



# การไฟฟ้านครหลวง

## กฎบัตรบริการของการไฟฟ้านครหลวง (Service Charter)

กฎบัตรบริการของการไฟฟ้านครหลวง (Service Charter) จัดทำขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการให้บริการที่เป็นเลิศพร้อมพัฒนาบุคลากรและระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยมุ่งมั่นให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

### ๑. วิสัยทัศน์ (Vision)

พลังงานเพื่อวิถีชีวิตเมืองมหานคร Energy for city life, Energize smart living

### ๒. ภารกิจ (Mission)

สร้างสรรค์นวัตกรรม ขับเคลื่อนระบบพลังงานอัจฉริยะเพื่อวิถีชีวิตเมืองมหานคร  
Innovate and Operate smart energy system to empower city life for smart living

### ๓. ค่านิยม (Values)

## C H A N G E

๓.๑ มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

๓.๒ ทำงานสอดประสาน (Harmonization)

๓.๓ ปรับเปลี่ยนทันการณ์ (Agility)

๓.๔ สรรสร้างสิ่งใหม่ (New Ideas)

๓.๕ โปร่งใสคุณธรรม (Governance)

๓.๖ ถ้าวัดประสิทธิภาพ (Efficiency)

### ๔. เจตจำนงในการให้บริการ

๔.๑ บริการไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการ มีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัยเชื่อถือได้ มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและให้บริการที่เกี่ยวข้องในราคาที่เป็นธรรม

๔.๒ บริการอย่างมืออาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์ เสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ โปร่งใส ตรวจสอบได้และรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา

## การไฟฟ้านครหลวง

- ๒ -

๔.๓ บริการที่รวดเร็วสุภาพ จริงใจ เป็นมิตร สะดวก และมุ่งมั่นในการพัฒนา  
การบริการ รวมทั้งแสวงหาช่องทางที่เพิ่มประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

๔.๔ บริการโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อวิถีชีวิตเมืองมหานคร

๔.๕ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านบริการ อัตราค่าไฟฟ้า และค่าบริการต่าง ๆ  
อย่างครบถ้วนถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์

๔.๖ จัดระบบให้ผู้ใช้บริการและประชาชน สามารถร้องเรียน หรือแสดง  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับไฟฟ้าหรือบริการได้อย่างสะดวก และมีการดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้  
ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว

๔.๗ รักษาความลับของผู้ใช้บริการอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้  
เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

### ๕. ความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ใช้บริการ

๕.๑ ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า และเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นไปตามมาตรฐานทาง  
วิศวกรรม และใช้งานได้อย่างถูกต้อง

๕.๒ มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า และเครื่องใช้ไฟฟ้า รวมถึงดูแลป้องกัน  
สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ใช้ไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เป็นเหตุที่ทำให้เกิดไฟฟ้าช็อตชิ่ง ไม่ปลอดภัย  
รวมถึงมีผลกระทบต่อระบบไฟฟ้าโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวง

ทั้งนี้ การไฟฟ้านครหลวงยินดีที่จะให้ความรู้ คำปรึกษา เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า  
อย่างถูกต้องให้ท่าน ในโอกาสและช่องทางต่าง ๆ

### ๖. ช่องทางร้องเรียนและแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

เนื่องจากข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและ  
ปรับปรุงการบริการ การไฟฟ้านครหลวง จึงได้กำหนดช่องทางร้องเรียนและแนะนำเกี่ยวกับ  
การบริการดังนี้

๖.๑ ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม การไฟฟ้านครหลวง

๖.๒ หนังสือถึงฝ่ายบริหาร หน่วยงาน หรือการไฟฟ้านครหลวงเขต

๖.๓ โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๓๐ ศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขโทรศัพท์อื่น  
ของการไฟฟ้านครหลวง

## การไฟฟ้านครหลวง

- ๓ -

๖.๔ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ Application MEA Smart Life, Web Site, E-mail, Facebook, Line, Twitter ของการไฟฟ้านครหลวง

### ๗. หากผู้ใช้บริการประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตรบริการ

การไฟฟ้านครหลวงตระหนักถึงความสำคัญ และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ดังนั้น หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการจัดทำกฎบัตรบริการของการไฟฟ้านครหลวง ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นดังกล่าวไปที่ E-mail: [admindad@mea.or.th](mailto:admindad@mea.or.th) การไฟฟ้านครหลวง ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน ทั้งนี้ ทุกความเห็นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับการไฟฟ้านครหลวง ในการปรับปรุงการจัดทำกฎบัตรบริการของการไฟฟ้านครหลวง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### ๘. การประเมินผล

การไฟฟ้านครหลวง มีการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงาน และรายงานผล ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยจัดให้มีการทบทวนกฎบัตรบริการทุกปี

---

# การไฟฟ้านครหลวง

## มาตรฐานการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้านครหลวง (Customer Service Standard)

เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าจึงได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการสำหรับปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป ดังนี้

### ๑. การติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

การติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าพร้อมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ลูกค้ารายใหม่ จะดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว

โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

๑.๑ เป็นการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ไฟเพิ่ม ไฟชั่วคราว

๑.๒ สถานที่ใช้ไฟฟ้าไม่มีหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้

ไฟฟ้า

๑.๓ การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในเรียบร้อยและถูกต้องในการตรวจครั้งแรก

๑.๔ หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน

๑.๕ มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (ไม่ต้องดำเนินการสายนอก)

ตารางระยะเวลาในดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

ขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	ระยะเวลาดำเนินการ
๕(๑๕) - ๑๕(๔๕) แอมแปร์ ทั้ง ๑ เฟส ๒ สาย และ ๓ เฟส ๔ สาย	ภายใน ๓ วันทำการ
๓๐(๑๐๐) - ๕๐(๑๕๐) แอมแปร์ ทั้ง ๑ เฟส ๒ สาย และ ๓ เฟส ๔ สาย	ภายใน ๔ วันทำการ
ตั้งแต่ ๒๐๐ - ๔๐๐ แอมแปร์ ๓ เฟส ๔ สาย	ภายใน ๘ วันทำการ

### ๒. การเปลี่ยนผู้ใช้ไฟฟ้าและการโอนเปลี่ยนชื่อพันธบัตร

การเปลี่ยนผู้ใช้ไฟฟ้าและโอนเปลี่ยนชื่อพันธบัตรจะดำเนินการภายในระยะเวลา ๘ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเอกสารจากผู้ไฟฟ้าครบถ้วนแล้ว

๓. การต่อกลับเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า กรณีถูกตัดไฟฟ้าเกิน ๖ เดือน ทุกขนาด  
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า

การต่อกลับเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงินและการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในเรียบร้อยและถูกต้องในการตรวจครั้งแรก

## การไฟฟ้านครหลวง

- ๒ -

### ๔. การย้ายเสา สายไฟฟ้า และอุปกรณ์

การย้ายเสา สายไฟฟ้า และอุปกรณ์จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๐ - ๔๖ วันทำการ โดยนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับปริมาณและลักษณะของงาน โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

๔.๑ ปฏิบัติถูกต้องตามข้อบังคับการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ และข้อบังคับการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วย อัตราค่าบริการการใช้ไฟฟ้า ฉบับปัจจุบัน

๔.๒ ได้รับอนุญาตจากเจ้าของที่ดิน ไม่มีปัญหาเรื่องแนวเขตทาง การจราจร ตำแหน่งเสาไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ

๔.๓ ไม่เป็นการย้ายระบบไฟฟ้าสายใต้ดิน

๔.๔ เสา สาย และอุปกรณ์ ที่ย้ายรวมกันต้องไม่เกิน ๒๕ ต้น

๔.๕ ไม่เป็นการย้ายเสา สาย และอุปกรณ์ไฟฟ้า ของระบบสายส่ง

๔.๖ การย้ายเสา สายไฟฟ้า จะดำเนินการเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนถูกต้อง

### ๕. การเลื่อนเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแรงต่ำ

การเลื่อนเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๔ วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

๕.๑ ชำระค่าใช้จ่ายครบถ้วน

๕.๒ กรณีมีการปักเสาพาดสายต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของที่ดิน ไม่มีปัญหาเรื่องแนวเขตทาง การจราจร ตำแหน่งเสาไฟฟ้า สาธารณูปโภคอื่น ๆ

๕.๓ การเลื่อนเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าจะดำเนินการเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนถูกต้อง