

คู่มือ

มาตรฐานสำหรับให้บริการผู้ใช้ไฟ

ปี 2558

มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

กระบวนการบริการ	มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เดิมปี 2543	ร่างมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. ใหม่ปี 2558
1.การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	➢ สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25 - สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100	➢ สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 (ทั้งนี้ต้องอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100)
2.ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	➢ จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	➢ จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
3.การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	➢ เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 ➢ เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม	➢ เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ➢ เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม
4.การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน	➢ แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ 100 %	➢ แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 100
5.การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	➢ แก้ไขได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน ➢ ตรวจสอบ หรือ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	➢ แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน ➢ ตรวจสอบ และ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
6.การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	➢ ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร ▪ สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ▪ ตรวจสอบ และ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100% ➢ ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่มี	➢ ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร ▪ สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ▪ ตรวจสอบ และ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 ➢ ทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
7.ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก	➢ ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์(ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) ▪ เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 ▪ นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 ➢ ระบบแรงสูง 22-33 เควี. ▪ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 ▪ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100	➢ ระบบแรงต่ำ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป ▪ เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 ▪ นอกเขตชุมชน ติดตั้ง ภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 ➢ ระบบแรงสูง 22-33 เควี. ▪ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 ▪ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100
8.ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	➢ การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ ➢ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ ➢ การจ่ายคืนค่าบริการ ไม่มี	➢ การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ ➢ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ ➢ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 25 วันทำการ