

มาตรฐานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

งาน
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)
1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี(109.2-120.7 เควี)
ได้มาตรฐาน (แห่ง)
ไม่ได้มาตรฐาน (แห่ง)
รวมทั้งหมด (แห่ง)
ได้มาตรฐาน (%)
1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(31.3-34.7 เควี)
ได้มาตรฐาน (แห่ง)
ไม่ได้มาตรฐาน (แห่ง)
รวมทั้งหมด (แห่ง)
ได้มาตรฐาน (%)
1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี(20.9-23.1เควี)
ได้มาตรฐาน (แห่ง)
ไม่ได้มาตรฐาน (แห่ง)
รวมทั้งหมด (แห่ง)
ได้มาตรฐาน (%)
1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์(200-240 โวลต์)
ได้มาตรฐาน (แห่ง)
ไม่ได้มาตรฐาน (แห่ง)
รวมทั้งหมด (แห่ง)
ได้มาตรฐาน (%)
1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์(342-418 โวลต์)
ได้มาตรฐาน (แห่ง)
ไม่ได้มาตรฐาน (แห่ง)
รวมทั้งหมด (แห่ง)
ได้มาตรฐาน (%)

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard)

งาน/โครงการงาน
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า
ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า
ภายใน 4 เดือน(เรื่อง)
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า
เกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน(ราย) - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง) - ตอบคำของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center)ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการงาน
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันทั้งตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงต่ำ(380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด

ไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ(ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ(ราย) เกิน 5 วันทำการ(ราย) 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ(ราย)
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ(ราย) เกิน 5 วันทำการ(ราย) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ(ราย) เกิน 35 วันทำการ(ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 ภายใน 55 วันทำการ(ราย) เกิน 55 วันทำการ(ราย)
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(ราย) เกิน 15 วันทำการ(ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย) 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจาก วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ(ราย) เกิน 1 วันทำการ(ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ(ราย)

เกิน 3 วันทำการ(ราย)

3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่

ภายใน 2 วันทำการ(ราย)

เกิน 2 วันทำการ(ราย)

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด

ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด

ภายใน 10 วันที่ทำการ(ราย)

เกิน 10 วันทำการ(ราย)