ หรือประกอบ ซีที.,พีที.แรงสูง ให้งดจ่ายไฟ โดยวิธีปลดสายหรือปลดสวิทช์ตัดตอนแรงต่ำ หรือปลดสวิทช์ตัดตอนแรงสูง แล้วแต่กรณี และให้ทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟทราบการงดจ่ายไฟด้วย

1.2 ให้จัดทำ มด.13 เป็นหลักฐานไว้ เพื่อใช้ในการควบคุมตรวจสอบการงดจ่ายไฟตามข้อ 1.1

1.3 เมื่อผู้ใช้ไฟกลับมาขอใช้ไฟใหม่ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการกลับมาใช้ไฟใหม่และให้เรียกเก็บค่าแรงการติดตั้งเช่นเดียวกันกับผู้ใช้ไฟที่ถูกงดจ่ายไฟโดยวิธีการถอนคืนมิเตอร์

1.4 เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 3 วันทำการ หากผู้ใช้ไฟรายใดไม่มาติดต่อชำระค่าไฟฟ้าและขอใช้ไฟใหม่ ก็ให้ถอนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบคืน แล้วจัดทำ มด.3 ส่งมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบดังกล่าวเข้าคลังมิเตอร์

1.5 ให้แต่ละ กฟฟ.ชี้แจงผู้เกี่ยวข้องในสังกัดได้ทราบ และประสานงานกันในการปฏิบัติเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟโดยวิธีการตามข้อ 1.1 ดังกล่าว

2. ในกรณีที่เห็นว่าเมื่องดจ่ายไฟแล้ว ผู้ใช้ไฟจะไม่กลับมาใช้ไฟใหม่ภายใน 3 วันทำการ ก็ให้งดจ่ายไฟโดยวิธีการถอนคืนมิเตอร์

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณา เพื่อเป็นการลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในการงดจ่ายไฟ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางปฏิบัติในการงดจ่ายไฟเพิ่มเติมตามข้อพิจารณา 1-2 ดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้แทน สวก.
(นายจรูญ วารีวนิช) รฝ.วก.

ลงชื่อ.....ผู้แทน กมต.
(นายวิศิษฐ์ จารุจรรัตน์) ชก.มต.

ลงชื่อ.....ผู้แทน กสน.
(นายบวร นัดนาค) หน.สน.

ลงชื่อ.....ผู้แทน กบน.
(นายชาลิต กลิ่นมาลัย) ชก.บน.

ลงชื่อ.....ผู้แทน กคน.
(นายภิญโญ ทานสัมฤทธิ์) หน.ผน.

ลงชื่อ.....ผู้แทน กฝก.3
(นายสมชัย ศรีสุกใส) ผจก.กฟจ.สมุทรสาคร

ลงชื่อ.....ผู้แทน กฟฉ.3
(นายสุรชัย ลอนิกุล) หัวหน้าแผนกมิเตอร์

ลงชื่อ.....ผู้แทน กธก.
(นายกำแหง จรรยาเพศ) หน.ธก.

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(นางวันดี เทสงามถ้วน)

อนุมัติ

ผอก.
20 ส.ค. 2539

กธก.
21 ส.ค. 2539

รก.ธก.
หน.ธก.
21 ส.ค. 2539

ผพ.ธก.
22 ส.ค. 2539

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แบบฟอร์มแสดงหน่วยค้างภายในมิเตอร์

สำนักงานไฟฟ้า..... เล่มที่

ชื่อ (ผู้ใช้ไฟ)..... เลขที่

ที่อยู่.....

หมายเลขผู้ใช้ไฟ.....เฟส.....สาย.....โวลท์.....แอมป์.....

มิเตอร์		วันที่ติดตั้ง	หน่วยค้างภายในมิเตอร์	วันที่ถัดกลับ	หน่วยค้างภายในมิเตอร์	หมายเหตุ
หมายเลข พีอีเอ.	หมายเลขเครื่อง					

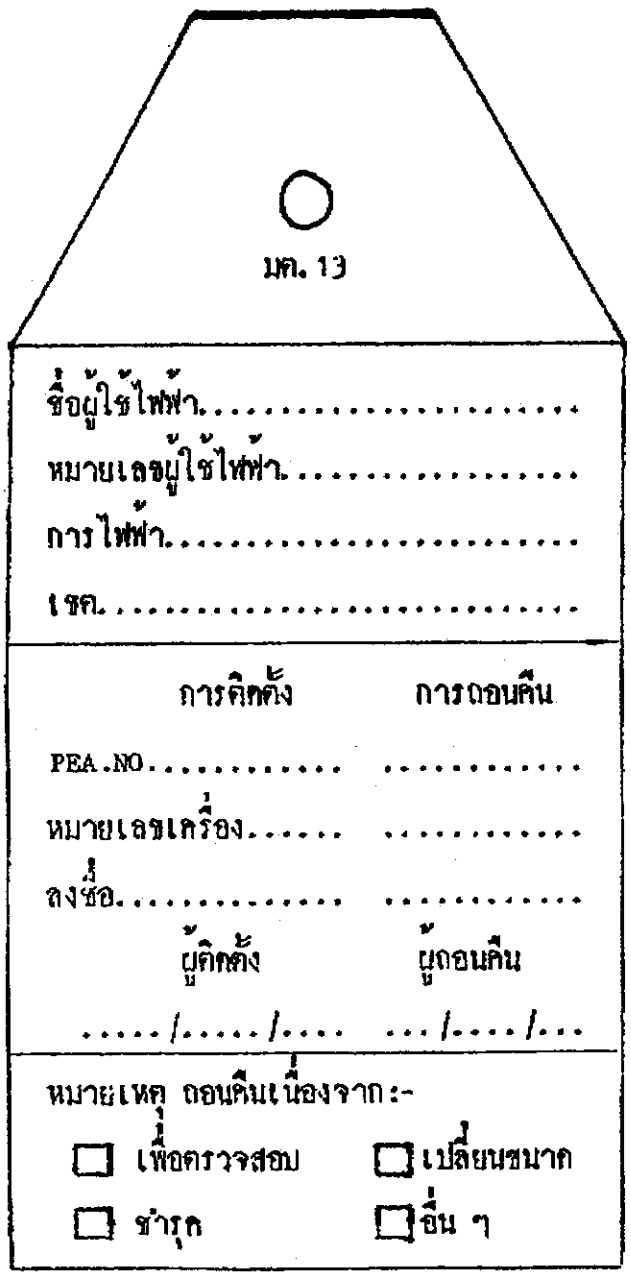
(ลงชื่อ).....ผู้ติดตั้ง, ถอนคืน

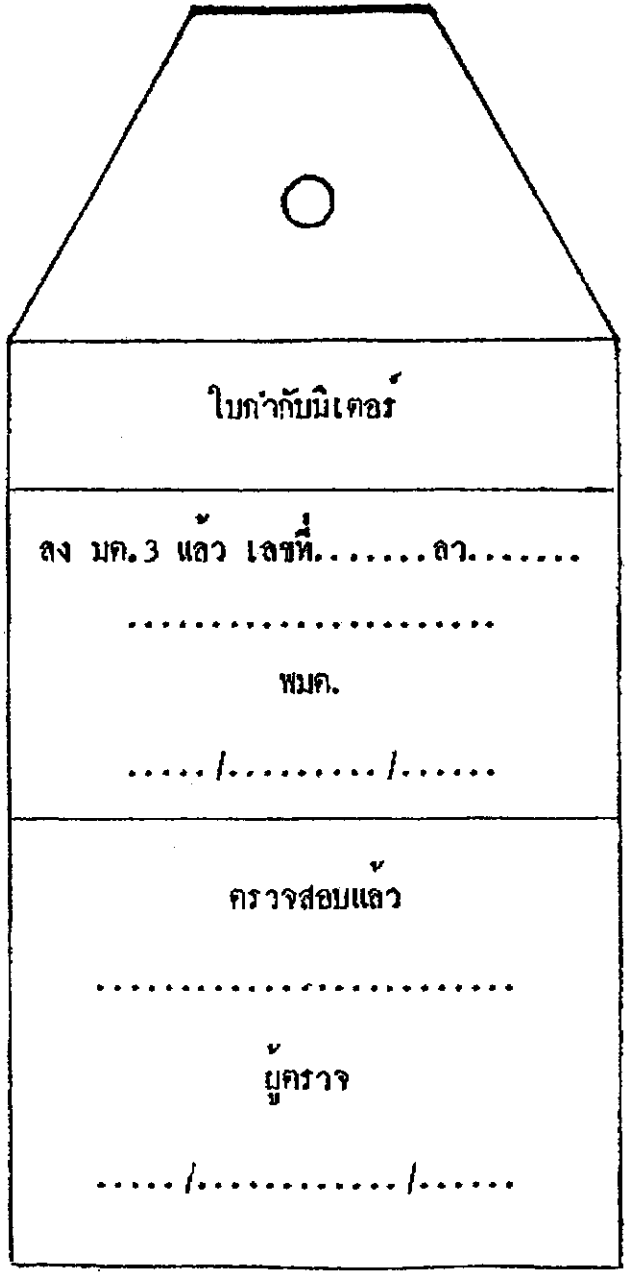
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ใช้ไฟหรือผู้แทน

(.....)

(มค. 15 ร.27)


มค. 13
ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า.....
หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า.....
การไฟฟ้า.....
เขต.....
การติดตั้ง
การถอนคืน
PEA.NO..... .....
หมายเลขเครื่อง..... .....
ลงชื่อ..... .....
ผู้ติดตั้ง
ผู้ถอนคืน
...../...../.... .../.../...
หมายเหตุ ถอนคืนเนื่องจาก:-
เพื่อตรวจสอบ
เปลี่ยนขนาด
ชำรุด
อื่น ๆ


ใบกำกับมิเตอร์
ลง มค.3 แล้ว เลขที่.....ลว.....
.....
พมค.
...../...../.....
ตรวจสอบแล้ว
.....
ผู้ตรวจ
...../...../.....

เอกสารแนบหมายเลข 19 (หน้า 35)

เล่มที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(มต.3) ใบติดตั้งและถอนคืนมิเตอร์,ซีที.พีที. เลขที่

คำร้องเลขที่.....

การไฟฟ้า.....หน่วยบริการ.....เขต.....

ชื่อผู้ใช้ไฟ.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ.....

บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

ใช้ในการ ☐ ติดตั้งใหม่ ☐ สับเปลี่ยน ☐ ถอนคืน

ใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ต้องการ

มิเตอร์ ซีที พีที ที่ถอนคืน	มิเตอร์ ซีที พีที ที่ติดตั้ง
มิเตอร์	มิเตอร์
ผู้ผลิต.....แบบ.....	ผู้ผลิต.....แบบ.....
พีอีเอ.....เลขเครื่อง.....	พีอีเอ.....เลขเครื่อง.....
โวลท์.....แอมป์.....เฟส.....สาย....	โวลท์.....แอมป์.....เฟส.....สาย.....
กว.ชม.คูณ...กว.สูงสุดคูณ...กว.สะสมคูณ...	กว.ชม คูณ....กว.สูงสุดคูณ....กว.สะสมคูณ.....
ตัวเลขที่อ่านได้ กว.ชม.....กว.สะสม.....	ตัวเลขที่อ่านได้ กว.ชม.....กว.สะสม.....
ถอนคืนเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....	ติดตั้งเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....
ซีที.....	ซีที.....
ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....	ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....
พีอีเอ.....	พีอีเอ.....
เลขเครื่อง.....	เลขเครื่อง.....
ถอนคืนเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....	ติดตั้งเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....
พีที.....	พีที.....
ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....	ผู้ผลิต.....อัตราส่วน.....
พีอีเอ.....	พีอีเอ.....
เลขเครื่อง.....	เลขเครื่อง.....
ถอนคืนเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....	ติดตั้งเมื่อวันที่...เดือน.....พ.ศ.....
ตัวคูณ.....	ตัวคูณ.....
กว.ชม.คูณ...กว.สูงสุดคูณ...กว.สะสมคูณ...	กว.ชม.คูณ....กว.สูงสุดคูณ....กว.สะสมคูณ.....

หมายเหตุ

ลงชื่อ ผู้จัดการฯ วันที่

ผู้ติดตั้ง/ถอนคืน วันที่

พนักงานคลัง วันที่

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม	เลขที่ :FM. - 3.4	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบคำกับคำร้อง ☐☐☐/☐☐

ข้าพเจ้า ..... หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด ..... ถูกงดจ่ายไฟเมื่อวันที่ ..... เนื่องจาก .....

☐ ค้างชำระค่าไฟฟ้า ☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้

☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก ☐ สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง ..... ตัวบรรจง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และภาระผูกพัน

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด ..... แอมป์ ..... เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด ..... / ..... ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด ..... / ..... และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว ดังนี้

☐	ค่ากระแสไฟฟ้า	..... บาท	จ่ายแล้วเมื่อวันที่	.....	
☐	ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว. .....
☐	ค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว. .....
☐	ค่ามิเตอร์แตก	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว. .....
☐	ค่าติดตั้ง	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว. .....
☐	อื่นๆ	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว. .....

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 3 การสั่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้ ..... ตำแหน่ง ..... เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.ผบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หผ.บง./หผ.ธง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

A. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 30 วันทำการ	1.รับคำร้อง,ตรวจหลักฐานประกอบคำร้อง	1	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ/ตรวจเงินประกัน/ตรวจหนี้สิน/ภาระผูกพันของผู้โอน/รับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน	5	ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	3.รับชำระเงิน - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ/หนี้สิน/ภาระผูกพันของผู้โอน และจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าของผู้รับโอน	5	ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	4.รวบรวมหลักฐานเอกสารเสนอขออนุมัติ	1	ผบฟ.	ผชง.	ผบฟ./ผชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.บฟ./หผ.ชง.
	5. อนุมัติโอน - เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ	1	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.
	6. เปลี่ยนประวัติการใช้ไฟฟ้า	1	ผบฟ.	ผชง.	ผบฟ./ผชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.บฟ./หผ.ชง.
	7.เปลี่ยนประวัติทะเบียนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า	2	ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	8.เปลี่ยนประวัติในใบเสร็จค่าไฟฟ้า		ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	9.ขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	8	ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	10.อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.
	11. คืนค้ำประกันการใช้ไฟของผู้โอน		ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
			ผู้ควบคุมดูแล : อก.บข.,ผจก.กฟฟ. 1,2,3,หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.3.1 /A ตามแนบ และหลักเกณฑ์ กฟภ.ที่ พ.40/2520 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์การขอโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า(ภาคผนวก ค.)

2.ไม่นับรวมระยะเวลาที่รอผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหรือทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและวางค้ำประกัน

3.กรณีการนับวันให้สิ้นสุดเมื่อ กฟฟ.มีหนังสือแจ้งให้ผู้โอนไปรับค้ำประกันการใช้ไฟคืน

4.กรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคารไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคาร

5.กรณีผู้ใช้ไฟนำพันธบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นชื่อ กฟภ.

6.กรณีการโอนเปลี่ยนชื่อหรือไถ่ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต ผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน ไม่นับรวมระยะเวลาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการ

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI.- 3.3.1/A.	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/2
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00	

เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.1.การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

A. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	**<u>รับคำร้อง,ตรวจหลักฐานประกอบคำร้อง</u>** 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง. รับคำร้อง ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนให้ครบถ้วน 1.2 ผบฟ./ผชง./พชง.แจ้งผู้รับโอน ให้นำค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าวางแทนค้ำประกันเดิมของผู้โอน 1.3 ผบฟ./ผชง.แจ้งผู้รับโอนเตรียมเอกสารการจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า(กรณีเป็นผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) 1.4.ผบฟ./ผชง.แจ้งให้ ผบง./ผธง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ 1.5.กรณี กฟฟ.ชั้น 4 พชง. แจ้งเรื่องให้ กฟฟ.ต้นสังกัดเพื่อดำเนินการต่อไป
2	**<u>ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ</u>** 2.1 ผบง./ผธง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าของผู้โอน 2.2 ผบง./ผธง.ตรวจสอบเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอนว่าอยู่ครบถ้วนและพร้อมที่จะคืนผู้ใช้ไฟฟ้า 2.3 ผบง./ผธง.รับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน พร้อมตรวจสอบว่าถูกต้องครบถ้วน 2.4.กรณีเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร ผบง./ผธง.แจ้งธนาคารที่ออกหนังสือสัญญาค้ำประกันเพื่อยืนยัน
3	**<u>รับชำระเงิน</u>** 3.1 ผบง./ผธง.รับชำระเงิน พร้อมหนี้สินและภาระผูกพันของผู้โอนให้เป็นการเสร็จสิ้น 3.2 ผบง./ผธง.จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าผู้รับโอน 3.3.ผบง./ผธง.แจ้งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง.เพื่อเสนอขออนุมัติโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ
4	**<u>รวบรวมหลักฐานเอกสารเสนอขออนุมัติ</u>** 4.1 ผบฟ./ผชง. รวบรวมหลักฐานเอกสารของผู้โอนและผู้รับโอนเพื่อนำเสนอขออนุมัติ
5	**<u>อนุมัติเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า</u>** 5.1.ผจก.อนุมัติโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
6	**<u>เปลี่ยนประวัติผู้ใช้ไฟ</u>** 6.1.ผบฟ./ผชง.แจ้ง ผบง./ผธง.เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าโดยแนบสำเนาอนุมัติ หรือ มต.3
7	**<u>เปลี่ยนประวัติค้ำประกันการใช้ไฟ</u>** 7.1 ผบง./ผธง. รับคำร้องจาก ผบฟ./ผชง. เพื่อเปลี่ยนชื่อ-ประวัติทะเบียนเงินประกัน
8	**<u>เปลี่ยนประวัติใบเสร็จค่าไฟฟ้า</u>** 8.1 ผบง./ผธง. รับสำเนาอนุมัติหรือ มต.3 จาก ผบฟ./ผชง. เพื่อเปลี่ยนชื่อ-ประวัติผู้ใช้ไฟ 8.2 ผบง./ผธง. กรอกรายชื่อ-ประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า ตามแบบฟอร์มส่ง กปข.เพื่อเปลี่ยนประวัติการพิมพ์บิล

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI.- 3.3.1/A. วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R-00	หน้าที่ 2/2

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
9	**ขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ** 9.1.ผบง.ขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ
10	**อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า** 10.1.ผจก.อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ
11	**คืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้โอน** 11.1 ผบง./ผธง. แจ้งผู้ใช้ไฟขอรับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน 11.2 หากเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร,เงินสด,ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถรับคืนได้ที่ กฟฟ.นั้น ๆ 11.3 หากเป็นพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้ ผจก.กฟฟ.(ที่ได้รับมอบอำนาจจาก อฝ.ฟข.) เป็นผู้ดำเนินการไถ่ถอนหรือโอนพันธบัตรและคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป 11.4.กรณีค้ำประกันเป็นพันธบัตรและเก็บรักษาอยู่ที่ กศฟ. กฟฟ.หน้างานจะต้องแจ้งให้ กศฟ.คืนพันธบัตรให้ผู้ใช้ไฟพร้อมทั้งส่งผลการตรวจสอบหนี้สินและสำเนาหลักประกันใหม่ โดยให้ กศฟ.ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

B.การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 30 วันทำการ	1. รับแจ้งขอเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	1	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2. ตรวจใบเสร็จค่าไฟฟ้าค้างชำระ, ตรวจหนี้สิน/ภาระผูกพัน,ตรวจค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	8	ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	3. รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ		ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	4. รับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่		ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	5. อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟเก่า		ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.	ผจก.
	6. คืนค้ำประกันการใช้ไฟ		ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
			ผู้ควบคุมดูแล:อก.บข.,ผจก.กฟฟ.1,2,3,หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI- 3.3.1/B. ตามแนบ

2.กรณีการนับวันให้สิ้นสุดเมื่อ กฟฟ.มีหนังสือแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปรับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน

3.กรณีค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอนเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร ไม่นับรวมวันที่รอการยืนยันจากธนาคาร

4.กรณีผู้ใช้ไฟนำพันธบัตรมาวางเป็นหลักประกันการใช้ไฟ ไม่นับรวมเวลาดำเนินการที่โอนเปลี่ยนชื่อจากผู้ใช้ไฟเป็นชื่อ กฟภ.

5.กรณีการโอนเปลี่ยนชื่อหรือไถ่ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต ผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน ไม่นับรวมระยะเวลาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการ

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI.- 3.3.1/B. วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R-00	หน้าที่ 1/1

เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.1.การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

B.การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>รับแจ้งขอเปลี่ยนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า</u> 1.1.ผบฟ./ผชง./พชง.รับแจ้งขอเปลี่ยนค้ำประกันการใช้ไฟ 1.2.ผบฟ./ผชง.แจ้งเรื่องให้ ผบง./ผธง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ 1.3.กรณี กฟฟ.ชั้น 4 พชง.แจ้งเรื่องให้ กฟฟ.ต้นสังกัดดำเนินการต่อไป
2	<u>ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ</u> 2.1.ผบง./ผธง. ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ หนี้สินและภาระผูกพัน แจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระให้เสร็จสิ้น
3	<u>รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ</u> 3.1.ผบง./ผธง.รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ หนี้สิ้นและภาระผูกพัน
4	<u>รับค้ำประกันการใช้ไฟใหม่</u> 4.1. ผบง./ผธง.ตรวจสอบค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่ว่าถูกต้องครบถ้วน 4.2.กรณีเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร ผบง./ผธง.แจ้งธนาคารที่ออกหนังสือสัญญาค้ำประกันเพื่อยืนยัน 4.3.ผบง./ผธง.เสนอขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าเก่า
5	<u>อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ(เก่า)</u> 5.1.ผจก.อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าเก่า
6	<u>คืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า</u> 6.1.ผบง./ผธง.แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ารับค้ำประกันการใช้ไฟคืน 6.1.1. หากเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร,เงินสด,ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถรับคืนได้ที่ กฟฟ.นั้น ๆ 6.1.2. หากเป็นพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้ ผจก.กฟฟ.(ที่ได้รับมอบอำนาจจาก อฝ.ฟข.) เป็นผู้ดำเนินการไถ่ถอนหรือโอนพันธบัตรและคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป 6.1.3.กรณีค้ำประกันเป็นพันธบัตรและเก็บรักษาอยู่ที่ กศฟ. กฟฟ.หน้างานจะต้องแจ้งให้ กศฟ.คืนพันธบัตรให้ผู้ใช้ไฟ พร้อมทั้งส่งผลการตรวจสอบหนี้สินและสำเนาหลักประกันใหม่ โดยให้ กศฟ.ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 20 วันทำการ	1.รับคำร้อง,ตรวจหลักฐานประกอบคำร้อง,ขออนุมัติถอนคืนมิเตอร์	3	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2. อนุมัติถอนคืนมิเตอร์ 3. ถอนคืนมิเตอร์,รายงาน มต.3	4	ผจก. ผบฟ.	ผจก. ผชง.	พชง. พชง.	ผจก. หผ.บฟ.	ผจก. หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4 หผ.กฟฟ.4
	4. ตรวจใบเสร็จค่าไฟฟ้าค้างชำระ ตรวจหน่วยค้างในมิเตอร์/ตรวจหนี้สิน/ภาระผูกพัน/ตรวจเงินประกันการใช้ไฟฟ้า	3	ผบง.	ผธง.	ผบง./ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
	5. รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ, หน่วยค้างในมิเตอร์-หนี้สิน/ภาระผูกพัน และขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ 6. อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ 7. คืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	7	ผบง.. ผจก. ผบง.	ผธง. ผจก. ผธง.	ผบง./ผธง. ผจก. บง./ผธง	หผ.บง. ผจก. หผ.บง.	หผ.ธง. ผจก. หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง. ผจก. หผ.บง./หผ.ธง.
			ผู้ควบคุมดูแล:อก.บข.,ผจก.กฟฟ.1,2,3,หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.3.2 ตามแนบ

2.กรณีการนับวันให้สิ้นสุดเมื่อ กฟฟ.มีหนังสือแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปรับค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าคืน

3.กรณีการโอนเปลี่ยนชื่อหรือไถ่ถอนพันธบัตรที่เจ้าของพันธบัตรเสียชีวิต ผู้รับผลประโยชน์มาดำเนินการแทน ไม่นับรวมระยะเวลาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการ

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI-3.3.2	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00	

เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.2.การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า(กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	**<u>รับคำร้อง,ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง</u>**
	1.1 ผบฟ./ผชง./พชง.รับคำร้องจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความประสงค์ขอเลิกใช้ไฟฟ้า
	1.2 ผบฟ./ผชง./พชง.รวบรวมเอกสาร ขออนุมัติถอนคืนมิเตอร์
	1.3.ผบฟ./ผชง.เสนอขออนุมัติถอนคืนมิเตอร์
2	**<u>อนุมัติถอนคืนมิเตอร์</u>**
	2.1.ผจก.อนุมัติถอนคืนมิเตอร์ แจ้ง ผบฟ./ผชง.ดำเนินการถอนคืนมิเตอร์
	2.2.กฟฟ.ชั้น4 พชง.อนุมัติถอนคืนมิเตอร์
3	**<u>ถอนคืนมิเตอร์,รายงาน มต.3</u>**
	3.1.ผบฟ./ผชง./พชง.ถอนคืนมิเตอร์ (กรณี กฟฟ.ชั้น 4 พชง.แจ้งเรื่องให้ กฟฟ.ต้นสังกัดเพื่อรายงาน มต.3)
	3.2.ผบฟ./ผชง รายงาน มต.3
	3.3.ผบฟ./ผชง.แจ้งให้ ผบง./ผชง.ดำเนินการตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระต่อไป
4	**<u>ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ</u>**
	4.1 ผบง./ผชง.ตรวจสอบค่าไฟฟ้าค้างชำระ หน่วยค้างในมิเตอร์ และหนี้สิน ภาระผูกพัน
	4.2.ผบง./ผชง. ตรวจสอบค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าว่าถูกต้องครบถ้วนพร้อมคืนผู้ใช้ไฟฟ้า
5	**<u>รับชำระเงินค่าไฟฟ้า</u>**
	5.1 ผบง./ผชง.รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ,หน่วยค้างในมิเตอร์ พร้อมหนี้สินและภาระผูกพัน(ถ้ามี)
	5.2 ผบง./ผชง.เสนอขออนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ
6	**<u>อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า</u>**
	6.1.ผจก.อนุมัติคืนค้ำประกันการใช้ไฟ
7	**<u>คืนค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า</u>**
	7.1 ผบง./ผชง.แจ้งผู้ใช้ไฟรับค้ำประกันคารใช้ไฟฟ้าคืน
	7.1.1. หากเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันธนาคาร,เงินสด,ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถรับคืนได้ที่ กฟฟ.นั้น ๆ
	7.1.2. หากเป็นพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ ให้ ผจก.กฟฟ.(ที่ได้รับมอบอำนาจจาก อฝ.ฟข.) เป็นผู้ ดำเนินการไถ่ถอนหรือโอนพันธบัตรและคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป
	7.1.3.กรณีค้ำประกันเป็นพันธบัตรและเก็บรักษาอยู่ที่ กศฟ. กฟฟ.หน้างานจะต้องแจ้งให้ กศฟ.คืนพันธบัตรให้ผู้ใช้ไฟ พร้อมทั้งส่งผลการตรวจสอบหนี้สินและสำเนาหลักประกันใหม่ โดยให้ กศฟ.ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากะพริบ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
พบผู้ใช้ไฟ	1.รับเรื่องร้องเรียน							
ภายใน	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสบ.กนก.			หผ.สบ.		
15 วัน	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
ทำการ	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง	หผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้กฟข. ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก./สวก.			เลขานุการ ผวก./อฝ.วก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ ทางโทรสาร	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ ผปร. และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4
	3.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้า	4	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4. กฟฟ.พื้นที่และกฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้น พร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม	1	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	5.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.วิเคราะห์ข้อมูลปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น - ระยะยาว		ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	6.ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่		ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : อฝ. , ผจก.กฟฟ. 1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI - 3.3.3 ตามแนบ
2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ที่ติดต่อกลับ
3. ให้นับวันตั้งแต่รับเรื่องในขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 4
4. ขั้นตอนที่1ถึงขั้นตอนที่6 ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติ กฟภ. สาขาบริการและปฏิบัติการ
5. ขั้นตอนที่3ให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบวันเวลาที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหากครบกำหนด15 วันทำการให้ปรับขั้นตอนเดินทางไปพบผู้ร้องเรียนเบื้องต้นทันที

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.3.3 ฉบับที่ A หน้าที่ 1/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00

เรื่อง : **3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance)**
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> <u>1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการ ผวก.นำเรื่องเสนอ ผวก.เพื่อพิจารณาสั่งการ - ผวก.สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา <u>1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข.นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อฝ.ข..พิจารณาสั่งการ - อฝ.ข. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา <u>1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผจก. พิจารณาสั่งการ - ผจก. สั่งการให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ
2	<u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> <u>2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร</u> - เลขานุการ ผวก. /สวก.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง <u>2.2 กฟข. ส่งเรื่องให้ กฟฟ. พื้นที่ทางโทรสาร</u> - แผนกธุรการ กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้ กองปฏิบัติการเพื่อติดตามผล <u>2.3 กฟฟ. พื้นที่ส่งเรื่องให้ ผปร.และสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ และสำเนาเรื่องให้ กฟข. เพื่อติดตามผล
3	**<u>กฟฟ.พื้นที่ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ</u>** - ตรวจสอบตำแหน่งและสภาพการจ่ายไฟของผู้ร้องเรียน - ตรวจสอบโหลด,สถิติไฟดับของผู้ร้องเรียน,ตรวจสอบระบบจำหน่ายและข้อมูลจากส่วนเกี่ยวข้อง - นัดผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.3.3 ฉบับที่ A หน้าที่ 2/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน	
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
4	**<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม</u>** - กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลจากการร้องเรียนไม่เพียงพอในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา) - ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าภายในของผู้ร้องเรียน(ถ้าจำเป็น) - ให้ผู้ร้องเรียนลงนามรับรองการมาพบของพนักงาน กฟภ.
5	**<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ยาว</u>** - กฟฟ.พื้นที่และ กฟข.รวบรวมข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขเป็นระยะ - ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนที่กำหนดไว้
6	**<u>ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</u>** 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง - กฟข.(กกข.)สรุปผลการแก้ไขตามข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรส่งเรื่องให้ ผวก. หรือผู้มีอำนาจลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน(ตามหลักเกณฑ์ พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงาน) 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. - กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแจ้ง กฟข. - กองปฏิบัติการจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่ - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและสำเนาเรื่อง แจ้ง กฟข. เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
พบผู้ใช้ไฟภายใน 10 วันทำการ	1.รับเรื่องร้องเรียน							
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสบ.กนก.			หผ.สบ.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง	หผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก./สวก.			เลขานุการ ผวก./อฝ.วก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ทางโทรสาร	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ ผบง. และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4
	3.ดำเนินการตรวจสอบที่สำนักงานและนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า 3.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ 3.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด	2	ผบง./ผบฟ.	ผธง./ผชง.	พชง.	หผ.บง./หผ.บฟ.	หผ.ธง./หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4. ดำเนินการตรวจสอบ ณ.สถานที่ใช้ไฟฟ้า 4.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ 4.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด	3	ผบง./ผบฟ.	ผธง./ผชง.	พชง.	หผ.บง./หผ.บฟ.	หผ.ธง./หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	5.ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง 5.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง 5.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. 5.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	2	ผบง.	ผธง.	พชง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล :อฝ.,อก. ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI - 3.3.4 ตามแนบ
2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ที่ติดต่อกลับ
3. ให้นับวันตั้งแต่รับเรื่องในขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 4
4. ขั้นตอนที่1ถึงขั้นตอนที่6 ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติ กฟภ. สาขาบริการและปฏิบัติการ
5. ขั้นตอนที่3 ให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบวันเวลาที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหากครบกำหนด 10 วันทำการให้ปรับขั้นตอนเดินทางไปพบผู้ร้องเรียนเบื้องต้นทันที

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.3.4 ฉบับที่ A หน้าที่ 1/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00

เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance)
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> <u>1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการ ผวก.นำเรื่องเสนอ ผวก.เพื่อพิจารณา - ผวก.สั่งให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา <u>1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข.นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อฝ.ข.พิจารณาสั่งการ - อฝ.ข. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณา <u>1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผจก. พิจารณาสั่งการ - ผจก. สั่งการให้ ผบง. ดำเนินการตรวจสอบ
2	<u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> <u>2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.</u> - เลขานุการ ผวก./สวก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง <u>2.2 กฟข. ส่งเรื่องให้ กฟฟ. พื้นที่</u> - แผนกธุรการ กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้ กบข./กปข. เพื่อติดตามผล <u>2.3 กฟฟ. พื้นที่ส่งเรื่องให้ ผบง.และสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้ ผบง. ดำเนินการตรวจสอบ และสำเนาเรื่องให้ กฟข. เพื่อติดตามผล
3	<u>ดำเนินการตรวจสอบที่สำนักงานและนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า</u> <u>3.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ</u> - ผบง./ผธง./พชง. ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าจากใบรายงานการอ่านหน่วยเทียบกับสถิติการใช้ไฟฟ้าย้อนหลังของผู้ร้องเรียน - ตรวจสอบรายละเอียดในใบ มต.3 <u>3.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด</u> - ตรวจสอบจากประวัติประเภทผู้ใช้ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์และในใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.3.4 ฉบับที่ A หน้าที่ 2/2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R-00

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
4	**<u>ดำเนินการตรวจสอบณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า</u>** 4.1 กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติที่คาดว่าเกิดจากมิเตอร์คลาดเคลื่อน - ผบฟ./ผชง./พชง. ตรวจสอบความคลาดเคลื่อนของมิเตอร์ 4.2 กรณีประเภทการใช้ไฟฟ้าผิดพลาด - ผบฟ./ผชง./พชง. ตรวจสอบลักษณะการใช้ไฟฟ้า 4.3 ให้ผู้ร้องเรียนลงนามการมาพบของพนักงาน กฟภ.
5	**<u>ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</u>** 5.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง - กฟข.(กบข./กปข.)สรุปผลการแก้ไขตามข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรส่งเรื่องให้ผวก.หรือผู้มีอำนาจลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน(ตามหลักเกณฑ์ พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงานตามภาคผนวก ค.) 5.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. - กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแจ้ง กฟข. - กบข./กปข. จัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร 5.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่ - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนส่งสำเนาเรื่อง แจ้ง กฟข. เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

A เขตเมือง

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 2 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า 2.รับชำระเงินส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง. ดำเนินการทันที		ผบฟ. ผบง.	ผชง. ผธง.	พชง. พชง.	หผ.บฟ. หผ.บง.	หผ.ชง. หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4 หผ.กฟฟ.4
	3.จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI-3.4.1 /A1 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.2539 (ภาคผนวก ง.)
2. ใช้ในกรณีที่รื้อถอนมิเตอร์กลับมาไว้ที่สำนักงานหรือถอดสายเข้ามิเตอร์ออกและผู้ใช้ไฟมาชำระค่าไฟฟ้า หรือ ภาระผูกพันภายในกำหนด 90 วัน
3. เพื่อให้เกิดบริการที่ดีและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กฟภ.ให้ดำเนินการขั้นตอนที่3 ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน
4.การนับระยะเวลาตามข้อกำหนด สพช. ให้เริ่มนับตั้งแต่ขั้นตอนที่ 3

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI-3.4.1 /A1	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00

เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW.)

A. เขตเมือง

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า</u> 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง. รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์คืน ตามแบบฟอร์มเลขที่ FM-3.4 1.2 ผบง./ผธง./พชง. ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันธ์อื่น ๆ ตามแต่กรณี (ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด , ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง) และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน
2	<u>รับชำระเงินและส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที</u> 2.1 ผบง./ผธง./พชง. รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน 2.2 เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ 2.3 นำเรื่องส่ง ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที 2.4 ผบฟ./ผชง./พชง. นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า และเตรียมเบิกมิเตอร์
3	<u>จ่ายไฟฟ้ากลับคืน</u> 3.1 กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - ผบฟ./ผชง./พชง. เบิกมิเตอร์ นำไปติดตั้งจ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบใน มต.15 - ออก มต.3 พร้อมสำเนาแจ้ง ผบง/ผธง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล 3.2 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - ผบฟ./ผชง./พชง.ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบใน มต.15 - แจ้ง ผบง./ผธง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม	เลขที่ :FM. - 3.4	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 : รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง ☐☐☐/☐☐

ข้าพเจ้า ..... หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด ..... ถูกงดจ่ายไฟเมื่อวันที่ ..... เนื่องจาก .....

☐ ค้างชำระค่าไฟฟ้า ☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้

☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก ☐ สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง ..... ตัวบรรจง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และภาระผูกพัน

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด ..... แอมป์ ..... เฟส

ประกอบชีทีแรงสูงขนาด ..... / ..... ประกอบชีทีแรงต่ำขนาด ..... / ..... และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว ดังนี้

☐ ค่ากระแสไฟฟ้า	..... บาท	จ่ายแล้วเมื่อวันที่			
☐ ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่		ลว.	.....
☐ ค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่		ลว.	.....
☐ ค่ามิเตอร์แตก	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่		ลว.	.....
☐ ค่าติดตั้ง	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่		ลว.	.....
☐ อื่นๆ	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่		ลว.	.....

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 3 การสั่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้ ..... ตำแหน่ง ..... เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.ผบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หผ.บง./หผ.ธง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Perform

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อน

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

A เขตเมือง

2 ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหลังเวลาทำการ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 2 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า 2.รับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและ ดำเนินการทันที 3 จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI-3.41 /A2 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.39 ตาม (ภาคผนวก ง.)

2. ใช้ในกรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI-3.4.1 /A2	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00

เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

A. เขตเมือง

2 ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหลังเวลาทำการ

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	**<u>รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า</u>** 1.1 พชง.อยู่เวรฯ รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์คืน ตามแบบฟอร์ม FM-3.4 1.2 ตรวจสอบรายชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าจากรายงานการงดจ่ายไฟฟ้า ที่ ผบฟ.จัดทำและแจ้งไว้ 1.3 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายนั้น ถูกปลดสายเข้ามิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มาไว้ที่สำนักงานจากใบ มต.13 1.4 ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันธ์อื่น ๆ ตามแต่กรณี(ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด ,ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง) จากรายละเอียดข้อมูลมิเตอร์ถูกงดจ่ายไฟฟ้าที่ ผบง./ผชง.จัดทำบันทึกแจ้งไว้ พร้อมแจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระเงิน
2	**<u>รับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและดำเนินการทันที</u>** 2.1 พชง.อยู่เวรฯ รับชำระเงินและออกใบเสร็จ(ใบเสร็จรับเงินทั่วไป,ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า)
3	**<u>จ่ายไฟฟ้ากลับคืน</u>** 3.1 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - พชงอยู่เวรฯ.ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบ ตามแบบฟอร์ม มต.15 - แจ้ง ผบง./ผชง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล 3.2 กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - พชง.อยู่เวรฯนำมิเตอร์ซึ่งถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า(ตัด มต.13) ซึ่งผบฟ./ผชง.ส่งมอบให้ช่วงหลังเวลาทำงานไปติดตั้งทันที - จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบ ตามแบบฟอร์ม มต.15 3.3 หัวหน้าเวรฯจัดทำรายงานการรับเงินและรายละเอียดพร้อมส่งเงิน ให้ ผบง./ผชงและส่งมอบมิเตอร์ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่เหลือคืน ผบฟ./ผชง. ในวันรุ่งขึ้นทันที ทั้งกรณี 3.1 และ 3.2

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม	เลขที่ :FM. - 3.4	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง ☐☐☐/☐☐

ข้าพเจ้า ..... หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด ..... ถูกงดจ่ายไฟเมื่อวันที่ ..... เนื่องจาก .....

☐ ค้างชำระค่าไฟฟ้า ☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์ชดลวดไหม้

☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก ☐ สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง ..... ตัวบรรจง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และภาระผูกพัน

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด ..... แอมป์ ..... เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด ..... / ..... ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด ..... / ..... และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว ดังนี้

☐ ค่ากระแสไฟฟ้า	..... บาท	จ่ายแล้วเมื่อวันที่	.....		
☐ ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ ค่ามิเตอร์ชดลวดไหม้	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ ค่ามิเตอร์แตก	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ ค่าติดตั้ง	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ อื่นๆ	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 3 การสั่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้ ..... ตำแหน่ง ..... เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.ผบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หผ.บง./หผ.ธง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

B เขตชนบท

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 5 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า 2.รับชำระเงินส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง. ดำเนินการทันที		ผบฟ. ผบง.	ผชง. ผธง.	พชง. พชง.	หผ.บฟ. หผ.บง.	หผ.ชง. หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4 หผ.กฟฟ.4
	3.จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงาน เลขที่ WI-3.4.1 /B1 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ธ) 54 ลว. 26 มี.ค. 2539 ตาม (ภาคผนวก ง.)
2. ใช้ในกรณีที่รื้อถอนมิเตอร์กลับมาไว้ที่สำนักงานหรือถอดสายเข้ามิเตอร์ออกและผู้ใช้ไฟมาชำระค่าไฟฟ้า หรือ ภาระผูกพันภายในกำหนด 90 วัน
3. เพื่อให้เกิดบริการที่ดีและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กฟภ.ให้ดำเนินการขั้นตอนที่3 ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน
4. การนับระยะเวลาตามข้อกำหนด สฟช. ให้เริ่มนับตั้งแต่ขั้นตอนที่ 3

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI-3.4.1 /B1	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00

เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

B เขตชนบท

1.ผู้ใช้ไฟชำระเงินในเวลาทำการ

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	**<u>รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า</u>** 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง. รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์คืน ตามแบบฟอร์ม FM-3.4 1.2 ผบง./ผธง./พชง. ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภารผูกพันอื่น ๆ ตามแต่กรณี (ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด , ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง) และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระเงิน
2	**<u>รับชำระเงินและส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที</u>** 2.1 ผบง./ผธง./พชง. รับชำระเงินและออกใบเสร็จ รับเงิน 2.2 เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ 2.3 นำเรื่องส่ง ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที 2.4 ผบฟ./ผชง./พชง. นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า และเตรียมเบิกมิเตอร์
3	**<u>จ่ายไฟฟ้ากลับคืน</u>** 3.1 กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - ผบฟ./ผชง./พชง. เบิกมิเตอร์ นำไปติดตั้งจ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบใน มต.15 - ออก มต.3 พร้อมสำเนาแจ้ง ผบง/ผธง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล 3.2 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - ผบฟ./ผชง./พชง.ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบใน มต.15 - แจ้ง ผบง./ผธง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม	เลขที่ :FM. - 3.4	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง ☐☐☐/☐☐

ข้าพเจ้า ---------- หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ----------

อยู่บ้านเลขที่ ---------- หมู่ที่ ---------- ถนน ---------- ตำบล ---------- อำเภอ ----------

จังหวัด ---------- ถูกงดจ่ายไฟเมื่อวันที่ ---------- เนื่องจาก ----------

☐ ค้างชำระค่าไฟฟ้า ☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้

☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก ☐ สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง ---------- ตัวบรรจง ---------- วันที่ ---------- เวลา ----------

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และภาระผูกพัน

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด ---------- แอมป์ ---------- เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด ---------- / ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด ---------- / ---------- และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว ดังนี้

☐	ค่ากระแสไฟฟ้า	---------- บาท	จ่ายแล้วเมื่อวันที่	----------	
☐	ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	---------- บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	----------	ลว. ----------
☐	ค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้	---------- บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	----------	ลว. ----------
☐	ค่ามิเตอร์แตก	---------- บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	----------	ลว. ----------
☐	ค่าติดตั้ง	---------- บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	----------	ลว. ----------
☐	อื่นๆ	---------- บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	----------	ลว. ----------

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ ---------- ตำแหน่ง ---------- วันที่ ---------- เวลา ----------

ส่วนที่ 3 การสั่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้ ---------- ตำแหน่ง ---------- เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ ---------- ตำแหน่ง ---------- วันที่ ---------- เวลา ----------

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.ผบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หผ.บง./หผ.ธง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก(ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

B เขตชนบท

2 ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหลังเวลาทำการ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 5 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า 2.รับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและ คำเนินการทันที 3 จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร	พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร พชง.อยู่เวร	หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร	หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร หัวหน้าเวร
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ ทผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI-3.41 /B2 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.2539 ตาม (ภาคผนวก ง.)
2. ใช้ในกรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มารักษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น
3. ต้องมีการกำหนดระเบียบรองรับให้พนักงานอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถรับเงินค้างชำระจากผู้ใช้ไฟฟ้านอกเวลาทำการรวมทั้งขั้นตอนการควบคุมใบเสร็จรับเงิน

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI-3.4.1 /B2	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ครั้งที่แก้ไข R-00

เรื่อง : **3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance)**

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 KW)

B เขตชนบท

2 ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินหลังเวลาทำการ

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า</u> 1.1 พชง.อยู่เวรฯ รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์คืน ตามแบบฟอร์ม FM-3.4 1.2 ตรวจสอบรายชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าจากรายงานการงดจ่ายไฟฟ้า ที่ ผบฟ.จัดทำและแจ้งไว้ 1.3 ตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายนั้น ถูกปลดสายเข้ามิเตอร์หรือรื้อถอนมิเตอร์มาไว้ที่สำนักงานจากใบ มต.13 1.4 . ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภาระผูกพันธ์อื่น ๆ ตามแต่กรณี(ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด ,ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง) จากรายละเอียดข้อมูลมิเตอร์ถูกงดจ่ายไฟฟ้าที่ ผบง./ผธง.จัดทำบันทึกแจ้งไว้ พร้อมแจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระเงิน
2	<u>รับชำระเงิน,ออกใบเสร็จและดำเนินการทันที</u> 2.1 พชง.อยู่เวรฯ รับชำระเงินและออกใบเสร็จ(ใบเสร็จรับเงินทั่วไป,ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า)
3	<u>จ่ายไฟฟ้ากลับคืน</u> 3.1 กรณีถอดสายออกจากมิเตอร์ - พชง.อยู่เวรฯ.ดำเนินการต่อสายเข้ามิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบ ตามแบบฟอร์ม มต.15 - แจ้ง ผบง./ผธง.เพื่อดำเนินการจดหน่วย,พิมพ์บิล 3.2 กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงาน - พชง.อยู่เวรฯนำมิเตอร์ซึ่งถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า(ตัด มต.13) ซึ่งผบฟ./ผชง.ส่งมอบให้ช่วงหลังเวลาทำงานไปติดตั้งทันที - จ่ายไฟฟ้าและให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบ ตามแบบฟอร์ม มต.15 3.3 หัวหน้าเวรฯจัดทำรายงานการรับเงินและรายละเอียดพร้อมส่งเงิน ให้ ผบง./ผธงและส่งมอบมิเตอร์ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่เหลือคืน ผบฟ./ผชง. ในวันรุ่งขึ้นทันที ทั้งกรณี 3.1 และ 3.2

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Perfor

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อ

3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
เสร็จภายใน 2 วันทำการ	1.รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า 2.รับชำระเงินส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง. ดำเนินการทันที		ผบฟ. ผบง.	ผชง. ผธง.	พชง. พชง.	หผ.บฟ. หผ.บง.	หผ.ชง. หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4 หผ.กฟฟ.4
	3.จ่ายไฟฟ้ากลับคืน	1	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : ผจก.กฟฟ.1,2,3 และ หผ.กฟฟ.4					

1. ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI-3.4.2 ตามแนบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติตามบันทึกเลขที่ วก.(ธ) 54 ลว.26 มี.ค.2539 ตาม(ภาคผนวก ง.)
2. เพื่อให้เกิดบริการที่ดีและสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กฟภ.ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน
3. ใช้ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระค่าไฟฟ้า หรือภาระผูกพันในช่วงเวลาทำการปกติและผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าหรือภาระผูกพันภายในกำหนดเวลา 90 วัน
4. กรณีรื้อถอนมิเตอร์กลับมารักษาไว้ที่สำนักงานแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอน การต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็กในเขตเมือง WI- 3.4.1/A1

คู่มือวิธีปฏิบัติงาน"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI-3.4.2 วันที่บังคับใช้ : 1 เม.ย. 2543	ฉบับที่ : A หน้าที่ 1/1 ครั้งที่แก้ไข R-00

เรื่อง : 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guarantee Standards of Performance)

3.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ใช้พลังไฟฟ้าตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน	
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	**<u>รับคำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า</u>** 1.1 ผบฟ./ผชง./พชง. รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์คืน ตามแบบฟอร์ม FM - 3.4 1.2 ผบง./ผธง./พชง. ตรวจสอบหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างชำระ หรือ ภารผูกพันอื่น ๆ ตามแต่กรณี (ค่ามิเตอร์,ค่าละเมิด , ค่าประกัน,ค่าแรงติดตั้ง,ดอกเบี้ย) และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระเงิน
2	**<u>รับชำระเงินและส่งเรื่องให้ ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที</u>** 2.1 ผบง./ผธง./พชง. รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน 2.2 เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ 2.3 นำเรื่องส่ง ผบฟ./ผชง./พชง.เพื่อดำเนินการทันที 2.4 ผบฟ./ผชง./พชง. นัดหมายผู้ขอใช้ไฟ และเตรียมเบิกดรอฟเอาท์หรือฟิวส์ไฮลเดอร์
3	**<u>จ่ายไฟฟ้ากลับคืน</u>** 3.1 ผบฟ./ผชง./พชง. นำดรอฟเอาท์หรือฟิวส์ไฮลเดอร์ไปติดตั้งจ่ายไฟและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเซ็นต์รับทราบในแบบฟอร์ม มต.15

แบบฟอร์มขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม	เลขที่ :FM. - 3.4	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/1
	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

เรื่อง : คำร้องขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 1 รายละเอียดคำร้อง / เลขที่ใบกำกับคำร้อง ☐☐☐/☐☐

ข้าพเจ้า ..... หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด ..... ถูกงดจ่ายไฟเมื่อวันที่ ..... เนื่องจาก .....

☐ ค้างชำระค่าไฟฟ้า ☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้

☐ ค้างชำระค่ามิเตอร์แตก ☐ สาเหตุอื่น

มีความประสงค์ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินดีชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง ..... ตัวบรรจง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบเงินค้างชำระ และการผูกพัน

ตรวจสอบแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาด ..... แอมป์ ..... เฟส

ประกอบซีทีแรงสูงขนาด ..... / ..... ประกอบซีทีแรงต่ำขนาด ..... / ..... และผู้ใช้ไฟฟ้าได้นำเงินมาชำระแล้ว ดังนี้

☐ ค่ากระแสไฟฟ้า	..... บาท	จ่ายแล้วเมื่อวันที่	.....		
☐ ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ ค่ามิเตอร์ขดลวดไหม้	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ ค่ามิเตอร์แตก	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ ค่าติดตั้ง	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....
☐ อื่นๆ	..... บาท	ชำระแล้วใบเสร็จรับเงินเลขที่	.....	ลว.	.....

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

ส่วนที่ 3 การสั่งการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

ให้ ..... ตำแหน่ง ..... เบิกมิเตอร์/ต่อสายเข้ามิเตอร์ และทำการจ่ายไฟได้

ลงชื่อ ผู้สั่งการ ..... ตำแหน่ง ..... วันที่ ..... เวลา .....

หมายเหตุ 1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ พบช.ผบง. / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หผ.บง./หผ.ธง. เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

2. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ

ส่วนที่ 2 ให้ หัวหน้าเวร หรือพนักงานช่างเวร / เป็นผู้ตรวจสอบ

ส่วนที่3 ให้ หัวหน้าเวร เป็นผู้สั่งการแทน ผจก.

คำนำ

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

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

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

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) ขึ้น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป.

คณะทำงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2543

คำนิยาม

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

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

สารบัญ

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

ภาคผนวก

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

2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

การกำหนดกรอบ"มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
		กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
จ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 60 ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	1.รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง / บันทึก	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2.ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	3.ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4.จ่ายไฟฟ้าคืน	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
		ผู้ควบคุมดูแล อก.กข. และ ผจก.กฟฟ.1,2 ,3 และ หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.1 ตามแนบ, บันทึกเลขที่ จฟ.(ธก.) 11045 ลว. 14 ตค.2542 และ หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ(อนุมัติ ผวก. ลว.15 กย.2526) ภาคผนวก

2."จ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 60" หมายถึง ร้อยละ 60 ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 2.1 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 1/1

เรื่อง : 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)
2.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง / บันทึก</u> 1.1 สอบถามรายละเอียดจากผู้แจ้ง เช่นผู้ใช้ไฟฟ้าหรือพนักงานประจำสถานีไฟฟ้า โดยสอบถามสถานที่ไฟฟ้าขัดข้อง, ไฟฟ้าขัดข้องเฉพาะบ้าน หรือ ทั้งบริเวณ, อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน, สาเหตุ(ถ้าทราบ) ฯลฯ 1.2 บันทึกการรับแจ้งฯ ในสมุดคุม เช่น สมุดบันทึกการปฏิบัติงานของพชง.อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง,สมุดบันทึกการสั่งการและรายงานเหตุการณ์ประจำวัน ให้ครบถ้วน
2	<u>ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง</u> ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ/หรือ ผจฟ.กฟข. ทราบ ตามแต่กรณีเพื่อดำเนินการต่อไป
3	<u>ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง</u> 3.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุ บริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าขัดข้อง 3.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือ ผจฟ.กฟข. เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุ และ เสนอวิธีการที่จะแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้องใช้แก้ไขต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข 3.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่งการแก้ไข รวมทั้งประสานงาน / สั่งการ ขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม(หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน, อุปกรณ์, เครื่องมือ, รถเครน เป็นต้น 3.4 ระหว่างชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องกำลังแก้ไขปัญหา ให้ประเมินสถานการณ์การแก้ไขฯ เป็นระยะๆ และติดต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข เป็นระยะๆ เพื่อปรับแผน หรือเพิ่มการสนับสนุนด้านต่างๆ
4	<u>จ่ายไฟฟ้าคืน</u> 4.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป 4.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ 4.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และ การแก้ไขทั้งหมด ในสมุดบันทึกการปฏิบัติงานฯ(กฟฟ.) / สมุดบันทึกการสั่งการฯ(ผจฟ.กฟข.)

2.2 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.2 การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ร้อยละ 60 ภายใน 6 เดือน	1.รับเรื่องร้องเรียน							
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสบ.กนก.			หผ.สบ.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง	หผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก.			เลขานุการ ผวก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ ทางโทรสาร	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ ผปร. และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4
	3.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้า	4	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4. กฟฟ.พื้นที่และกฟข. พบ ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นและสำรวจระบบจำหน่าย กรณีต้องดำเนินการปรับปรุง	1	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	5.กฟฟ.พื้นที่และกฟข.วิเคราะห์ข้อมูลปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น - ระยะยาว		ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	6.จัดทำแผนผัง,ประมาณการค่าใช้จ่าย เสนอขออนุมัติในหลักการ		ผปร./ ผชบ.	ผชง/ ผชบ.	พชง./ ผชบ.	หผ.ปร./ หผ.ชบ.	หผ.ชง./ หผ.ชบ.	หผ.กฟฟ.4/ หผ.ชบ.
	7.อนุมัติจัดสรรงบประมาณ		ผชบ.กกข.			หผ.ชบ.กกข.		
	8.เบิกอุปกรณ์ / ก่อสร้าง แล้วเสร็จขออนุมัติจ่ายไฟ ปิดงานก่อสร้าง (กส.3)	4 เดือน	ผกส.	ผชง.	พชง.	หผ.กส.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
			ผู้ควบคุมดูแล : อก.กข., ผจก.กฟฟ 1,2,3 และ หผ. กฟฟ.4					

<u>หมายเหตุ</u>

1.ขั้นตอนต่างๆให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.2 ตามแนบ

2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ที่ติดต่อกลับ

3.แก้ไขข้อร้องเรียนได้ร้อยละ 60 หมายถึง ร้อยละ 60 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

4.กำหนดระยะเวลาการดำเนินการตามขั้นตอน1- 7 ภายในเวลา 2 เดือน และให้ควบคุมการดำเนินการตาม ขั้นตอน 1- ขั้นตอน 4 ให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับGuaranteed Standard ข้อ 3.3.3 (เรื่องการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ)

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI – 2.2 ฉบับที่ A หน้าที่ 1/2 วันที่บังคับใช้: 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R - 00
เรื่อง 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) 2.2 การร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1.	<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> 1.1 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการ ผวก.นำเรื่อง ผวก.เพื่อพิจารณาสั่งการ - ผวก.สั่งให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ 1.2 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข.นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อฝ.ข.พิจารณาสั่งการ - อฝ.ข. สั่งการให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ 1.3 <u>กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผจก. พิจารณาสั่งการ - ผจก.สั่งการให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ
2.	<u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> 2.1 <u>ส่วนกลางส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข.ทางโทรสาร</u> - เลขานุการ ผวก.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง 2.2 <u>กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ.พื้นที่ทางโทรสาร</u> - แผนกธุรการ กฟข.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้กองปฏิบัติการเพื่อติดตามผล 2.3 <u>กฟฟ.พื้นที่ส่งเรื่องให้ ผปร. และสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้ ผปร. ดำเนินการตรวจสอบ แผนกธุรการสำเนาเรื่องให้ กฟข.เพื่อติดตามผล
3.	<u>กฟฟ.พื้นที่และกฟข.ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ</u> 3.1 ตรวจสอบตำแหน่ง และสภาพการจ่ายไฟของผู้ร้องเรียน 3.2 ตรวจสอบแรงดันและโหลดของวงจรจ่ายไฟของผู้ร้องเรียน 3.3 นัดผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง,สำรวจปรับปรุง,ขอข้อมูลเพิ่มเติม

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI – 2.2 ฉบับที่ A หน้าที่ 2/2 วันที่บังคับใช้: 1 เมษายน 2543 แก้ไขครั้งที่ R – 00

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
4.	**<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้น และสำรวจระบบจำหน่ายกรณีต้องดำเนินการปรับปรุง</u>** 4.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลจากการร้องเรียนไม่เพียงพอในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา) 4.2 ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าภายในของผู้ร้องเรียน (ถ้าจำเป็น)
5.	**<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น – ระยะยาว</u>** 5.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขเป็นระยะ 5.2 แจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแผนงานที่กำหนดไว้
6.	**<u>จัดทำแผนผัง,ประมาณการค่าใช้จ่าย,เสนอขออนุมัติ</u>** 6.1 ผปร./ผชง./พชง. หรือ ผชบ.กกข.จัดทำแผนผัง และประมาณการค่าใช้จ่าย 6.2 ผปร./ผชง./พชง. หรือ ผชบ.กกข. เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติในหลักการ 6.3 ผจก./ผู้รักษาการแทน หรือ อฝ.ข. อนุมัติ 6.4 กรณีผจก.อนุมัติ ผชก./ผชง./พชง. ส่งเรื่องแจ้งกฟข.(ผชบ.กกข.)เพื่อขอจัดสรรงบประมาณ
7.	**<u>เสนอขออนุมัติจัดสรรงบประมาณ</u>** 7.1 ผชบ.กกข. เสนอ อฝ.ข. เพื่ออนุมัติจัดงบประมาณ 7.2 อฝ.ข. อนุมัติงบประมาณ 7.3 ผชบ.กกข. ลงคุมงบประมาณ
8.	**<u>เบิกอุปกรณ์/ก่อสร้างแล้วเสร็จ</u>** 8.1 ผกส./ผชง. จัดทำใบเบิกพัสดุ.,เบิกพัสดุ 8.2 ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จ 8.3 เสนอขออนุมัติ ผจก. จ่ายไฟ **<u>ขออนุมัติจ่ายไฟ,ปิดงานก่อสร้าง</u>** 8.4 ผจก./ผู้รักษาการแทน อนุมัติจ่ายไฟ 8.5 ผกส./ผชง. ดำเนินการจ่ายไฟ 8.6 ปิดงานก่อสร้าง (กส.3)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

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

<table>
<tr><th rowspan="2">มาตรฐานบริการ</th><th rowspan="2">ขั้นตอน</th><th rowspan="2">ภายในระยะเวลา (วันทำการ)</th><th colspan="3">ผู้ดำเนินการ</th><th colspan="3">ผู้ติดตามผล</th></tr>
<tr><th>กฟฟ. 1,2</th><th>กฟฟ. 3</th><th>กฟฟ. 4</th><th>กฟฟ. 1,2</th><th>กฟฟ. 3</th><th>กฟฟ. 4</th></tr>
<tr><td rowspan="5">อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟสในเขตชนบททุก 2 เดือน เฉลี่ยทั้ง กฟภ.ไม่เกินร้อยละ 25ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด</td><td>1.เลือกสายเพื่อจดหน่วย 2 เดือนครั้ง</td><td rowspan="4">ตลอดปี</td><td>ผบง.</td><td>ผธง.</td><td>ผบง /ผธง.</td><td>หผ.บง.</td><td>หผ.ธง.</td><td>หผ.บง/หผ.ธง.</td></tr>
<tr><td>2.ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและเข้าใจ</td><td>ผบฟ.</td><td>ผชง.</td><td>ผบฟ. /ผชง.</td><td>หผ.บฟ.</td><td>หผ.ชง.</td><td>หผ.บฟ./หผ.ชง.</td></tr>
<tr><td>3.กำหนดสายเพื่อจดหน่วย 2 เดือนครั้ง</td><td>ผบง.</td><td>ผธง.</td><td>ผบง/ผธง.</td><td>หผ.บง.</td><td>หผ.ธง.</td><td>หผ.บง/หผ.ธง.</td></tr>
<tr><td>4. แบ่งสายการจดหน่วยที่คัดเลือกไว้ออกเป็น 2 ส่วนและแจ้งกองประมวลผลเขตทราบ</td><td>ผบง.</td><td>ผธง.</td><td>ผบง/ผธง.</td><td>หผ.บง.</td><td>หผ.ธง.</td><td>หผ.บง/หผ.ธง.</td></tr>
<tr><td>5.ส่วนที่ 1 สายที่จดจริง</td><td>เดือนเว้นเดือน</td><td>พจน.</td><td>พจน.</td><td>พชง.</td><td>หผ.บง.</td><td>หผ.ธง.</td><td>หผ.กฟฟ.4</td></tr>
<tr><td>6.ส่วนที่ 2 สายที่ยกหน่วย</td><td></td><td colspan="3">พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป)/กปข.</td><td>หผ.บง.</td><td>หผ.ธง.</td><td>หผ.กฟฟ.4</td></tr>
<tr><td>7.ในเดือนถัดไปให้สลับส่วนที่ 1 และ 2</td><td>ทุกเดือน</td><td colspan="3">พจน.
พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป),กปข.</td><td>หผ.บง.</td><td>หผ.ธง.</td><td>หผ.กฟฟ.4</td></tr>
<tr><td colspan="9">ผู้ควบคุมดูแล : อก.ปข., ผจก.กฟฟ.1,2,3และ หผ.กฟฟ.4</td></tr>
</table>

<u>หมายเหตุ</u>

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI- 2.3 / A ตามแนบ

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI.- 2.3/ A	ฉบับที่ : A	หน้าที่ I/1
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข R -00	

เรื่อง : 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ.(Overall Standard)

2.3.การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

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

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	
1	<u>เลือกสายการจดหน่วย 2 เดือนครั้ง</u> 1.1.เลือกสายการจดหน่วยที่อยู่ในเขตชนบทและใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ
2	<u>ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟทราบและเข้าใจ</u> 2.1. ผจก.กฟฟ.ตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผนดำเนินการ การจดหน่วย 2 เดือนครั้ง 2.2. คณะทำงานมีหน้าที่ชี้แจงตอบข้อซักถามพร้อมกับทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างทั่วถึง
3	<u>กำหนดสายการจดหน่วย 2 เดือนครั้ง</u> 3.1.หลังจากคณะทำงานชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผบง./ผธง.จะกำหนดสายการจดหน่วย 2 เดือนครั้งว่ามีสายใดบ้าง
4	<u>แจ้งกองประมวลผลเขตทราบ</u> 4.1.ผบง./ผธง. แบ่งสายการจดหน่วยที่คัดเลือกไว้ออกเป็น 2 ส่วน 4.2 ผบง./ผธง. แจ้งกองประมวลผลเขตเพื่อบันทึกข้อมูลสายการจดหน่วย 2 เดือนครั้ง
5	<u>ส่วนที่ 1 สายที่จดจริง</u> 5.1 พจน./พชง.กฟฟ.4 จดหน่วยจริงมาให้ พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป) ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อส่งหน่วยให้ กปข.
6	<u>ส่วนที่ 2 สายที่ยกหน่วย</u> 6.1. พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป) ตรวจสอบรายงานสายที่จดหน่วยเดือนเว้นเดือนจาก กปข. หากพบว่าหน่วยการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟรายใดผิดปกติสูงหรือต่ำกว่า 50% ของหน่วยการใช้ไฟเดือนก่อนหน้า พบช.(คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป) ต้องแจ้งให้ พจน./พชง.กฟฟ.4 ไปจดหน่วยจริงจนกว่าหน่วยการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟรายนั้นมีหน่วยการใช้ไฟเป็นปกติสม่ำเสมอ
7	<u>ในเดือนถัดไปให้สลับส่วนที่ 1 และ 2</u> 7.1.การดำเนินการเหมือนข้อ 5 และ 6

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

B อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน

คิดเป็นร้อยละ 100

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือนคิดเป็นร้อยละ 100	1.แบ่งงวดการจดหน่วยให้เหมาะสม	ตลอดปีทุกเดือน	ผบง.	ผธง.	ผบง. /ผธง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	ผบง. /ผธง.
	2. จดหน่วยจริงให้ตรงตามงวด		พจน.	พจน.	พชง.	หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : อก.ปข.,ผจก.กฟฟ. 1,2,3และหผ.กฟฟ.4					

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.3 / B ตามแนบ

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 2.3/B วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R-00	หน้าที่ 1/1

เรื่อง : 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

B. อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือนคิดเป็นร้อยละ 100

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>แบ่งงวดการจดหน่วยให้เหมาะสม</u> 1.1 ผบง./ผธง. แบ่งสายการจดหน่วยให้สอดคล้องกับแผนการพิมพ์บิลและการเก็บเงิน
2	<u>จดหน่วยจริงให้ตรงตามงวด</u> 2.1 พจน./พชง.กฟฟ.4 จดหน่วยจริงให้ตรงตามงวดเป็นประจำทุกเดือน 2.2 ส่งหน่วยให้ พบช. (คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป) ตรวจสอบหน่วยที่จดมา 2.3 พบช. (คุมผู้ใช้ไฟทั่วไป) ส่งหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ตรวจสอบแล้วให้ กปช.

2.4 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.4 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นร้อยละ 80	A.ผู้ใช้ไฟทั่วไป 1.นำบิลไปเรียกเก็บเงินและพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ 2.หากไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้าให้นำไปเก็บทวนใหม่	ทุกเดือน	พกง./ตัวแทน พกง./ตัวแทน/ผบง.	พกง./ตัวแทน พกง./ตัวแทน/ผธง.	พกง./ตัวแทน ตัวแทน/ผบง./ผธง.	หผ.บง. หผ.บง.	หผ.ธง. หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง. หผ.บง./หผ.ธง.
	B ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ 1.นำหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าไปส่ง ณ ที่ทำการของผู้ใช้ไฟ	ทุกเดือน	พบช.(คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่)			หผ.บง.	หผ.ธง.	หผ.บง./หผ.ธง.
			ผู้ควบคุมดูแล : อก.บข., ผจก.กฟฟ.1,2,3และ หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

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

2.ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหมายถึง ใบแจ้งค่าไฟฟ้า

3. ตัวแทนหมายถึงตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 2.4 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข R-00	หน้าที่ 1/1

เรื่อง : 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ. (Overall Standards)

2.4. ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
	A ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป
1	**นำบิลไปเรียกเก็บและพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ**
	1.1 ให้ พกง./ ตัวแทน ฉีกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(ใบเตือน) ซึ่งติดกับใบเสร็จ พร้อมระบุวันที่ผู้ใช้ไฟจะต้องไปชำระเงินไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
	1.2 ให้ผู้ใช้ไฟลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไว้
	1.3 หากพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระและไม่ยอมลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้ พกง./ตัวแทน บันทึกข้อความหลังใบเสร็จรับเงินว่า "พบผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ไม่ยอมลงชื่อรับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า"
	1.4.ผบง./ผธง. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ตอบรับไปให้กับผู้ใช้ไฟ
2	**หากไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้าให้นำไปเก็บทวนใหม่**
	2.1 ให้ พกง./ตัวแทนนำบิลไปเก็บทวนอีก 1 ครั้ง (ตามระเบียบที่ กฟภ. กำหนด)
	2.2 การนำบิลไปเก็บเงินครั้งที่ 2 หากพบผู้ใช้ไฟแต่ผู้ใช้ไฟไม่ชำระ ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับ ข้อ 1
	2.3 หากไม่พบผู้ใช้ไฟอีก ให้ ผบง./ผธง. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ตอบรับไปให้กับผู้ใช้ไฟ
	B ผู้ใช้ไฟรายใหญ่
1	**นำส่งหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า ณ.ที่ทำการของผู้ใช้ไฟ**
	1.1. ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟรายใหญ่โดยเร็ว ตามหลักเกณฑ์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 5 วัน นับจากวันอ่านหน่วย,พิมพ์บิลและวางใบแจ้งหนี้

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

การกำหนดกรอบ " มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค "

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 80ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง	1.รับเรื่องร้องเรียน							
	1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง	1	ผสบ.กนก.			หผ.สบ.		
	1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
	1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง	หผ.กฟฟ.4
	2.ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง							
	2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องให้ กฟข.ทางโทรสาร	2	เลขานุการ ผวก.			เลขานุการ ผวก.		
	2.2 กฟข.ส่งเรื่องให้ กฟฟ.พื้นที่ ทางโทรสา	1	ผธก.กฟข.			หผ.ธก.		
	2.3 กฟฟ.พื้นที่ส่งให้ แผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาแจ้ง กฟข.	1	ผธก.	ผธง.	พชง.	หผ.ธก.	หผ.ธง.	หผ.กฟฟ.4
	3.กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข.ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ	4	แผนกที่เกี่ยวข้อง		พชง.	หผ: ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4
	4. กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข. พบ ผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม	1	แผนกที่เกี่ยวข้อง		พชง.	หผ. ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4
	5.กฟฟ.พื้นที่และหรือกฟข.วิเคราะห์ข้อมูลปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น - ระยะยาว		แผนกที่เกี่ยวข้อง		พชง.	หผ. ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4
	6.ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมชี้แจงส่วนที่เกี่ยวข้อง 6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ ส่วนกลาง 6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข. 6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ.พื้นที่		แผนกที่เกี่ยวข้อง		พชง.	หผ. ที่เกี่ยวข้อง		หผ.กฟฟ.4
หมายเหตุ			ผู้ควบคุมดูแล : อก. , ผจก.กฟฟ. 1,2,3 และ หผ. กฟฟ.4					

1.ขั้นตอนต่างๆให้ดูคู่มือวิธีการปฏิบัติงานเลขที่ WI - 2.5 ตามแนบ

2. การรับเรื่องร้องเรียนต้องเป็นหนังสือ ที่ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ที่มีปัญหา และ ที่อยู่ที่ติดต่อกลับ

3.แผนปฏิบัติ กฟภ. สาขาบริการและปฏิบัติการ กำหนดให้ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ

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

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI - 2.5	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 1/2
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

เรื่อง 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	<u>รับเรื่องร้องเรียน</u> <u>1.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - แผนกสารบรรณ กนก. ส่งเรื่องร้องเรียนให้เลขานุการ ผวก. - เลขานุการผวก.นำเรื่อง เสนอ ผวก. เพื่อพิจารณาสั่งการ - ผวก.สั่งให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ <u>1.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - แผนกธุรการ กฟข. นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ อฝ.ข. พิจารณาสั่งการ - อฝ.ข. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ <u>1.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่</u> - แผนกธุรการนำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ ผจก. พิจารณาสั่งการ - ผจก. สั่งการให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ
2	<u>ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง</u> <u>2.1 ส่วนกลางส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข.</u> - เลขานุการ ผวก.ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟข. ทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องคืนให้ กนก. - กนก. แยกเรื่องส่งส่วนเกี่ยวข้อง <u>2.2 กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ. พื้นที่</u> - แผนกธุรการ กฟข. ส่งเรื่องร้องเรียนให้ กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนทางโทรสารก่อนและส่งเรื่องร้องเรียนให้กองที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผล <u>2.3 กฟฟ. พื้นที่ ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและสำเนาแจ้ง กฟข.</u> - แผนกธุรการส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ แผนกธุรการสำเนาเรื่องให้ กฟข. เพื่อทราบและติดตามผล
3	<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. ตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟ</u> 3.1 ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน 3.2 นัดผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบพื้นที่จริง

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI - 2.5	ฉบับที่ : A	หน้าที่ 2/2
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	แก้ไขครั้งที่	R - 00

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
4	**<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม</u>** 4.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลจากการร้องเรียนไม่เพียงพอในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา) 4.2 ให้ผู้ร้องเรียนลงนามรับรองการมาพบของพนักงาน กฟภ.
5	**<u>กฟฟ.พื้นที่และ กฟข. วิเคราะห์ข้อมูลปัญหากำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ยาว</u>** 5.1 กฟฟ.พื้นที่และ กฟข.รวบรวมข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขเป็นระยะ 5.2 แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนที่กำหนดไว้
6	**<u>ตอบชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</u>** <u>6.1 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ส่วนกลาง</u> - กฟข.สรุปผลการแก้ไขตามข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ ผวก. หรือผู้มีอำนาจลงนามแจ้งผู้ร้องเรียน(ตามหลักเกณฑ์ พ(ม)13/2539 ลว.24 ก.ค.2539 เรื่องการมอบหมายงาน) <u>6.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟข.</u> - กฟฟ.พื้นที่ร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแจ้ง กฟข. - กองที่เกี่ยงข้องจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร <u>6.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนที่ กฟฟ. พื้นที่</u> - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนจัดทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - กฟฟ. พื้นที่ร้องเรียนส่งสำเนาเรื่อง แจ้ง กฟข. เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

คำนำ

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

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

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

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards) ขึ้น เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป.

คณะทำงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2543

คำนิยาม

กรณีฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า
กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน	หมายถึง	กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบขัดข้อง หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น
ไฟฟ้ากะพริบ	หมายถึง	เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที
ไฟฟ้าดับ	หมายถึง	การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิต หรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลามากกว่า 1 นาทีขึ้นไป
เขตอุตสาหกรรม	หมายถึง	นิคมอุตสาหกรรม หรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐ หรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอนจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาห-กรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
เขตเมือง	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล
เขตชนบท	หมายถึง	พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรม และพื้นที่ เขตเมือง

ผู้ใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า
ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	หมายถึง	ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ที่ใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดต่ำกว่า 100 เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า 100 เควีเอ.และมีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์
ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	หมายถึง	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดตั้งแต่ 100 เควีเอ. หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ.ขึ้นไป
ค่าปรับ	หมายถึง	เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า 50.- บาท และไม่เกิน 2,000.- บาท
ร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดเปลื้องหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใดที่การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้
ร้องขอ	หมายถึง	เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรืองดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
หผ.กฟฟ.4	หมายถึง	พชง.ที่ทำหน้าที่หัวหน้า กฟฟ.4

สารบัญ

	หน้า
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)	
1.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์	1
1.1.2 ในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์	3
1.1.3 ในระบบแรงดัน 220/380 โวลต์	6
1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า	
1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)	7
1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)	9

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของกฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์

A. กรณีจ่ายไฟปกติ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ				ผู้ติดตาม			
		สถานีไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	สถานีไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
ระดับแรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์ สูงสุด 120.7 กิโลโวลต์	1. สถานีฯ ที่รับไฟจากหม้อแปลง กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับตั้งให้ On Load Tap Changer จ่ายแรงดันไฟฟ้าให้ กฟภ. ให้เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้			ผจฟ.				หผ.จฟ.	
	2. ตรวจสอบและบันทึกค่าแรงดันไฟฟ้าจากเครื่องวัดที่สถานีฯ หากมีค่าต่ำ-สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้รายงาน ผจฟ.เขต ทันที และรายงานสรุปค่าแรงดันไฟฟ้าเดือนละ 1 ครั้ง	พชง.					หผ.ปร. หผ.ชง.		
	3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีฯ ของ กฟภ. 2 ปีต่อ 1 ครั้ง และที่สถานีฯ ของผู้ใช้ไฟปีละ 1 ครั้ง			กกข.	กมต.			อก.กข.	อก.มต.
	4. ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อ-ขาย ของผู้ใช้ไฟอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			กกข.				อก.กข.	
	5.เร่งรัดการก่อสร้างสายส่ง และสถานีไฟฟ้า(ต้นทาง) ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			กกข. กทข.	กคก. กรฟ. กรจ. กมต. กจต. ผอ. โครงการ			อก.กข. อก.ทข.	อก.คก. อก.รฟ. อก.รจ. อก.มต. อก.จต. ผอ. โครงการ
	6. ตรวจสอบและแก้ไขแรงดันไฟฟ้าที่ไม่สมดุลย์ (Unblance Voltage)			กกข. กทข.	กจฟ. กรจ. กฟค.			อก.กข. อก.ทข.	อก.จฟ. อก.รจ. อก.ฟค.
	7. ตรวจสอบและสรุปรายงานสายส่งที่รับโหลดเกิน 60% เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างสายส่งและสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม			กกข.	กผฟ. กจฟ. กคก. กรจ. กรฟ.			อก.กข.	อก.ผฟ. อก.จฟ. อก.คก. อก.รจ. อก.รฟ.
	8. ออกแบบสายส่ง 115 เควี ในสายเมนให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ตามความเหมาะสม			กกข. กทข.	กรจ. กวจ. กจฟ. กผฟ.			อก.กข. อก.ทข.	อก.รจ. อก.วจ. อก.จฟ. อก.ผฟ.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์

B. กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตาม		
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
ระดับแรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์ สูงสุด 126.5 กิโลโวลต์	1. จัดทำแผนในการถ่ายเทโหลดในกรณีฉุกเฉิน	ผปร. ผชง.	กกข.		หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	
	2. แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ปกติเพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป	ผปร.	กกข.		หผ.ปร.	อก.กข.	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 ในระบบแรงดัน 22-23 กิโลโวลต์

A. กรณีจ่ายไฟปกติ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ				ผู้ติดตาม			
		สถานีไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	วนกล	สถานีไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	วนกลา
ระบบแรงดัน ระบบ33เควี. ต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์	1. การปรับตั้ง On Load Tap Changer 1.1 สถานีฯ ของ กฟภ. ที่ติดตั้งหม้อแปลงให้ปรับตั้ง On Load Tap Changer ให้ระดับแรงดันไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด 1.2 สถานีฯที่รับไฟจากหม้อแปลง กฟผ. ให้แจ้ง กฟผ. ปรับตั้งให้ On Load Tap Changer จ่ายแรงดันไฟฟ้าให้ กฟภ. ให้เหมาะสมกับสภาวะโหลดในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้	พชง.		ผจฟ.			หผ.ปร. หผ.ชง.	หผ.จฟ.	
ระบบ22เควี. ต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์	2. ตรวจสอบและบันทึกค่าแรงดันไฟฟ้าจากเครื่องวัดที่สถานีหากมีค่าต่ำ-สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดให้รายงาน ผจฟ. เขตทันทีและรายงานสรุปค่าแรงดันไฟฟ้าเดือนละ 1 ครั้ง	พชง.					หผ.ปร. หม.ชง.		
	3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์วัดแรงดันไฟฟ้าที่สถานีไฟฟ้าของ กฟภ. 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง			กกข.	กมต.			อก.กข.	อก.มต.
	4. ติดตั้ง Capacitor เพิ่มเติมในระบบจำหน่ายตามความเหมาะสม			กกข.	กบร.			อก.กข.	อก.บร.
	5. รายงานผลการตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าปลายสายในระบบจำหน่ายแรงสูงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง		ผปร. ผชง.	กกข.			หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	
	6. วางแผนและออกแบบก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบจำหน่ายแรงสูงให้เหมาะสมกับสภาพการจ่ายไฟ			กทข. กกข.	กผฟ. กคก. กรจ. กรฟ.			อก.ทข. อก.กข.	อก.ผฟ., อก.คก., อก.รจ., อก.รฟ.
	7. เร่งรัดงานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูงตามโครงการต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว			กกข. กทข.	ผอ. โครงการ			อก.กข. อก.ทข.	ผอ. โครงการ
	8. สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟเป็นระยะทางไกล ๆ ให้พิจารณาติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม ดังนี้.- 8.1 ติดตั้ง Mobile Substation เพิ่มเติมกรณีมีสายส่งผ่าน 8.2 ติดตั้ง AVR เพื่อควบคุมแรงดันไฟฟ้าในสายเมน 8.3 ติดตั้ง SVR เพื่อควบคุมแรงดันไฟฟ้าสายแยก		กกข. กทข.		กคก. กวส. กอป. กมป. กรฟ. กรจ.			อก.กข. อก.ทข.	อก.คก. อก.วส. อก.อป. อก.มป. อก.รฟ. อก.รจ.
	9. จัดทำ Single Line Diagram และ Load Flow ของระบบจำหน่ายแรงสูงเพื่อวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า		ผปร. ผชง.	กทข. กกข.			หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.ทข. อก.กข.	
	10. ตรวจสอบการทำงาน OLTC ของหม้อแปลงที่สถานีไฟฟ้าตามวาระ			กกข.	กมป.			อก.กข.	อก.มป.
	11. ตรวจสอบค่าตัวประกอบพลังไฟฟ้า ณ. จุดซื้อ-ขาย ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง			กกข.				อก.กข.	

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ				ผู้ติดตาม			
		สถานีไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	สถานีไฟฟ้า	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
ระดับแรงดัน ระบบ33เควี. ต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์ สูงสุด 34.7 กิโลโวลต์ ระบบ 22 เควี. ต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์ สูงสุด 23.1 กิโลโวลต์	12. สถานีไฟฟ้าของ กฟภ. ที่ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า โหลดรวมเกิน 20 MW จะต้องติดตั้งหม้อแปลงไม่น้อยกว่า 2 เครื่อง และแต่ละเครื่องต้องรับโหลดไม่เกิน 60%			กกข.	กผฟ. กจฟ. กคก.			อก.กข.	อก.ผฟ. อก.จฟ. อก.คก.
	13. ตรวจสอบและสรุปรายงานระบบจำหน่ายที่รับโหลดเกิน 60% เพื่อพิจารณาออกแบบก่อสร้างระบบจำหน่ายเพิ่มเติม			กกข.	กผฟ. กจฟ. กคก.			อก.กข.	อก.ผฟ. อก.จฟ. อก.คก.

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. **มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)**

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 ในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์

B. กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตาม		
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
<u>ระดับแรงดันระบบ 33 เควี.</u> ต่ำสุด 29.7 กิโลโวลต์ สูงสุด 36.3 กิโลโวลต์ <u>ระบบ 22 เควี.</u> ต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์ สูงสุด 24.2 กิโลโวลต์	1. จัดทำแผนในการถ่ายเทโหลดในกรณีฉุกเฉิน	ผปร. ผชง.	กกข.		หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	
	2. แจ้งผู้ใช้ไฟที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแรงดันไฟฟ้าไม่ปกติเพื่อขอความร่วมมือตามความเหมาะสมต่อไป	ผปร. ผชง.			หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 ในระบบแรงดัน 220/380 โวลต์

กรณีจ่ายไฟปกติและฉุกเฉิน

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ				ผู้ติดตาม			
		กฟฟ. 1, 2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟข.	กฟฟ. 1, 2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟข.
ระดับแรงดันระบบ220โวลต์ ต่ำสุด 200 โวลต์ สูงสุด 240 โวลต์	1. ควบคุมแรงดันไฟฟ้าใต้หม้อแปลงให้อยู่ที่ระดับ 230/400 โวลต์ ในช่วงโหลดสูงสุด (ช่วงโหลดต่ำสุดต้องไม่เกิน 240/418 โวลต์) โดยดำเนินการดังนี้ 1.1 ปรับตั้งแทปหม้อแปลงให้เหมาะสม โดยกำหนดเป็นโซนตาม Single Line Diagram 1.2 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟใหม่ ต้องตรวจสอบและปรับแทปหม้อแปลงใหม่ทุกครั้ง	ผปร.	ผชง.	พชง.	ผชบ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.	หผ.ชบ.
ระบบ380โวลต์ ต่ำสุด 342 โวลต์ สูงสุด 418 โวลต์	2. ควบคุมแรงดันไฟฟ้าปลายสายไม่ให้ต่ำกว่า 200/342 โวลท์ 2.1 การออกแบบขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ให้มีขนาดสายและระยะทางจากหม้อแปลงถึงปลายสายสอดคล้องตามแบบมาตรฐานของ กฟภ. แบบเลขที่ SAI-015/22034 และสภาพการจ่ายไฟ 2.2 ตรวจวัดแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อขายของผู้ใช้ไฟรายใหม่ทุกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่าแรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด	ผบฟ.	ผชง.	พชง.	ผชบ.	หผ.บฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.	หผ.ชบ.
	3. จัดทำแผนผังระบบจำหน่ายแรงต่ำให้ถูกต้องและสมบูรณ์	ผปร.	ผชง.			หผ.ปร.	หผ.ชง.		
	4. หมั่นตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำทันทีเมื่อพบว่าเกิดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกต่ำกว่าพิกัด	ผปร.	ผชง.	พชง.	ผชบ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.	หผ.ชบ.
	5. จัดงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อแก้ไขปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกให้เพียงพอและคล่องตัว				ผชบ.				หผ.ชบ.
	6. ติดตาม รายงาน ประเมินผลปัญหาแรงดันไฟฟ้าตกด้านแรงต่ำทุกเดือน	ผปร.	ผชง.		ผชบ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.		หผ.ชบ.
	7. ตรวจสอบจุดต่อสายนิวตรอนระบบจำหน่ายแรงต่ำ และความต้านทานดินให้อยู่ในสภาพดี	ผปร.	ผชง.	พชง.	ผมภ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.	หผ.มภ.

การกำหนดกรอบ "มาตราฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตาม		
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
<u>เขตเมือง</u> 13.70 ครั้ง/ราย/ปี <u>เขตอุตสาหกรรม</u> 4.95 ครั้ง/ราย/ปี	1. ออกแบบระบบจำหน่ายให้เหมาะสม เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ 1.1 สถานีไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม ให้จ่ายไฟเฉพาะในเขตนิคมหากจำเป็นต้องจ่ายไฟออกนอกนิคมให้พิจารณาตามความเหมาะสมและให้ติดตั้ง Mobile Substation เพิ่ม 1.2 เขตเมืองที่มีสถานีไฟฟ้าให้มีวงจรจ่ายไฟเฉพาะโดยไม่มีส่วนต่อแยกไปจ่ายไฟให้เขตชนบท 1.3 ทุกอำเภอที่มี สถานีไฟฟ้าให้รับไฟได้อย่างน้อย 2 ทาง		กทข. กกข.	กรฟ. กคก. กวจ. กรจ. กจฟ.		อก.ทข. อก.กข.	อก.รฟ. อก.คก. อก.วจ. อก.รจ. อก.จฟ.
<u>เขต ชนบท</u> 21.28 ครั้ง/ราย/ปี	2. ระบบสายส่งของ กฟภ. ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมต้องรับไฟได้หลายทาง			กรจ. กคก.			อก.รจ. อก.คก.
	3. จุดที่มีรถยนต์ชนเสาบ่อย ให้พิจารณาก่อสร้างสายส่งตามแนวเขตคลองชลประทานหรือผ่านที่ดินเอกชนแทนหรือสายใต้ดิน			กรจ. กรฟ. กคก. กฟค.			อก.รจ. อก.รฟ. อก.คก. อก.ฟค.
<u>เฉลี่ย</u> 18.85 ครั้ง/ราย/ปี	4. ออกแบบเสาและสายให้รับน้ำหนักและโหลดโมเมนได้สูงมากกว่าเดิมเพื่อเพิ่มระยะห่างระหว่างเสาให้มากขึ้น			กคก. กฟค. กรฟ. กทอ.			อก.คก. อก.ฟค. อก.รฟ. อก.ทอ.
	5. ติดตั้ง Recloser ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		กกข.	กคก.		อก.กข.	อก.คก.
	6. จัดชุด Hot Line ให้ครบทุก กฟฟ.ชั้น 1,2		กกข.	กวส. กกพ.		อก.กข.	อก.วส. อก.กพ.
	7. จัดชุด Hot Line กระเช้า ให้ครบทุก กฟฟ.ชั้น 1		กกข.	กวส.		อก.กข.	อก.วส.
	8. จัดรถกระเช้าบำรุงรักษาระบบจำหน่ายให้ กฟฟ. ชั้น1,2,3 แห่งละ 1 คัน		กกข.	กบร. กงป. กฟค. กรง.		อก.กข.	อก.บร. อก.งป. อก.ฟค. อก.รง.
	9. ศึกษาการนำสายหุ้มฉนวนเต็มพิกัดมาเป็นสาย By pass หรือติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองเพื่อจะได้ไม่ต้องดับไฟในเวลาปฏิบัติงานในระบบจำหน่าย			กวจ. กบร. กฟค.			อก.วจ. อก.บร. อก.ฟค.
	10. ติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูลการประมวลผลกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการทำงานของอุปกรณ์ป้องกันให้ กฟฟ. ชั้น 1,2		กกข.	กจฟ.		อก.กข.	อก.จฟ.
	11. ปรับปรุงการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (Preventive Maintenance) ให้เป็นระบบ	ผปร. ผชง.	กกข.		กผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	
	12. ตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ใกล้ระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ และจัดแผนตัดต้นไม้ให้เหมาะสม	ผปร. ผชง.			หผ.ปร. หผ.ชง.		

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
<u>เขตเมือง</u> 13.70 ครั้ง/ราย/ปี	13. งานก่อสร้างสายส่งที่อยู่ในแนวระบบจำหน่ายแรงสูงเดิม ต้องมีการก่อสร้างไลน์ชั่วคราวให้ผู้ใช้ไฟเดิมมีไฟฟ้าใช้ตลอดเวลาระหว่างการก่อสร้าง	ผปร. ผกส. ผชง.	กทข.		หผ.ปร. หผ.กส. หผ.ชง.	อก.ทข.	
<u>เขตอุตสาหกรรม</u> 4.95 ครั้ง/ราย/ปี	14. จัดเครื่องมือและอบรมพนักงานแผนกรีเลย์และอุปกรณ์ป้องกันหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ป้องกันกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วนได้		กกข.	กอป. กฝอ.		อก.ทข.	อก.อป. อก.ฝอ.
<u>เขต ชนบท</u> 21.28 ครั้ง/ราย/ปี <u>เฉลี่ย</u> 18.85 ครั้ง/ราย/ปี	15. ปรับปรุงระบบจำหน่ายให้ได้ตามหลักเกณฑ์และมาตรฐาน เช่น - เปลี่ยนลูกถ้วยก้านตรงแบบเดิมให้เป็นลูกถ้วยชนิด Line post, Pin Post - วงจรที่จ่ายไฟให้นิคมอุตสาหกรรม หรือเขตเมือง หรือเขตชนบท (10 กม. แรก) ให้ติดตั้งสาย Overhead Groundwire - ติดตั้งล่อฟ้าแรงสูงบริเวณที่โล่ง และบริเวณที่มีฟ้าผ่ารุนแรง - เปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวนบริเวณที่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ และไม่สามารถตัดหรือริดรอนได้ - ติดตั้งเครื่องป้องกันสัตว์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันเพิ่มเติมในไลน์แยกเพื่อลดปัญหาไฟดับเป็นบริเวณกว้าง	ผปร. ผกส. ผชง.	กกข.	กจฟ.	หผ.ปร. หผ.กส. หผ.ชง.	อก.กข.	อก.จฟ.
	16. ตรวจสอบหาความร้อนที่จุดต่อสาย		กกข.			อก.กข.	
	17. ตรวจสอบอุณหภูมิที่จุดต่อต่าง ๆ		กกข.			อก.กข.	
	18. รายงาน วิเคราะห์ ประเมินผลค่าดัชนีทุกเดือน - พิจารณาปรับปรุงฐานข้อมูล (Data Base)	ผปร. ผชง.	กกข.	กจฟ.	หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	อก.จฟ.
	19. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องให้ระมัดระวังในการปฏิบัติงานใกล้แนวสายไฟฟ้าและระมัดระวังในการขับขี่ยานพาหนะไม่ให้ชนเสาไฟฟ้า	ผบฟ. ผชง.	ผปส.	หผ.บฟ. หผ.ชง.		หผ.ปส.	

การกำหนดกรอบ "มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค"

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standards)

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน						
		กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง	กฟฟ. 1, 2, 3	กฟข.	ส่วนกลาง
<u>เขตเมือง</u> 884 นาที/ราย/ปี	1. ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอน	ผปร. ผชง.	กกข.		หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	
	2. เร่งรัดโครงการติดตั้งศูนย์ควบคุมสั่งจ่ายอัตโนมัติระยะที่ 1 ให้ทันกำหนดตามแผน		กกข.	กปอ. กคก.		อก.กข.	อก.ปอ. อก.คก.
<u>เขตอุตสาหกรรม</u>	3. จัดหาเครื่องรับส่งวิทยุติดรถยนต์ให้เพียงพอ		กกข.	กวส.		อก.กข.	อก.วส.
324 นาที/ราย/ปี	4. ปรับปรุงระบบโทรศัพท์รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพอและสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ไฟได้รวดเร็ว		กกข.	กวส.		อก.กข.	อก.วส
<u>เขตชนบท</u> 1,615 นาที/ราย/ปี	5. ตรวจสอบจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้เพียงพออยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	ผปร. ผชง.	กกข.		หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	
	6. วางแผนการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟน้อยที่สุด	ผปร. ผกส. ผชง.	กกข.		หผ.ปร. หผ.กส. หผ.ชง.	อก.กข.	
<u>ค่าเฉลี่ย</u> 1,496 นาที/ราย/ปี	7. พิจารณาเพิ่มชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไปประจำตามสถานที่ที่มีโหลดสำคัญตามความเหมาะสมต่อไป	ผปร. ผชง.	กกข.		หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	
	8. รายงานวิเคราะห์ ประเมินผลค่าดัชนี SAIDI ทุกเดือน	ผปร. ผชง.	กกข.	กจฟ.	หผ.ปร. หผ.ชง.	อก.กข.	อก.จฟ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.1 คุณภาพไฟฟ้า

3.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ภายในระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
			กฟข.	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟข.	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3
แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วัน	1.พชง.ผู้ควบคุมงานตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าทำงาน			ผกส./ผปร.	ผชง.		หผ.กส/หผ.ปร.	หผ.ชง.
	2.ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น			ผปร.	ผชง.		หผ.ปร.	หผ.ชง.
	3.ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน - ภายนอก		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้	4.กำหนดวันดับไฟฟ้า		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	5.แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า	7	ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	6.ซักซ้อมนัดหมายดำเนินการ		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
	7.ดับไฟฟ้าทำงาน		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	8.ควบคุมการทำงาน	ตามประกาศดับไฟฟ้า	ผจฟ.	ผกส./ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.กส/หผ.ปร.	หผ.ชง.
	9.จ่ายไฟฟ้าคืน		ผจฟ.	ผปร.	ผชง.	หผ.จฟ.	หผ.ปร.	หผ.ชง.
			ผู้ควบคุมดูแล อก.กข. และ ผจก.กฟฟ.1,2 และ 3					

<u>หมายเหตุ</u>

1.ขั้นตอนต่างๆให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.1.1 ตามแนบ, บันทึกเลขที่ จฟ.(ธก.) 11045 ลว. 14 ตค.2542 และ หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ(อนุมัติ ผวก. ลว.15 กย.2526) ภาคผนวก ก.

2. กำหนดระยะเวลาแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันนั้น เพื่อให้สอดคล้องตามหลักปฏิบัติฯในข้อ1

3. พชง.ผู้ควบคุมงาน ให้หมายถึง พชง.กฟภ. ทุกหน่วยงานที่มาปฏิบัติงานก่อสร้างและบำรุงรักษาทุกประเภทงานในพื้นที่ กฟฟ.นั้นๆ รวมทั้งงานจ้างเหมาแรงงาน และ Turn key

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI - 3.1.1	ฉบับที่ : A	หน้าที่ : 1/3
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข : R - 00	

เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการทีการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.1 คุณภาพไฟฟ้า

3.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน(Planned Outage)

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	**<u>พชง.ผู้ควบคุมงานตรวจสอบงานที่ต้องดับไฟฟ้าทำงาน</u>** 1.1 สภาพพื้นที่จริง ที่จะปฏิบัติงาน 1.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ ที่ต้องใช้ 1.3 เวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน 1.4 กำหนดจำนวนทีมงาน และ ผู้ประสานงานหลักกับทุกทีมงาน(กรณีมีหลายทีมงาน) 1.5 กำหนดวันปฏิบัติงาน 1.6 แจ้งผปร./ผชง.ทราบแผนงาน และหากเป็นงานต่อเนื่องหลายวัน ให้จัดทำเป็นแผนงานรวม "เริ่ม - สิ้นสุด"
2	**<u>ผปร./ผชง. ตรวจสอบความพร้อมเบื้องต้น</u>** 2.1 ลักษณะงานที่จะทำ 2.2 พื้นที่ ที่ต้องดับไฟฟ้า 2.3 ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของบริเวณที่จะต้องดับไฟฟ้า เช่น เป็นย่านหน่วยงานราชการ,ธนาคาร, โรงงานอุตสาหกรรม, ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไปบางกรณี ฯลฯ 2.4 จำนวนชุดปฏิบัติงานสำหรับทำสวิตชิ่ง 2.5 เวลาการทำสวิตชิ่ง ก่อน - หลัง การปฏิบัติงาน และ เวลาการปฏิบัติงานของพชง.ผู้ควบคุมงาน 2.6 หารือพชง.ผู้ควบคุมงาน ปรับ - ลด ช่วงเวลาปฏิบัติงาน เพิ่มทีมงาน ยกงานบางส่วนไปทำในโอกาสต่อไป เลื่อนวันดำเนินการ (<u>หากจำเป็น</u>) โดยอยู่บนพื้นฐานว่า <u>วัน และ เวลารวมของการดับไฟฟ้า</u> ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าตามข้อ2.3 เดือดร้อนน้อยที่สุด และ งานของกฟภ. สำเร็จตามวัตถุประสงค์ 2.7 กำหนดวัน - ช่วงเวลา ดับไฟฟ้า เบื้องต้น
3	**<u>ผจฟ./ผปร./ผชง. ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน - ภายนอก</u>** 3.1 สอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่คาดว่าจะมีปัญหากับแผนงานดับไฟฟ้าตามข้อ 2.7 ล่วงหน้าด้วยวาจาก่อน 3.2 กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าตามข้อ3.1 ได้รับผลกระทบจากการดับไฟฟ้ามาก และขอให้กฟภ. ปรับเปลี่ยนวัน - เวลา ก็ให้พิจารณาดำเนินการตามความจำเป็น เหมาะสม ตามข้อ 2.6 3.3 ขออนุมัติ กฟข.เพื่อ ดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน 3.4 กฟข.(ผจฟ.) ประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้อง(กฟผ., กฟฟ.ข้างเคียง) และนำเสนอ อฝ.ฟข. เพื่ออนุมัติ 3.5 เมื่อกฟข.อนุมัติให้ดับไฟฟ้าแล้ว 3.5.1 ยืนยันวัน - ช่วงเวลา ดับไฟฟ้า ให้ พชง.ผู้ควบคุมงานทราบ 3.5.2 แจ้งให้ชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิ่งทุกชุดทราบกำหนดการทำสวิตชิ่ง

วิธีปฏิบัติงาน	เลขที่ : WI - 3.1.1	ฉบับที่ : A	หน้าที่ : 2/3
WORK INSTRUCTION(WI)	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ครั้งที่แก้ไข : R - 00	

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.6 กรณี กฟข.ไม่อนุมัติให้ดับไฟฟ้า หรือ ให้เลื่อนวัน ให้แจ้งพชง.ผู้ควบคุมงานทราบ เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน และ กำหนดการใหม่ พร้อมแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าตามข้อ 3.1 ทราบด้วย
4	<u>กำหนดวันดับไฟฟ้า</u> กำหนดการดับไฟฟ้า ถูกกำหนดขึ้นจากวัน - เวลา ที่เหมาะสม,ความพร้อมทุกๆด้านตามขั้นตอนที่ 1,2 และ 3 ข้างต้น
5	<u>แจ้งกำหนดการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า</u> 5.1 <u>ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป</u> แจ้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ และ/หรือ วิทยุ และ/หรือ รถกระจายเสียง และ/หรือ ปิดประกาศในพื้นที่ ที่จะมีการดับไฟฟ้าในสถานที่ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นได้โดยง่าย 5.2 <u>ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA.ขึ้นไป</u> ให้แจ้งเพิ่มเติมโดยพนักงาน กฟภ.นำส่งประกาศดับไฟฟ้า โดยให้มีการบันทึกชื่อผู้แจ้ง - ผู้รับแจ้งไว้ด้วยทุกครั้ง หรือ ส่งประกาศดับไฟฟ้าทางจดหมายตอบรับ ทางไปรษณีย์
6	<u>ซักซ้อมนัดหมายดำเนินการ</u> 6.1 ซักซ้อมนัดหมายผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนถึงวันดับไฟฟ้า 6.2 พชง.ผู้ควบคุมงานจัดเบิก - ตรวจนับวัสดุ อุปกรณ์ ให้ครบถ้วนทุกรายการ
7	<u>ดับไฟฟ้าทำงาน</u> 7.1 ผู้สั่งการ แจ้งเตือนความพร้อมผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ล่วงหน้าอย่างน้อย 1/2 ชั่วโมง โดยเฉพาะชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิ่ง 7.2 พชง.ผู้ควบคุมงานเดินทางถึงจุดปฏิบัติงานล่วงหน้าประมาณ 1/2 ชั่วโมง 7.3 พชง.ผู้ควบคุมงานซักซ้อม งานที่ต้องปฏิบัติ ระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย แบ่งหน้าที่คนงานแต่ละคน และจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ให้พร้อมปฏิบัติงานได้ทันทีที่ได้รับแจ้งจากผู้สั่งการ หรือ ผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ให้เริ่มปฏิบัติงานได้ 7.4 พชง.ชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิ่งเดินทางถึงจุดทำสวิตชิ่งล่วงหน้าอย่างน้อย 10 นาที และจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับทำสวิตชิ่ง ให้พร้อมดำเนินการได้ทันทีที่ได้รับคำสั่งจากผู้สั่งการ
8	<u>ควบคุมการทำงาน</u> 8.1 ผู้ควบคุมงาน หรือ ผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ต้องประเมินงานเป็นระยะๆ และปรับแผนงานให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ต้องมีการติดต่อ ประสานงานกับผู้สั่งการสวิตชิ่งเป็นระยะๆ ด้วย เพื่อผู้สั่งการ สามารถประสานงานผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดตามเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกับชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิ่ง 8.2 ผปร./ผชง. ปรับเปลี่ยนชุดปฏิบัติงานทำสวิตชิ่งตามความเหมาะสม หากมีปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตรงกับช่วงเวลาทำสวิตชิ่ง โดยแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้ผู้สั่งการทราบด้วย

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.1.1 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 3/3

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน	
ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
9	<u>จ่ายไฟฟ้าคืน</u> 9.1 ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงาน และความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้า แล้วแจ้งยืนยันให้ผู้สั่งการทราบ 9.2 ผู้สั่งการ สั่งการทำสวิตชิ่งจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ 9.3 ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ประสานงานหลัก(กรณีมีหลายทีมงาน) ตรวจสอบการมีไฟฟ้าใช้ตามปกติในพื้นที่ ที่ดับไฟฟ้า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.1 คุณภาพไฟฟ้า

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ

มาตรฐานบริการ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ			ผู้ติดตามผล		
		กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4	กฟฟ. 1,2	กฟฟ. 3	กฟฟ. 4
แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	1.รับแจ้งไฟฟ้าดับ / บันทึก	ผปร.	ผชง.	พชง.	หผ.ปร.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	2.ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร./ หผ.จฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	3.ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าดับ	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร./ หผ.จฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
	4.จ่ายไฟฟ้าคืน	ผปร./ ผจฟ.	ผชง./ ผจฟ.	พชง.	หผ.ปร./ หผ.จฟ.	หผ.ชง.	หผ.กฟฟ.4
		ผู้ควบคุมดูแล อก.กข. และ ผจก.กฟฟ.1,2 ,3 และ หผ.กฟฟ.4					

หมายเหตุ

1.ขั้นตอนต่างๆ ให้ดูคู่มือวิธีปฏิบัติงานเลขที่ WI - 3.1.2 ตามแนบ,บันทึกเลขที่ จฟ.(ธก.)11045 ลว. 14 ตค.2542 และ หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ(อนุมัติ ผวก. ลว.15 กย.2526) ภาคผนวก ก.

2.ให้เร่งรัดการจ่ายไฟฟ้าคืนสภาพปกติภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ไม่น้อยกว่าร้อยละ60 ของจำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)ข้อ2.1 เรื่อง "การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง"

วิธีปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION(WI)	เลขที่ : WI - 3.1.2 วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 2543	ฉบับที่ : A ครั้งที่แก้ไข : R - 00	หน้าที่ : 1/1

เรื่อง : 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

3.1 คุณภาพไฟฟ้า

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ

ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

ลำดับที่	รายละเอียดการปฏิบัติงาน
1	**<u>รับแจ้งไฟฟ้าดับ / บันทึก</u>** 1.1 สอบถามรายละเอียด จาก ผู้แจ้ง เช่นผู้ใช้ไฟฟ้าหรือพนักงานประจำสถานีไฟฟ้า โดยสอบถามสถานที่ไฟฟ้าดับ,ไฟฟ้าดับเฉพาะบ้านหรือทั้งบริเวณ,อุปกรณ์ป้องกันที่ทำงาน,สาเหตุ(ถ้าทราบ) ฯลฯ 1.2 บันทึกการรับแจ้งฯ ในสมุดคุม เช่น สมุดบันทึกการปฏิบัติงานของพชง.อยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง,สมุดบันทึกการสั่งการและรายงานเหตุการณ์ประจำวัน ให้ครบถ้วน
2	**<u>ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง</u>** ติดต่อประสานงานชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ/หรือ ผจฟ.กฟข. ทราบ ตามแต่กรณีเพื่อดำเนินการต่อไป
3	**<u>ตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุไฟฟ้าดับ</u>** 3.1 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เดินทางไปตรวจสอบสาเหตุ บริเวณที่ได้รับแจ้งว่าไฟฟ้าดับ 3.2 ชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ติดต่อกลับมาหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือ ผจฟ.กฟข. เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุ และ เสนอวิธีการที่จะแก้ไข ประเมินเวลาที่จะต้องใช้แก้ไขต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข 3.3 ผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข พิจารณาสั่งการแก้ไข รวมทั้งประสานงาน / สั่งการ ขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติม(หากจำเป็น) เช่น ทีมงาน, อุปกรณ์, เครื่องมือ, รถเครน เป็นต้น 3.4 ระหว่างชุดปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องกำลังแก้ไขปัญหา ให้ประเมินสถานการณ์การแก้ไขฯ เป็นระยะๆ และติดต่อผู้มีอำนาจสั่งการแก้ไข เป็นระยะๆ เพื่อปรับแผน หรือเพิ่มการสนับสนุนด้านต่างๆ
4	**<u>จ่ายไฟฟ้าคืน</u>** 4.1 ผู้แก้ไข ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้แก้ไข และแจ้งความพร้อมรับการจ่ายไฟฟ้าให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป 4.2 ผู้มีอำนาจสั่งการ สั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ 4.3 ผู้สั่งการแก้ไข บันทึกรายละเอียด เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ และ การแก้ไขทั้งหมด ในสมุดบันทึกการปฏิบัติงานฯ(กฟฟ.) / สมุดบันทึกการสั่งการฯ(ผจฟ.กฟข.)

สำเนาถูกต้อง

ที่ จฟ. (ธก.) 11045

เรียน อฝ.ฟข.ทุกเขต (อฝ. ท. 3)

การไฟฟ้าเขต 3 ลพบุรี
20 ต.ค. 2542
วันที่
เลขรับที่ 6620

กจฟ. ขอจัดส่งหนังสือหลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. และ กฟภ. จำนวน 40 เล่ม และขอให้ กฟข. โปรดแจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟข., สถานีไฟฟ้า และการไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องในสังกัดได้ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายวินูลย์ชัย นวมทอง)
ผู้อำนวยการกองควบคุมการจ่ายไฟ
14 ต.ค. 2542

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก กจฟ. ถึง ฝคฟ.

เลขที่ กฟ.(มก.) 1239 วันที่

เรื่อง การปรับปรุงแก้ไขหลักปฏิบัติการรับและส่งกระแสไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. - กฟภ.

อ้างถึง

เรียน อฝ.คฟ. ผ่าน ชฝ.คฟ.(อ)

1. เรื่องเดิม 10 ส.ค. 2542

ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 8 ก.ค. 2539 แต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปรับปรุงหลักปฏิบัติการรับและส่งกระแสไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. - กฟภ.

2. ข้อมูล

2.1 คณะทำงานฯ ของ กฟภ. ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมการจ่ายไฟ ซึ่งได้แก่ กจฟ., กฟภ.1, กฟภ.2, กฟภ.3, กฟน.1, กฟฉ.1 และ กฟต.2

2.2 หลักปฏิบัติในการรับและส่งกระแสไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. - กฟภ. ได้จัดทำขึ้นใช้งานตั้งแต่ปี 2530 ซึ่งเป็นเวลานานมาแล้ว กฟผ. และ กฟภ. จึงเห็นควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานะภาพในปัจจุบัน

2.3 คณะทำงานฯ ของ กฟภ. และ กฟผ. ได้ร่วมประชุมหารือเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหลักปฏิบัติเดิมมาโดยตลอด แต่เนื่องจากคณะทำงานฯ ของ กฟผ. มีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลอยู่ตลอดเวลาและไม่ค่อยมีเวลาในการร่วมประชุม ทำให้การพิจารณาไม่ค่อยต่อเนื่องและเกิดความล่าช้า

2.4 คณะทำงานฯ ของ กฟภ. และ กฟผ. ได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหลักปฏิบัติดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ ซึ่งพอสรุปโดยสังเขปได้ดังนี้

2.4.1 ได้รวบรวมวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในการประสานงานการจ่ายไฟระหว่างทั้ง 2 หน่วยงาน มารวมอยู่ในเล่มเดียวกัน

2.4.2 เปลี่ยนชื่อหลักปฏิบัติเดิมจาก "คู่มือดำเนินการรับและส่งกระแสไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. กับ กฟภ." เป็น "หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. และ กฟภ."

2.4.3 เพิ่มหลักปฏิบัติที่เกี่ยวกับการจ่ายไฟให้สอดคล้องกับสถานะภาพในปัจจุบันดังนี้

- การจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก (SPP) ขนานเข้าระบบของ กฟภ.
- การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. และ กฟภ. โดยผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.
- การขนานหม้อแปลงของ กฟภ.ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วมีผลต่อการขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ.
- การ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. เป็นการชั่วคราว
- การจ่ายไฟของผู้ใช้ไฟประเภทที่สามารถงดจ่ายไฟได้ (Interruptible Rate)

2.4.4 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. และศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. เป็นผู้ติดต่อประสานงานในการจ่ายไฟระหว่าง 2 หน่วยงาน

2.4.5 กรณีที่ กฟผ. ขอให้ กฟภ.ดับไฟระบบ 69 เควี. ขึ้นไป ต้องแจ้งให้ กฟภ.ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน (เดิมกำหนดไว้ให้แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน)

2.5 ในหลักปฏิบัติฯ เดิมผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. และผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. เป็นผู้ลงนามในหลักปฏิบัติดังกล่าว ดังนั้นในหลักปฏิบัติฯ ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่ในครั้งนี้ คณะทำงานฯ ของทั้ง 2 ฝ่าย เห็นควรให้ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. และผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เป็นผู้ลงนาม โดยกำหนดวันลงนามในวันศุกร์ที่ 27 ส.ค. 2542 ณ กฟผ. ซึ่ง กฟผ. ได้จัดทำหนังสือ ที่ คฟ-ป.96/2542 ลว. 5 ส.ค. 2542 แจ้งมาเป็นทางการแล้วตามแนบ

2.6 หลักปฏิบัติฯ ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่คณะทำงานฯ เห็นควรให้ทั้ง 2 หน่วยงานนำไปเริ่มปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2542 ซึ่งเป็นต้นปีงบประมาณใหม่

2.7 ให้แต่ละฝ่ายเป็นผู้ดำเนินการจัดทำหลักปฏิบัติฯ ดังกล่าว เพื่อแจกจ่ายไปให้หน่วยงานต่าง ๆ ของแต่ละฝ่ายเอง แต่ให้มีลักษณะรูปเล่มที่เหมือนกัน

3. ข้อพิจารณา

กจฟ.ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหลักปฏิบัติการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. กฟภ. เสร็จเรียบร้อยแล้ว และเพื่อให้หน่วยงานทั้ง 2 ฝ่าย ได้นำหลักปฏิบัติฯ ดังกล่าวไปใช้งาน ดังนั้น จึงเห็นควรขออนุมัติดำเนินการดังนี้

3.1 ให้ อฝ.คฟ. เป็นผู้ลงนามร่วมกับผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของ กฟผ. ในหลักปฏิบัติการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. - กฟภ. ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่ในครั้งนี้ ซึ่งกำหนดวันลงนามในวันศุกร์ที่ 27 ส.ค. 2542 ณ กฟผ.

3.2 ให้ทุกหน่วยงานของ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมการจ่ายไฟยึดถือปฏิบัติตามหลักปฏิบัติการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. - กฟภ. ที่ปรับปรุงแก้ไขใหม่ในครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2542 เป็นต้นไป

3.3 ให้ กจฟ. เป็นผู้จัดทำหลักปฏิบัติฯ ดังกล่าวจำนวนประมาณ 500 เล่ม ราคาเล่มละประมาณ 20 บาท รวมเป็นเงินประมาณ 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. โดยค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ใช้เงินหมุนเวียนของ กจฟ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา พร้อมนี้ได้แนบเรื่องเดิมและรายละเอียดหลักปฏิบัติการประสานงานการจ่ายไฟระหว่าง กฟผ. - กฟภ. มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว

(นายวิบูลย์ชัย นวมทอง)
รก. ผู้อำนวยการกองควบคุมการจ่ายไฟ
10 ส.ค. 2542

เรียน รผก.(บ)
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ตามที่ กจฟ. เสนอต่อไปด้วย

(นายสมชัย ศรีรัฐ)
ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า
11 ส.ค. 2542

อนุมัติตามเสนอ
17 ส.ค. 2542

กจฟ.
19 ส.ค. 2542

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ตามที่ กจฟ และ ฝจฟ. เสนอ

นายไพจิตร์ เทียนไพฑูรย์
รผก. (บ) ปฏิบัติราชการแทน
16 ส.ค. 2542

Wiboon/บันทึก16

416/13ตค.42

หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงาน การจ่ายไฟฟ้า ระหว่าง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

ตามที่ได้มีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งที่ประชุมมีความเห็นพ้องต้องกัน ได้ปรับปรุงและกำหนดหลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้าระหว่าง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำหรับให้เจ้าหน้าที่ทั้งสองฝ่ายได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัย และให้ความร่วมมือความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ดังนั้นจึงให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งสองฝ่ายถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2542 เป็นต้นไป

ลงชื่อ .....

(นายวิชัย โพธิรัตน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ .....

(นายสมชัย ศรีรัฐ)
ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงาน การจ่ายไฟฟ้า

ระหว่าง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

และ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้า
ระหว่าง
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)
และ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
1.	หลักการทั่วไป	1
2.	การขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	3
	2.1 กรณี กฟผ.ขอดับไฟ	3
	2.2 กรณี กฟภ.ขอดับไฟ	4
3.	การเกิดเหตุขัดข้องในระบบทำให้ไฟดับ	5
	3.1 กรณีไฟดับโดยไม่ทราบสาเหตุ	5
	3.2 กรณีไฟดับสาเหตุเกิดขึ้นในระบบของ กฟผ.	5
	3.3 กรณีไฟดับสาเหตุเกิดขึ้นในระบบของ กฟภ.	5
4.	การขนานระบบไฟฟ้าผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.	6
	4.1 การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.	6
	4.2 การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.	7
	4.3 การขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ที่มีผลต่อการขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ.	8
	4.4 การ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. เป็นการชั่วคราว	9
	การปลดโหลดกรณีกำลังผลิตไฟฟ้าของ กฟผ. ไม่เพียงพอ	10
	5.1 กรณีที่มีแผนกำหนดไว้ล่วงหน้า	10
	5.2 กรณีฉุกเฉิน	11
	ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก(SPP) ขายไฟฟ้าให้กับ กฟผ. โดยผ่านระบบของ กฟภ.	12
	การงดจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟประเภทที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ (Interruptible Rate)	14

หลักปฏิบัติในการติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้า ระหว่าง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

1. หลักการทั่วไป

1.1 เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ผู้ที่จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานการจ่ายไฟฟ้า ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.) และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.) ซึ่งได้แจ้งรายชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้แต่ละฝ่ายรับทราบแล้ว และหากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อให้แจ้งอีกฝ่ายหนึ่งทราบ ในกรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. และ กฟภ. ไม่สามารถติดต่อประสานงานกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำสถานีไฟฟ้าแรงสูงของ กฟผ. (เจ้าหน้าที่สถานีฯ กฟผ.) และเจ้าหน้าที่ประจำสถานีไฟฟ้าของ กฟภ. (เจ้าหน้าที่สถานีฯ กฟภ.) เป็นผู้ติดต่อประสานงานแทนตามการสั่งการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ของแต่ละฝ่าย

1.2 ทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงานให้อีกฝ่ายหนึ่งทวนข้อความและต้องได้รับการยืนยันความถูกต้องก่อนจึงจะดำเนินการต่อไปได้

1.3 การดำเนินการใด ๆ ซึ่งมีผลต่อการดับไฟและจ่ายไฟ และเกี่ยวข้องกับฝ่ายหนึ่งให้แจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ของอีกฝ่ายหนึ่งทราบ และได้รับความเห็นชอบก่อนดำเนินการ ยกเว้นกรณีดับไฟฉุกเฉิน

1.4 การปลดหรือสับอุปกรณ์เพื่อดับไฟหรือจ่ายไฟ เจ้าหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายจะดำเนินการปลดหรือสับอุปกรณ์ของฝ่ายตน เพื่อดับไฟ หรือจ่ายไฟตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายตน โดยไม่จำเป็นต้องให้อีกฝ่ายหนึ่งปลดหรือสับอุปกรณ์เพื่อดับไฟก่อนหรือจ่ายไฟทีหลังเว้นแต่ได้มีข้อตกลงเป็นกรณีพิเศษเป็นแห่ง ๆ ไป

1.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯของแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ให้ความร่วมมือในการให้รายละเอียดข้อมูล และข่าวสารแก่อีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อได้รับการร้องขอ

1.6 การปฏิบัติงานทุกครั้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทั้งสองฝ่ายจะต้องสอบถามและบันทึกหลักฐานรายชื่อบุคคลที่ติดต่อ รวมทั้งวัน เวลา ที่ได้รับแจ้ง และรายละเอียดที่ได้ดำเนินการจริงในการปลดหรือสับอุปกรณ์ รวมทั้งรายละเอียดของงานที่ได้ปฏิบัติโดยละเอียดทุกครั้งที่มีการติดต่อประสานงาน โดยเฉพาะการบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ เช่น เวลาในการปลดหรือสับอุปกรณ์ ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการจัดทำเอกสารสำคัญ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทั้งสองฝ่ายจะต้องบันทึกไว้เป็น หลักฐาน และได้รับการตรวจสอบให้ตรงกันเป็นที่ยอมรับด้วยกันของทั้งสองฝ่าย

1.7 ในการควบคุมการจ่ายไฟตามปกติ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทั้งสองฝ่ายมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขการทำงานของอุปกรณ์ และควบคุมการจ่ายไฟ เช่น ความถี่ ระดับแรงดัน ฯลฯ ให้เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าอยู่เสมอ และจะต้องดำเนินการแก้ไข ให้ถูกต้องเมื่อได้รับการทักท้วง หรือร้องขอจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ของอีกฝ่ายหนึ่ง

1.8 การติดต่อประสานงานกับผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กที่ขายกระแสไฟฟ้าให้กับ กฟผ. โดยผ่านระบบของ กฟภ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะติดต่อประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของผู้ผลิตรายเล็กในการจ่ายไฟ หรือองคการจ่ายไฟเข้ากับระบบของ กฟภ.

1.9 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบก่อนทุกครั้งที่ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กจะดำเนินการจ่ายไฟ หรือองคการจ่ายไฟขนานกับระบบของ กฟภ. ยกเว้นกรณีผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กองคการจ่ายไฟฉุกเฉินเจ้าหน้าที่ของ กฟผ. จะแจ้งให้ทราบภายหลัง

1.10 การจ่ายไฟทุกครั้งที่มีผลทำให้มีการขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ. โดยผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ก่อนทำการขนานและปลดการขนาน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯของทั้งสองฝ่ายที่ประสงค์ปฏิบัติงานนั้น ต้องตรวจสอบคุณสมบัติของอุปกรณ์และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการขนานระบบไฟฟ้าและต้องได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทั้งสองฝ่ายก่อนจึงจะดำเนินการสับอุปกรณ์ขนานระบบไฟฟ้าได้

1.11 ในกรณีที่กำลังผลิตของ กฟผ.ไม่เพียงพอ และจำเป็นต้องปลดโหลดถ้าเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบล่วงหน้า เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ เพื่อดำเนินการปลดโหลดฟีดเดอร์ของสถานีฯ ต่าง ๆ แต่ถ้ากรณีฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.จะดำเนินการปลดโหลดที่สถานีฯ ต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนดร่วมกันแล้วแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบภายหลัง

1.12 ระบบสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน

- วิทยุสื่อสารระบบ VHF คลื่นความถี่ 167.525 MHZ
- โทรศัพท์
- โทรสาร

2. การขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน

2.1 <u>กรณี กฟผ. ขอดับไฟ</u>

2.1.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ กำหนดวัน และเวลา ที่จะดับไฟปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน แต่ถ้าเป็นระบบ 69 kV ขึ้นไป ให้แจ้งล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 30 วัน และต้องได้รับความเห็นชอบจาก กฟภ. ก่อนจึงจะดำเนินการดับไฟได้ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

2.1.2 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต และทรัพย์สินของ กฟผ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ดับไฟของ กฟผ. เท่าที่จำเป็นได้ทันที และให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. รีบแจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ

2.1.3 กรณี กฟผ.ขอยกเลิกการขอดับไฟ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบล่วงหน้า ก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน แต่ถ้าเป็นระบบ 69 kV ขึ้นไป ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

2.1.4 เมื่อถึงกำหนดวัน และเวลาที่จะดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ และจะต้องได้รับการยืนยันให้ดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ. จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ก่อนจึงทำการดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ.นั้นได้ ทั้งนี้ กฟผ. จะต้องดำเนินการดับไฟสายป้อนให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้

2.1.5 เมื่อเจ้าหน้าที่ของ กฟผ. ปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะจ่ายไฟตามปกติให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบเพื่อขอจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. และต้องได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. เสียก่อนจึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

2.1.6 ในกรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งว่าพร้อมที่จะจ่ายไฟให้ กฟภ. แล้วแต่ กฟภ. ขัดข้องไม่พร้อมรับไฟจากสายป้อนของ กฟผ. ในขณะนั้นได้ เมื่อ กฟภ. พร้อมที่จะรับไฟจากสายป้อนของ กฟผ. แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบเพื่อจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. จึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

2.2 <u>กรณี กฟภ. ขอดับไฟ</u>

2.2.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบกำหนดวัน และเวลาที่จะดับไฟปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

2.2.2 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต และทรัพย์สินของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ. เท่าที่จำเป็นได้ทันที

2.2.3 กรณี กฟภ. ขอยกเลิกการดับไฟ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และจัดทำบันทึกแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบล่วงหน้าก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน

2.2.4 เมื่อถึงกำหนดวัน และเวลาที่จะดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ดับไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ. และต้องได้รับการยืนยันการดับไฟสายป้อนนั้นจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ก่อน ทั้งนี้ กฟผ. จะต้องดำเนินการดับไฟสายป้อนให้ กฟภ. แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้

2.2.5 เมื่อเจ้าหน้าที่ของ กฟภ.ปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และพร้อมที่จะจ่ายไฟตามปกติให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบ เพื่อดำเนินการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ.

2.2.6 ในกรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งขอให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จ่ายไฟสายป้อน แต่ กฟผ. ขัดข้องไม่สามารถจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ในขณะนั้นได้ เมื่อ กฟผ. พร้อมที่จะจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบ และต้องได้รับการยืนยันให้จ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ.จากเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ กฟภ. ก่อน จึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

3. การเกิดเหตุขัดข้องในระบบทำให้ไฟดับ

3.1 <u>กรณีไฟดับโดยไม่ทราบสาเหตุ</u>

กรณีเบรคเกอร์ กฟผ. ที่จ่ายไฟให้ กฟภ. Trip โดยไม่ทราบสาเหตุ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. และ กฟภ. ตรวจสอบระบบในส่วนที่รับผิดชอบ ถ้าไม่พบสาเหตุ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ขอทดลองสับจ่ายไฟได้ และถ้าสับจ่ายไฟแล้ว Trip ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ปลดสายจำหน่ายออกทั้งหมดแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะทดลองขอสับจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ถ้าสับจ่ายไฟแล้ว Trip อีกให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ทั้งสองฝ่ายแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหาสาเหตุ และแก้ไขต่อไป

3.2 <u>กรณีไฟดับ สาเหตุเกิดขึ้นในระบบของ กฟผ.</u>

กรณีเบรคเกอร์ กฟผ. ที่จ่ายไฟให้ กฟภ. Trip และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ตรวจสอบแล้ว สาเหตุไฟดับเกิดในระบบของ กฟผ. เมื่อ กฟผ.ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ พร้อมจ่ายไฟได้ภายในเวลา 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะดำเนินการจ่ายไฟ สายป้อนให้ กฟภ. ได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.รับทราบก่อน แต่ถ้า กฟผ. ไม่สามารถจ่ายไฟได้ภายในเวลา 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับ เมื่อ กฟผ. พร้อมจ่ายไฟได้แล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ และได้รับความเห็นชอบก่อน จึงจะดำเนินการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

3.3 <u>กรณีไฟดับ สาเหตุเกิดขึ้นในระบบของ กฟภ.</u>

กรณีเบรคเกอร์ กฟผ.ที่จ่ายให้ กฟภ. Trip และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ตรวจสอบแล้วสาเหตุเกิดในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งสาเหตุไฟดับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบและเมื่อ กฟภ.ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จพร้อมจ่ายไฟได้ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.ทราบ เพื่อจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. และต้องได้รับการยืนยันให้จ่ายไฟสายป้อนที่จ่ายไฟให้ กฟภ. จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. เสียก่อนจึงจะทำการจ่ายไฟสายป้อนให้ กฟภ. ได้

4. การขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.

4.1 <u>การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.</u>

4.1.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ได้ทันที

4.1.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลา ที่ได้แจ้งขอขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.ไว้

4.1.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆให้มีความเหมาะสมกับการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. และสอดคล้องตามคู่มือหลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติในการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านระบบจำหน่าย ของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.1.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการปลดขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2 <u>การขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ.</u>

<u>ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.</u>

4.2.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ได้ทันที

4.2.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลา ที่ได้รับแจ้งขอขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ไว้

4.2.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆให้มีความเหมาะสมกับการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. และสอดคล้องตามคู่มือหลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติในการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านระบบจำหน่าย ของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการปลดขนานหม้อแปลงของ กฟผ. กับหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 <u>การ ขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.</u>

<u>ที่มีผลต่อการขนานระบบไฟฟ้าของ กฟผ.</u>

4.3.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการขนานหม้อแปลงของ กฟภ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ได้ทันที

4.3.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลา ที่ได้แจ้งขอขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ.ไว้

4.3.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆให้มีความเหมาะสมกับการขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. และสอดคล้องตามคู่มือหลักเกณฑ์ และข้อปฏิบัติในการขนานหม้อแปลงของ กฟผ. ผ่านระบบจำหน่าย ของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการปลดขนานหม้อแปลงของ กฟภ. ผ่านอุปกรณ์ในระบบของ กฟภ. แล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.4 <u>การ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. เป็นการชั่วคราว</u>

4.4.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบกำหนดการ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. และเมื่อได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ กฟภ. ทำการสับอุปกรณ์ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. ได้ทันที

4.4.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดวัน เวลา ที่ได้รับแจ้งขอ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. ไว้

4.4.3 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งของ กฟผ. และ กฟภ. จะต้องจัดและปรับอุปกรณ์ต่างๆให้มีความเหมาะสมกับการ Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. พร้อมทั้งให้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.4.4 หลังจาก กฟภ. ได้ดำเนินการแยก Loop Line โดยผ่านสายส่งของ กฟภ. แล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การปลดโหลดกรณีกำลังผลิตไฟฟ้าของ กฟผ. ไม่เพียงพอ

5.1. <u>กรณีที่มีแผนกำหนดไว้ล่วงหน้า</u>

(กฟภ. เป็นผู้เลือกปลดโหลดฟีดเดอร์ของ กฟภ. ที่สถานีไฟฟ้าต่าง ๆ)

5.1.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ กำหนดวัน เวลา ปริมาณโหลดพร้อมทั้งข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปลดโหลดก่อนการปลดโหลดไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

5.1.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. จะต้องจัดเตรียมแผน และความพร้อมในการปลดโหลดฟีดเดอร์ของแต่ละสถานีฯ ให้สอดคล้องกับปริมาณโหลดที่ กฟผ. แจ้งให้ปลดโหลด

5.1.3 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการปลดโหลดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะทำการปลดโหลด

5.1.4 เมื่อถึงกำหนดเวลาที่จะทำการปลดโหลดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ดำเนินการปลดโหลดฟีดเดอร์ของสถานีฯต่างๆ ตามแผนการที่ได้กำหนดไว้

5.1.5 เมื่อ กฟภ. ได้ดำเนินการปลดโหลดแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบเวลาปริมาณโหลด และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการปลดโหลดในครั้งนี้

5.1.6 ในกรณีที่กำลังผลิตไฟฟ้าของ กฟผ. พร้อมที่จะรับโหลด และจ่ายไฟได้ตามปกติ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบ เพื่อดำเนินการจ่ายไฟฟีดเดอร์ที่ปลดโหลดของแต่ละสถานีฯได้ทันที แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ปริมาณโหลดที่จ่ายไฟพร้อมทั้งรายละเอียดและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.2 <u>กรณีฉุกเฉิน</u>

(กฟผ. เป็นผู้เลือกปลดโหลดหม้อแปลงของ กฟผ. ที่สถานีไฟฟ้าแรงสูงต่าง ๆ)

5.2.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะเลือกปลดโหลดหม้อแปลงที่สถานีฯ ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปริมาณโหลด และบริเวณพื้นที่ที่ต้องการปลดโหลด และสอดคล้องตามแผนการปลดโหลดที่กำหนดไว้ได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบล่วงหน้า

5.2.2 เมื่อ กฟผ. ได้ดำเนินการปลดโหลดแล้วเสร็จให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบทันที พร้อมทั้งข้อมูล เวลา ปริมาณโหลดสถานีฯ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.2.3 ในกรณีที่ กฟผ. พร้อมจะจ่ายไฟได้ตามปกติภายในเวลา 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ.จะดำเนินการจ่ายไฟให้ กฟภ.ได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. รับทราบก่อน แต่ถ้าเกินกว่า 15 นาที นับตั้งแต่ไฟเริ่มดับ เมื่อ กฟผ. พร้อมจ่ายไฟได้ตามปกติเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบ และได้รับความเห็นชอบก่อนจึงจะดำเนินการจ่ายไฟให้ กฟภ. ได้

6. ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก (SPP) ขายไฟฟ้าให้กับ กฟผ. โดยผ่านระบบของ กฟภ.

6.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. เป็นผู้ติดต่อประสานงานโดยตรงกับผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กในการจ่ายไฟหรืองดการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟภ.

6.2 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบก่อนและหลังที่ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กจ่ายไฟหรืองดการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟภ.

6.3 กรณีที่มีผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมีความจำเป็นฉุกเฉินต้องลดหรืองดจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบทันทีหลังจากที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ได้รับแจ้งจากผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก

6.4 กรณี กฟผ. ขอดับไฟปฏิบัติงานและมีผลต่อการจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งและจัดทำบันทึกแจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน

6.5 กรณี กฟภ. ขอดับไฟปฏิบัติงานและต้องการให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กงดการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสาร หรือโทรศัพท์และจัดทำบันทึกให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ กำหนดวันและเวลาที่จะดับไฟปฏิบัติงานล่วงหน้า ก่อนวันดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 7 วัน แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งและจัดทำบันทึกแจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน

6.6 ในกรณีฉุกเฉินซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของ กฟภ. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ดับไฟของ กฟภ. เท่าที่จำเป็นได้ทันทีและให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ

6.7 เมื่อถึงวัน เวลาที่จะทำการดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กดำเนินการงดการจ่ายไฟเข้าระบบของ กฟภ. แล้วแจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ.ทราบ

6.8 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการดับไฟปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งและจัดทำบันทึกแจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบล่วงหน้าก่อนดับไฟปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 วัน

6.9ในกรณีที่มีเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้นเป็นผลทำให้ไฟดับในระบบของ กฟผ. และมีผลต่อการจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบ และถ้าการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้วเสร็จสามารถจ่ายไฟได้ ให้เจ้าหน้าศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบหลังจาก กฟผ. จ่ายไฟเข้าระบบแล้ว

6.10 ในกรณีที่มีเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้น เป็นผลทำให้ไฟดับในระบบของ กฟภ. และมีผลต่อการจ่ายไฟของผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบและถ้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้วเสร็จสามารถจ่ายไฟได้ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กทราบหลังจาก กฟภ. จ่ายไฟเข้าระบบแล้ว

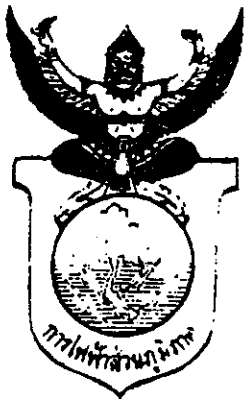
7. การงดจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟประเภทที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ (Interruptible Rate)

7.1 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และโทรสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบกำหนดวัน เวลา ระยะเวลา ปริมาณโหลดและชื่อผู้ใช้ไฟที่จะงดจ่ายไฟตามที่ได้ทำสัญญาไว้ แล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบเพื่อแจ้งทางโทรศัพท์และโทรสารให้ผู้ใช้ไฟที่จะงดจ่ายไฟได้ทราบรายละเอียด และเตรียมดำเนินการงดการใช้ไฟไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

7.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นจะขอยกเลิกการงดการจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟฯ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และโทรสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. ทราบเพื่อแจ้งการยกเลิกงดการจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟฯ ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะทำการงดการจ่ายไฟ

7.3 ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งทางวิทยุสื่อสารหรือโทรศัพท์และโทรสารให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบ เวลา ปริมาณโหลด และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องหลังจากได้รับแจ้งผลการดำเนินการงดการใช้ไฟจากผู้ใช้ไฟฯแล้ว

7.4 กรณีที่ผู้ใช้ไฟที่ได้ทำสัญญาไว้ได้แจ้งแผนงานการหยุดซ่อมบำรุงเครื่องมือ เครื่องใช้ หรือหยุดการใช้ไฟฟ้าอย่างฉุกเฉิน หรือหยุดเนื่องจากเหตุนอกอำนาจ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟภ. แจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ กฟผ. ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ดังกล่าวหลังจากได้รับแจ้งจากผู้ใช้ไฟ



หน้าที่และหลักปฏิบัติ
เกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ
ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก ศจฟ. ถึง รผท.

เลขที่ วันที่

เรื่อง หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

อ้างถึง

เรียน รผท.ผ่าน ผปร. 14 ก.ย. 2526

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาระดับสูงครั้งที่ ๕๐/๒๕๒๔ เมื่อวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๒๔ ให้ ศจฟ.พิจารณาวางหลักปฏิบัติในการประสานงานระหว่างศูนย์ควบคุมระบบจำหน่ายเขต และ กฟฟ.ต่าง ๆ นั้น

เนื่องจาก ศจฟ.ได้จัดทำหน้าที่ และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ โดยกำหนดหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในงานควบคุมการจ่ายไฟ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และหลักการปฏิบัติงาน สำหรับใช้ในการอบรมพนักงานสวิชเกียร์, พนักงานศูนย์ควบคุมระบบจำหน่าย กฟฟ.เขต, พนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายไฟ ซึ่งใช้เป็นหลักปฏิบัติสำหรับผู้เกี่ยวข้องในขณะนี้อยู่แล้ว และ ศจฟ.ได้พิจารณาเพิ่มเติมข้อแนะนำในการสั่งการ วิธีการเตรียมการจัดทำขั้นตอนการปลด-สับอุปกรณ์ (Switching order) ให้ผู้เกี่ยวข้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยยิ่งขึ้น ซึ่งปรากฏจากผลการนำไปใช้ปฏิบัติแล้วขณะนี้ได้ผลดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้ ศจฟ.แจ้งผู้เกี่ยวข้องถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป พร้อมนี้ได้แนบ "หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ" มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว.

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดทราบและอนุมัติ
ต่อไปตามเสนอ

15 ก.ย. 2526
ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ

14 ก.ย. 2526

ทราบ - อนุมัติ - แจ้งเวียน ตรส.ทภน.

15 ก.ย. 2526

หน้าที่และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

๑. ความมุ่งหมาย

๑.๑ เพื่อควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าในระบบจำหน่ายแรงสูง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ EFFICIENCY มั่นคง (RELIABILITY) ประหยัด (ECONOMY) และปลอดภัย (SAFETY)

๑.๒ เป็นศูนย์กลางรวบรวมและรับ-ส่งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการจ่ายไฟให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. โครงสร้าง

งานควบคุมการจ่ายไฟประกอบด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้.-

๒.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ.

๒.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต (ศูนย์ควบคุมระบบจำหน่าย กฟฟ.เขต)

๒.๓ การไฟฟ้าจังหวัด หรือเทียบเท่า (แผนกหรือหมวดปฏิบัติการ)

๒.๔ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก (หมวดช่าง)

๒.๕ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟย่อย

๒.๖ สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย

๓. หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบ

๓.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ. (ส่วนกลาง)

๓.๑.๑ ร่วมกับ กฟฟ.เขต จัดตั้งและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

๓.๑.๒ กำหนดและรวบรวมแบบฟอร์มระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

๓.๑.๓ เป็นผู้ประสานงานในการติดต่อระหว่างหน่วยงานของ กฟภ. ในส่วนกลาง และหน่วยงานอื่น เช่น กฟผ., กฟน. และ สพช. ในงานเกี่ยวกับการควบคุมการจ่ายไฟ

๓.๑.๔ จัดพนักงานอยู่เวรปฏิบัติงานศูนย์สั่งการกลาง ประสานงานร่วมกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

และ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ รวมทั้ง รับ - ส่งข้อมูลโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการทำงานของอุปกรณ์

๓.๑.๕ วิเคราะห์วางแผน และกำหนดการจ่ายไฟให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ประหยัด หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

๓.๑.๖ จัดทำ Switching diagram ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๑.๗ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดอัตรากำลัง เครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ตรวจสอบความเรียบร้อย ตลอดจนฝึกอบรมพนักงานประจำศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต, สถานีไฟฟ้าย่อย และสถานีควบคุมการจ่ายไฟ

๓.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

๓.๒.๑ จัดพนักงานอยู่เวรปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อสั่งการ ประสานงานการปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง เช่น การแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง การถ่ายเทโหลด การดับไฟ การจ่ายไฟ การควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูงภายในเขตรับผิดชอบ

๓.๒.๒ รวบรวมรายงานโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์จากสถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย และในระบบจำหน่ายของ กฟฟ.ต่าง ๆ ภายในเขตรับผิดชอบส่ง ศจฟ. และหัวหน้าส่วนเทคนิค

๓.๒.๓ พิจารณาการขอดับไฟทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตรับผิดชอบ โดยกำหนดวัน เวลา และจัดทำขั้นตอนการปลด-สับอุปกรณ์ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

๓.๒.๔ แจ้งและติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบ และซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์ป้องกัน และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการจ่ายไฟ ในระบบจำหน่ายแรงสูงสถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย ให้อยู่ในสภาพใช้งานตามปกติ

๓.๒.๕ ติดตามการแก้ไข SINGLE LINE DIAGRAM และนำมาแก้ไขใน SWITCHING DIAGRAM ให้ถูกต้องเพื่อใช้ในการสั่งการแล้วแจ้งให้ ศจฟ.ทราบ

๓.๓ การไฟฟ้าจังหวัด หรือเทียบเท่า (แผนกหรือหมวดปฏิบัติการ)

๓.๓.๑ จัดพนักงานพร้อมรถยนต์ติดวิทยุรับ-ส่ง ประสานงาน และปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต, ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ.

๓.๓.๒ ควบคุม สั่งการ และประสานงาน การปฏิบัติงานต่าง ๆ ในระบบจำหน่ายแรงสูง ของการไฟฟ้าซึ่งอยู่ในสังกัด เมื่อศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต มอบหมาย หรือกรณีติดต่อศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ไม่ได้

๓.๓.๓ สั่งปลดอุปกรณ์ป้องกัน, อุปกรณ์ตัดตอน กรณีฉุกเฉิน แล้วรายงานให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทราบทันที เพื่อให้สั่งการต่อไป

๓.๓.๔ รายงานโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน สิ่งผิดปกติของระบบการจ่ายไฟในเขตรับผิดชอบ และรายงานแทนสถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อย และ กฟฟ.ในสังกัด ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ในกรณีที่วิทยุรับ-ส่งของหน่วยงานนั้นไม่สามารถติดต่อกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ได้

๓.๓.๕ ตรวจสอบ บำรุงรักษา วิทยุรับ-ส่ง แบตเตอรี่ของวิทยุ และเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินของสำนักงาน แล้วแจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทราบทุกวัน

๓.๓.๖ ควบคุมดูแลความเรียบร้อยและการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ และสถานีไฟฟ้าย่อย

๓.๓.๗ จัดพนักงานซึ่งอยู่เวรแก้ไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน ๑ คน ไปปฏิบัติงานที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ ระหว่างเวลา ๑๘.๐๐-๒๑.๐๐น. ทุกวัน (ในกรณี กฟภ.ไม่มี, พนักงานประจำอาคารควบคุม) ทำหน้าที่ประสานงาน และปลด-สับอุปกรณ์ของ กฟภ. ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ ตามการสั่งการของผู้มีอำนาจ

๓.๓.๘ จัดทำบันทึกหรือหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ตามวิธีปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. และ กฟภ.

๓.๓.๔ แจ้งผลประกาศล่วงหน้าเกี่ยวกับการดับไฟให้กับประชาชน และผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๓.๔ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก (หมวดช่าง)

๓.๔.๑ ประสานงานและปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า ตามแต่กรณีทราบ

๓.๔.๒ รายงานโหลด กระแสไฟฟ้าชัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน สิ่งผิดปกติของระบบการจ่ายไฟ ในเขตรับผิดชอบ ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า ตามแต่กรณีทราบ

๓.๔.๓ ตรวจสอบ บำรุงรักษาวิทยุรับ-ส่ง แบตเตอรี่ของวิทยุ และเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน ของสำนักงาน แจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทราบทุกวัน

๓.๔.๔ ควบคุมดูแลความเรียบร้อยและการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ และสถานีไฟฟ้าย่อย

๓.๔.๕ จัดพนักงานซึ่งอยู่เวรแก้ไฟฟ้าชัดข้อง จำนวน ๑ คน ไปปฏิบัติงานที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ ระหว่างเวลา ๑๘.๐๐-๒๑.๐๐น. ทุกวัน (ในกรณี กฟภ.ไม่มีพนักงานประจำอาคารควบคุม) ทำหน้าที่ประสานงาน และปลด-สับอุปกรณ์ของ กฟภ. ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ ตามการสั่งการของผู้มีอำนาจ

๓.๔.๖ จัดทำบันทึกหรือหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ตามวิธีปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าระหว่าง กฟผ. และ กฟภ.

๓.๔.๗ แจ้งและประกาศล่วงหน้าเกี่ยวกับการดับไฟให้กับประชาชน และผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๓.๔.๘ ในกรณีที่ต้องดับไฟระบบจำหน่ายแรงสูงในเขตรับผิดชอบ ให้แจ้งขอ หรือหารือศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟฟ.ที่สังกัดก่อนยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๓.๕ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟย่อย

๓.๕.๑ ประสานงานและปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า

๓.๔.๒ รายงานกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน สิ่งผิดปกติของระบบการจ่ายไฟในเขตรับผิดชอบ ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ.เทียบเท่า ตามแต่กรณีทราบ

๓.๔.๓ ตรวจสอบ บำรุงรักษาวิทยุรับ-ส่ง แบตเตอรี่ของวิทยุ และเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน ของสำนักงาน แจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ทราบทุกวัน

๓.๔.๔ ในกรณีที่ต้องดับไฟระบบจำหน่ายแรงสูงในเขตรับผิดชอบ ให้แจ้งขอ หรือทาริอศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟฟ.ที่สังกัด ก่อน ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

๓.๔.๕ หน่วยบริการย่อยที่มีพนักงานเพียง ๑ คน ระหว่างที่ออกไปปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ให้แจ้ง กฟฟ.ที่สังกัดอยู่ทราบ แล้วปิดวิทยุรับ-ส่ง และเมื่อกลับเข้าปฏิบัติงาน ในสำนักงานให้เปิดวิทยุรับ-ส่ง แล้วแจ้งให้ กฟฟ.ที่สังกัดทราบทุกครั้ง

๓.๖ สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย

๓.๖.๑ บันทึกและรายงานโหลด การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน กระแสไฟฟ้าขัดข้องและสิ่งผิดปกติ ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย ทางวิทยุรับ-ส่ง ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ กฟฟ.ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อยสังกัดอยู่ ทราบตามแต่กรณี

๓.๖.๒ บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน และการสั่งการตามที่ได้รับแจ้งให้ปฏิบัติจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือผู้มีอำนาจสั่งการทุกครั้งที่มีการสั่งการโดยละเอียด

๓.๖.๓ ก่อนจะอนุญาตให้ผู้ใดเข้าไปปฏิบัติงาน ภายในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย จะต้องได้รับอนุญาตจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือผู้มีอำนาจเสียก่อน

๓.๖.๔ ปลด-สับอุปกรณ์ป้องกัน, อุปกรณ์ตัดตอน ภายในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อยตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือผู้มีอำนาจสั่งการ ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินให้ปลดอุปกรณ์ป้องกัน หรืออุปกรณ์ตัดตอนได้แล้วรายงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต เพื่อสั่งการต่อไป

๓.๖.๕ ตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสถานีฯ เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน

และแบตเตอรี่ของอุปกรณ์ป้องกัน วิทยุรับ-ส่ง เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน และแบตเตอรี่ชาร์จเจอร์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี หากพบสิ่งผิดปกติให้รายงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต

๓.๖.๖ เก็บและรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ดับเพลิงให้เรียบร้อย และอยู่ในสภาพใช้งานได้ทันที

๓.๖.๗ ดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายนอกและภายในอาคารควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อย ตู้ควบคุมไฟ เอ.ซี และ ดี.ซี. ตลอดจนบ้านพัก

๓.๖.๘ รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้วแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

๓.๖.๙ หากเกิดอัคคีภัยบริเวณใกล้เคียงสถานีควบคุมการจ่ายไฟ สถานีไฟฟ้าย่อยให้ออกไปดูที่เกิดเหตุ และพยายามแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าเท่าที่สามารถปฏิบัติได้ แล้วแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

๓.๖.๑๐ เข้มงวดกวดขันต่อการรักษาความปลอดภัย ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเข้าไปในบริเวณสวิชเกียร์ และอาคารควบคุม

๔. <u>การประสานงานระหว่างหน่วยงานในงานควบคุมการจ่ายไฟ</u>

๔.๑ การสั่งการและประสานระหว่างหน่วยงานของ กฟภ. เอง

๔.๑.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ. (ศูนย์สั่งการกลาง)

จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการติดต่อระหว่างหน่วยงานของ กฟภ. ในงานเกี่ยวกับการควบคุมการจ่ายไฟ รับ-ส่งข้อมูลโหลด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน รวมแก้ไขปัญหาในการจ่ายไฟ และติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต กฟจ. หรือ กฟฟ. เทียบเท่า ในการถ่ายเทโหลดข้าม เขต

๔.๑.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต

ทำหน้าที่ประสานงาน หรือสั่งการ การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูงของ กฟฟ. เขต นั้น โดยตรงไปยัง กฟจ., นกล., นกย. สถานีควบคุมการจ่ายไฟ และรถยนต์ หรือแจ้งให้ กฟจ. หรือ กฟฟ. เทียบเท่าสั่งการแทน ในกรณีที่ระบบสื่อสารติดต่อโดยตรงไม่ได้

๔.๑.๓ การไฟฟ้าจังหวัด หรือ กฟฟ. เทียบเท่า (แผนกหรือหมวดปฏิบัติการ)

ทำหน้าที่ปฏิบัติการต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต และรับมอบการสั่งการแทนศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต ไปยัง นกล., นกย., สถานีฯ และรถยนต์ ในกรณีที่ระบบสื่อสารของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต ติดต่อหน่วยงานเหล่านั้นโดยตรงไม่ได้

๔.๑.๔ หน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก หน่วยบริการผู้ใช้ไฟย่อย รถยนต์

จะทำหน้าที่ปฏิบัติการต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบจำหน่ายแรงสูง ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ. เทียบเท่า ตามแต่กรณี

๔.๑.๕ สถานีควบคุมการจ่ายไฟ

จะทำหน้าที่ปฏิบัติการต่าง ๆ ในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ และติดต่อสถานีไฟฟ้าย่อยของ กฟผ. ตามการสั่งการของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต หรือ กฟจ. หรือ กฟฟ. เทียบเท่า ตามแต่กรณี

๔.๒ การสั่งการและประสานงานระหว่างศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ของ กฟภ. กับ กฟผ., กฟน. และ สพช. (สำนักงานพลังงานแห่งชาติ)

๔.๒.๑ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ.

จะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการติดต่อระหว่างหน่วยงานของ กฟภ. กับ กฟผ., กฟน., สพช. ในงานที่เกี่ยวกับการควบคุมการจ่ายไฟ

๔.๒.๒ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต

ทำหน้าที่สั่งการ และประสานงาน การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับงานควบคุมการจ่ายไฟของ กฟจ. หรือ กฟฟ. เทียบเท่า, นกล., นกย. และสถานีควบคุมการจ่ายไฟ หรือสถานีไฟฟ้าย่อย ที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ., กฟน. และ สพช. ตามการประสานงานของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ. (ศูนย์สั่งการกลาง)

๕. อำนาจหน้าที่ของพนักงานระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมการจ่ายไฟ

๕.๑ ผู้มีอำนาจสั่งการ ได้แก่ บุคคลดังต่อไปนี้.-

๕.๑.๑ ผู้อำนวยการเขต

๕.๑.๒ หัวหน้าส่วนเทคนิคเขต หรือผู้ช่วย

๕.๑.๓ หัวหน้าศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ ผู้ช่วย

๕.๑.๔ วิศวกรประจำศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต หรือ พนักงานอยู่เวรศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต

๕.๑.๕ ผู้ซึ่งผู้อำนวยการเขตแต่งตั้งมอบหมายให้มีอำนาจสั่งการได้ในเขตรับผิดชอบ และได้แจ้งรายชื่อไว้ที่สถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อย ไว้แล้ว

๕.๒ ผู้มีอำนาจขอดับไฟ ได้แก่บุคคลต่าง ๆ ตามข้อ ๕.๑ ตามตำแหน่งหน้าที่การงาน ในกรณีผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าไม่อยู่ ผู้ที่อยู่รองลงมารับหน้าที่แทน

๕.๓ ผู้ควบคุมงาน ได้แก่พนักงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติ และควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานช่างหรือคนงาน ตามการสั่งการ และประสานงานของผู้มีอำนาจสั่งการ

๕.๔ พนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ ได้แก่พนักงานซึ่งเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ, สถานีไฟฟ้าย่อยในกะนั้น ๆ

๖. หลักการปฏิบัติงาน

๖.๑ กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยมีการดับไฟ และมีหมายกำหนดการล่วงหน้า

๖.๑.๑ ในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้ กฟฟ.ที่จะขอปฏิบัติงานจัดส่งวิทยุ "ขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน" ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต พิจารณาล่วงหน้า ๗ วัน

๖.๑.๒ กรณีที่ต้องมีการดับไฟ หรือถ่ายเทโหลด หรือเปลี่ยนแปลงสภาพการจ่ายไฟ ถ้าเกี่ยวข้องกับ กฟผ., กฟน. ให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ติดต่อแจ้งกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟภ. ถ้าเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ไฟรายสำคัญ ให้ติดต่อผ่าน กฟฟ.นั้น เพื่อจะพิจารณาว่าจะทำงานตามวัน - เวลา ดังกล่าวได้หรือไม่

๖.๑.๓ ให้พนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ.เขต ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำขั้นตอนการปลด-สับสวิทและอุปกรณ์ส่งให้ผู้ตรวจสอบ และผู้มีอำนาจอนุมัติ ตรวจสอบความถูกต้อง และอนุมัติให้ดำเนินการได้ แล้วจัดส่งสำเนาหรือแจ้งทางวิทยุให้ผู้ขอดับไฟ และผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไป

๖.๑.๔ ถ้าหน่วยงานใดขอแก้ไขรายการ ขั้นตอนการปลด-สับสวิชอุปกรณ์ ทางศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต จะต้องศึกษารายละเอียดอีกครั้ง และเมื่อแก้ไขแล้ว ต้องแจ้งรายการแก้ไขให้ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องให้ตรงกัน

๖.๑.๕ ให้พนักงานศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต ทุกคน โดยเฉพาะกะที่จะสั่งการปลด-สับสวิชอุปกรณ์ ทำความเข้าใจงานที่จะทำ และขั้นตอนของการปลด-สับสวิชอุปกรณ์ โดยละเอียด

๖.๑.๖ เมื่อถึงวันทำงานก่อนทำงานให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต ติดต่อทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อตรวจสอบความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน

๖.๑.๗ ในการสั่งการปลด-สับสวิช อุปกรณ์และการปฏิบัติงานจะต้องทำตามขั้นตอนที่เตรียมไว้แล้ว และเมื่อทำงานเสร็จ ให้ผู้ควบคุมงานแต่ละหน่วยงานแจ้งความพร้อมจะรับไฟไปยังผู้ขอดับไฟ ตรวจสอบให้เรียบร้อย แล้วแจ้งขอจ่ายไฟแก่ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต

๖.๑.๘ ติดเครื่องหมายแสดงการปฏิบัติงาน เปลี่ยนเครื่องหมายแสดงสภาวะของอุปกรณ์ต่าง ๆ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงบน Switching diagram ด้วย

๖.๑.๙ ในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น หากจะต้องจัดทำบันทึก หรือหลักฐานเอกสารต่าง ๆ กฟจ. หรือ กฟฟ. เทียบเท่า จะต้องเป็นผู้จัดทำแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต เป็นผู้แจ้งเตือนและติดตาม

๖.๒ กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยมีการดับไฟแบบเร่งด่วน

กรณีที่มีการขอดับไฟทำงานรีบด่วน โดยมิได้ขอดับไฟล่วงหน้า ให้ผู้ขอทำงานแจ้งขอไปที่ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต แล้วให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต ติดต่อผู้มีอำนาจขอดับไฟ ถ้าไม่พบให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต พิจารณาตามความเหมาะสม

๖.๓ กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยมีการดับไฟฉุกเฉิน

ในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งหากไม่ดำเนินการในขณะนั้นแล้ว อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตทรัพย์สินของ กฟภ.ชำรุดเสียหายมาก หรืออาจเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาไฟดับเป็นระยะเวลานาน ให้ผู้มีอำนาจขอดับไฟ หรือพนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ หรือ

พนักงานช่าง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในระบบจำหน่ายแรงสูงนั้น ๆ ปลดอุปกรณ์ออกเท่าที่จำเป็นออกได้ทันทีแล้วรีบแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต

๖.๔ กรณีขอปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง โดยไม่ต้องดับไฟ

ในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้ กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง วิทยุแจ้งให้ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต ทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ปรับการทำงานของอุปกรณ์ป้องกันก่อน และให้ดำเนินการได้ เมื่อศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟฟ. เขต แจ้งให้ทราบ.

ข้อแนะนำในการสั่งการและรายงาน

๑. ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งให้ผู้ควบคุมงาน ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่ปฏิบัติงานหรือควบคุมการปฏิบัติงาน และรายงานตามการสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการผู้หนึ่งผู้ใด เพียงคนเดียว

๒. การปลด-สับสวิชและอุปกรณ์ในสถานีควบคุมการจ่ายไฟ ให้พนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟของ กฟภ. ซึ่งอยู่เวรปฏิบัติงานในขณะนั้น (กรณี กฟภ.มีพนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ) หรือพนักงานที่ กฟฟ.จัดส่งไปปฏิบัติงาน (กรณี กฟภ.ไม่มีพนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ) ดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว ตามการสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการเท่านั้น

๓. ในกรณีฉุกเฉินซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตหรือทรัพย์สินของ กฟภ. ชำรุดเสียหายมาก หรืออาจเป็นสาเหตุทำให้ต้องเกิดปัญหาไฟดับนาน พนักงานประจำสถานีควบคุมการจ่ายไฟ หรือพนักงานช่างที่รับผิดชอบในเขตระบบจำหน่าย สามารถดำเนินการปลดสวิชหรืออุปกรณ์ออกเท่าที่จำเป็นได้ทันที แล้วรายงานผู้มีอำนาจสั่งการทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไข สำหรับการสับสวิชหรืออุปกรณ์เพื่อจ่ายไฟตามปกติจะต้องดำเนินการตามการสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการเท่านั้น

๔. ให้สั่งการหรือรายงานโดยตรง ห้ามสั่งการหรือรายงานผ่านบุคคลที่สาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลภายนอกซึ่งมิใช่พนักงาน กฟภ. ในกรณีจำเป็นที่ผู้มีอำนาจสั่งการไม่สามารถสั่งการโดยตรงได้ ให้มอบหมายมีผู้มีอำนาจสั่งการแทน แต่ต้องแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบล่วงหน้า

๕. ผู้มีอำนาจสั่งการ ที่สั่งสับสวิชหรืออุปกรณ์จะต้องเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ที่สั่งปลดสวิชหรืออุปกรณ์ เฉพาะในกรณีที่ผู้สั่งปลดสวิชหรืออุปกรณ์ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานเพื่อสั่งสับสวิชหรืออุปกรณ์นั้นได้ ให้มอบหมายบุคคลอื่นเป็นผู้สั่งการแทน แต่ต้องแจ้งให้ผู้ควบคุมงานทราบล่วงหน้าก่อนสั่งการสับสวิชหรืออุปกรณ์นั้น

๖. การสั่งการหรือการรายงานให้อีกฝ่ายหนึ่งทบทวน และได้รับการยืนยันความถูกต้องก่อน จึงจะดำเนินการขั้นตอนต่อไปได้

๗. ในการสั่งการให้สั่งการปฏิบัติทีละขั้นตอน ยกเว้นการปฏิบัติในขั้นตอนนั้น ๆ ไม่มีผลทำให้จ่ายไฟทันที และไม่เสียหายกรณีปฏิบัติผิดขั้นตอน ให้สั่งการปฏิบัติหลายขั้นตอนพร้อมกันได้

๘. ในการสั่งการก่อนอนุญาตให้ "ผู้ปฏิบัติงาน" ขึ้นไปปฏิบัติงาน ผู้มีอำนาจสั่งการจะต้องแจ้งให้ผู้ควบคุมงานทราบด้วยว่า ส่วนใดของระบบจำหน่ายมีไฟและไม่มีไฟ และในกรณีที่ต้องปฏิบัติงานใกล้ส่วนที่มีไฟ ให้ผู้ควบคุมงานคอยดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามหลักความปลอดภัยโดยเคร่งครัด

๙. ในการสั่งการนอกเหนือจากการสั่งการขั้นตอนปฏิบัติแล้ว ผู้มีอำนาจสั่งการจะต้องชี้แจงจุดประสงค์ของงานที่จะปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติงานทราบด้วย

๑๐. ในกรณีที่ผู้ควบคุมงาน เห็นว่าขั้นตอนที่ผู้มีอำนาจสั่งการกำหนดยังไม่เหมาะสม หรือมีความปลอดภัยเพียงพอ หรือสอดคล้องกับสภาพระบบจำหน่ายที่เป็นอยู่ในขณะนั้นจริง ๆ ให้ปรึกษาผู้มีอำนาจสั่งการ พร้อมข้อเสนอแนะทันที ผลการพิจารณาตัดสินใจของผู้มีอำนาจสั่งการให้ถือเป็นที่สิ้นสุด

๑๑. ในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ควบคุมงานติดต่อประสานงานแจ้งให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบทุกระยะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ตนได้ดำเนินการไป โดยผู้มีอำนาจสั่งการไม่ทราบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาด และอุบัติเหตุซึ่งอาจเกิดขึ้นในขณะนั้นหรือในอนาคตได้

๑๒. ในการดับไฟเพื่อปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง เมื่อได้รับแจ้งจากผู้มีอำนาจสั่งการ ว่าได้ดับไฟแล้ว ให้ผู้ควบคุมงานตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีไฟ และได้ต่อลงดินสัดวงจรเข้าด้วยกันทุกสายเรียบร้อยแล้ว จึงจะลงมือปฏิบัติงานได้ และก่อนจ่ายไฟให้ตรวจสอบจนแน่ใจว่าได้ปลดสายต่อสัดวงจรลงดินออกหมดแล้ว จึงรายงานผู้มีอำนาจสั่งการ เพื่อดำเนินการจ่ายไฟต่อไป

๑๓. ในการสั่งการ ผู้มีอำนาจสั่งการจะต้องตรวจสอบทำความเข้าใจเกี่ยวกับวงจรและวางแผนงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานก่อน จึงจะสั่งปลดหรือสับอุปกรณ์เพื่อดับไฟ หรือจ่ายไฟ

๑๔. การปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์ เพื่อขึ้นไปปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายแรงสูง ให้ปลดเฉพาะส่วนที่มีความจำเป็นต้องดับไฟ หรือส่วนอื่น ๆ ที่จำเป็นเท่านั้น ทั้งนี้จะต้องมีระยะห่างที่มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเพียงพอ และป้องกันการสับสวิชหรืออุปกรณ์เข้าโดยอุบัติเหตุและในการปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์เพื่อดับไฟหรือจ่ายไฟนั้น ให้ดำเนินการตามสภาพความเหมาะสมของการติดตั้งอุปกรณ์ หรือสภาพการจ่ายไฟของแต่ละแห่ง ให้ถูกต้องตามคุณสมบัติ และลักษณะการใช้งานของอุปกรณ์นั้น ๆ

๑๕. การปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพการจ่ายไฟ ตามปกติให้แขวนป้าย "ห้ามปลด" หรือ "ห้ามสับจ่าย" ที่อุปกรณ์นั้น ๆ และให้ล็อคกุญแจบริเวณและอุปกรณ์ ที่สามารถล็อคได้ด้วยเสมอ

๑๖. ในการปลด-สับสวิชหรืออุปกรณ์ เพื่อดับไฟ หรือจ่ายไฟนั้น ก่อนทำการหากเกี่ยวข้องกับอีกหลายฝ่าย ให้ผู้มีอำนาจสั่งการหรือผู้ควบคุมงานตรวจสอบความพร้อม และได้รับการยืนยันจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายก่อน จึงจะสั่งการให้ปฏิบัติงานต่อไปได้ โดยถือปฏิบัติดังนี้.-

๑๖.๑ ก่อนดับไฟให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและพนักงานให้พร้อม และเดินทางถึงจุดที่จะปฏิบัติงาน เตรียมพร้อมจะปฏิบัติงานได้ จึงจะทำการดับไฟ

๑๖.๒ ก่อนจ่ายไฟให้ตรวจสอบก่อนว่าทุกหน่วยงานได้ปฏิบัติงานเสร็จและปลดเก็บอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว และหรือกลับจากจุดที่ปฏิบัติงานแล้ว จึงจะทำการจ่ายไฟได้

๑๗. ในการปฏิบัติงานทุกครั้งจะต้องบันทึกรายละเอียดของงานที่ได้ปฏิบัติ วันเวลาที่ได้ปลด-สับอุปกรณ์ หรือตัดไฟจ่ายไฟทุกครั้ง เวลาเข้า เวลาออกจากสถานีควบคุมการจ่ายไฟ รวมทั้งรายชื่อบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องลงในสมุดบันทึกของแต่ละฝ่ายไว้เป็นหลักฐาน โดยละเอียดทุกครั้งที่มีการสั่งการ หรือรายงาน

๑๘. การเรียกชื่อหน่วยงาน รถยนต์ อุปกรณ์ และคำพูดในการติดต่อประสานงานให้ใช้ดังนี้.-

๑๘.๑ การติดต่อสื่อสารทางวิทยุ

๑. เมื่อต้องการจะพูดหรือส่งข่าวให้กดสวิชที่ไมโครโฟน ทิ้งระยะเวลาสักเล็กน้อย แล้วค่อยพูด และเมื่อพูดจบวรรคแล้วให้คลายมือปล่อยสวิชก่อน แล้วจึงกดสวิชเมื่อจะพูดวรรคต่อไป

๒. เมื่อพูดจบข้อความและต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามพูดให้จบคำพูดด้วยคำว่า "เปลี่ยน"

๓. การเรียกการติดต่อให้ใช้

"(ชื่อหน่วยงานที่ถูกติดต่อ).....จาก.....
(ชื่อหน่วยงานที่ติดต่อ)"

๔. การตอบการติดต่อให้ใช้

"(ชื่อหน่วยงานที่ถูกติดต่อ).....ตอบ.....
(ชื่อหน่วยงานที่ติดต่อ)"

ตัวอย่าง

เรียก.- "สถานีฯ อุดร ๒ จากศูนย์ กฟฉ.๑" การติดต่อระหว่างสถานีอุดร ๒ กับศูนย์ฯ กฟฉ.๑

ตอบ.- "สถานีฯ อุดร ๒ ตอบศูนย์ กฟฉ.๑"

เรียก.- "สถานีฯ อุดร ๒ จากอุดร" การติดต่อระหว่างสถานีอุดร ๒ กับกฟจ.อุดร

ตอบ.- "สถานีฯ อุดร ๒ ตอบอุดร"

๑๘.๒ การเรียกชื่อหน่วยงาน

ให้เรียกชื่อเต็มหรือเรียกคำย่อของชื่อเต็มของ กฟฟ.นั้น ห้ามเรียกอักษรย่อของ กฟฟ.นั้น เช่น.-

"ขอนแก่น" หมายถึง กฟจ.ขอนแก่น

"อุดร" หมายถึง กฟจ.อุดรธานี

"ศูนย์ฯ กฟฉ.๑" หมายถึง ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟอุดรธานี

"หนองบัว" หมายถึง กฟอ.หนองบัวลำภู

๑๘.๓ การเรียกชื่อสถานีควบคุมการจ่ายไฟหรือสถานีไฟฟ้าย่อยของ กฟภ.

ให้เรียก "สถานี" นำหน้าแล้วตามด้วยชื่อเต็ม หรือคำย่อชื่อเต็มของสถานีควบคุมการจ่ายไฟนั้น ห้ามเรียกอักษรย่อของสถานีฯ นั้น เช่น.-

"สถานีฯ สระบุรี ๒" หมายถึง สถานีควบคุมการจ่ายไฟสระบุรี ๒ ของ กฟภ.

"สถานีฯ อุดร ๒" หมายถึง สถานีควบคุมการจ่ายไฟอุดรธานี ๒ ของ กฟภ.

๑๘.๔ การเรียกชื่อสถานีไฟฟ้าย่อยของ กฟผ.

ให้เรียก "สับ" นำหน้าแล้วตามด้วยชื่อเต็มหรือคำย่อของชื่อเต็มของสถานีไฟฟ้าย่อยนั้น ห้ามเรียกอักษรย่อของสถานีฯ นั้น เช่น

"สับสระบุรี ๒" หมายถึง สถานีไฟฟ้าย่อยสระบุรี ๒ ของ กฟผ.

๑๘.๕ การเรียกชื่อรถยนต์ซึ่งติดวิทยุ

ให้เรียกชื่อ กฟฟ. ซึ่งรถยนต์คันนั้นสังกัดแล้วตามด้วยหมายเลข ซึ่งแสดงว่าเป็นรถยนต์คันที่เท่าไรของ กฟฟ.นั้น เช่น

"อุดร ๐๑" หมายถึง รถยนต์คันที่ ๑ ของ กฟจ.อุดรธานี

หมายเหตุ การกำหนดหมายเลขของรถยนต์ ให้กำหนดเป็นเลขสองหลัก

๑๘.๖ การสั่งการเกี่ยวกับการเปิด - ปิดวงจรไฟฟ้า

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ให้ปลด.....(ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์)...(ระหัสอุปกรณ์)....ที่.....(สถานที่)...เปลี่ยน"

หมายถึง สั่งให้ทำการเปิดวงจร (Open) อุปกรณ์นั้น

หมายถึง ได้ดำเนินการปลด (Open) อุปกรณ์เสร็จเรียบร้อย เมื่อเวลา.....น. สภาพเหตุการณ์ทั่วไปเป็นปกติ

ผู้ควบคุมงาน.- "ได้สับ.....(ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์).....ระหัสอุปกรณ์).....ที่.....(สถานที่).....เข้า เมื่อเวลา.....น. เสร็จเรียบร้อยแล้วครับ เปลี่ยน"

หมายถึง ได้ดำเนินการสั่ง (Close) อุปกรณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว เมื่อเวลา.....น. สภาพเหตุการณ์ทั่วไปเป็นปกติ

๑๘.๔ การทบทวนรายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ได้ปลด.....ออก เมื่อเวลา.....น. ถูกต้องหรือไม่ เปลี่ยน"

ผู้ควบคุมงาน.- "ถูกต้องครับ เปลี่ยน"

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "รับทราบ ขอบคุณมาก ขั้นตอนต่อไป ให้.....เปลี่ยน"

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ให้สับ.....(ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์)
.....(ระหัสอุปกรณ์).....ที่.....(สถานที่)
.....เปลี่ยน"

หมายถึง สั่งให้ทำการปิดวงจร (Close)อุปกรณ์นั้น

๑. การเรียกชื่อประเภทของอุปกรณ์

"สวิช"	หมายถึง	DISCONNECTION SWITCH, AIRBREAK SWITCH
"ดรอพเอาท์"	หมายถึง	DROP - OUT FUSE CUTOUT
"ออยสวิช"	หมายถึง	OIL SWITCH
"รีโคลสเซอร์"	หมายถึง	RECLOSER
"เบรคเกอร์"	หมายถึง	CIRCUIT BREAKER
"เซกชั่นนัลไลเซอร์"	หมายถึง	SECTION ALIZER
"คาปาซิเตอร์"	หมายถึง	CAPACITOR

๒. การเรียกชื่อระหัสอุปกรณ์

ให้เรียกตามระหัสซึ่งได้กำหนดไว้ในแบบแผนผังและติดตั้งไว้ที่อุปกรณ์

๓. การเรียกชื่อสถานี

ให้เรียกชื่อสถานที่ ตำบล แหล่งชุมชนหรือหมายเลขเสา ซึ่งเป็นที่ตั้งของอุปกรณ์นั้น และ เป็นที่รู้จักของพนักงานทั่วไป บางกรณีไม่ต้องเรียกชื่อสถานที่ในการสั่งการก็ได้

๑๘.๗ การทบทวนคำสั่ง

ผู้ควบคุมงาน.- "ให้ดำเนินการ.....ถูกต้องหรือไม่ เปลี่ยน"

หมายถึง ให้ดำเนินการ....ถูกต้องหรือไม่

ผู้มีอำนาจสั่งการ.- "ถูกต้อง อนุญาตให้ดำเนินการได้ เปลี่ยน"

หมายถึง เข้าใจคำสั่งถูกต้อง อนุญาตให้ดำเนินการได้

๑๘.๘ การรายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้ควบคุมงาน.- "ได้ปลด....(ชื่อเรียกประเภทของอุปกรณ์).....
(ระหัสอุปกรณ์).....ที่.....(สถานที่).....ออก
เมื่อเวลา.....น. เสร็จเรียบร้อยแล้วครับ เปลี่ยน

เลขที่.....

ใบสั่งทำขั้นตอนการปลด-สับ อุปกรณ์

(Switching order)

๑. สถานที่ทำงาน .....

๒. กำหนดวันทำงาน .....ระหว่าง.....น. ถึง.....น.

๓. ผู้ขอทำงาน ๑. .....งานที่ทำ.....ตามใบขอปฏิบัติงาน.....

๒. .....งานที่ทำ.....ตามใบขอปฏิบัติงาน.....

๓. .....งานที่ทำ.....ตามใบขอปฏิบัติงาน.....

๔. .....งานที่ทำ.....ตามใบขอปฏิบัติงาน.....

๕. .....งานที่ทำ.....ตามใบขอปฏิบัติงาน.....

๔. เตรียมการ Switching โดย.....วันที่.....

๕. ตรวจสอบ Switching โดย.....วันที่.....

๖. อนุมัติ Switching โดย.....วันที่.....

๗. สั่งทำ Switching โดย.....

ระหัสอุปกรณ์	สภาพอุปกรณ์ปกติก่อนดำเนินการ	การดำเนินการและเวลา			ผู้ดำเนินการ	ผู้สั่งการ	หมายเหตุ
		ปลด	สับ	เวลา			