

ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	บริษัท บางกอก โคลงเนอเรนซ์ จำกัด		
เลขที่ใบอนุญาต :	กกพ 01-4/52-010	ปี :	2568
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ		

ดัชนี	เกณฑ์ประเมิน	สรุปผล	
		ผล %	ผ่าน/ไม่ผ่าน
(1) การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	1.1 กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง ใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า 90%	100	ผ่าน
	1.2 กรณีไฟฟ้าดับ จ่ายคืนใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่า 100%	100	ผ่าน
(2) การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ	2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
	2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ใน 4 เดือน ไม่น้อยกว่า 95%	-	-
(3) การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.1 การตอบข้อร้องเรียนใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
	3.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า 90%	-	-
	3.3 การอ่านเครื่องหน่วยวัดและการชำระเงิน ใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
(4) การแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
(5) การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่	5.1 กรณีแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 A ในเขตชุมชนใน 2 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
	5.2 กรณีแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 A นอกเขตชุมชนใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
	5.3 กรณีแรงดันกลาง 250-2,000 kVA ใน 55 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
(6) ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า	6.1 กรณีไม่เกิน 30 A ในเขตชุมชน ใน 1 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
	6.2 กรณีไม่เกิน 30 A นอกชุมชน ใน 3 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
	6.3 กรณีเกิน 30 A (แรงดันต่ำ) ใน 2 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	-	-
(7) การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ส่งใบแจ้งหนี้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า 95%	-	-
(8) การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง	8.1 ในเขตชนบท ทุก 2 เดือน ไม่เกิน 20%	-	-
	8.2 ในเขตเมือง ทุกเดือนไม่น้อยกว่า 98%	-	-
(9) ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-
(10) การจ่ายเงินชดเชย	ภายใน 10 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 95%	-	-

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืน)

ดัชนี 1.1 ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

[illegible]

ดัชนี 1.2 ไฟฟ้าดับ

[illegible]

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

[illegible]

ดัชนี 2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

[illegible]

ดัชนี 3.1 การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย

[illegible][illegible][illegible]

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน

[illegible]

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1 แรงดันต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับในเขตชุมชน

[illegible]

ดัชนี 5.2 แรงดันต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับนอกเขตชุมชน

[illegible]

[illegible]

ดัชนี 6.1 ลูกค้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

ดัชนี 6.2 ลูกค้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

[illegible]

ดัชนี 6.3 ลูกค้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

[illegible]

ดัชนี 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

[illegible]

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนี 8.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบท อ่านทุก 2 เดือน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงาน สะสม	ปัญหา อุปสรรค
			ม.ค	ก.พ	มี.ค	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกิน 20%	(A) จำนวนลูกค้ำที่ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงทุก 2 เดือน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(A/B)x100	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	

หมายเหตุ: ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทอ่านทุกเดือนไม่ควรน้อยกว่า 80% แต่กรณีอ่านทุก 2 เดือนต้องไม่เกิน 20% ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำทั้งหมดในชนบท ตามระเบียบฯ

ดัชนี 8.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง อ่านทุกเดือน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงาน สะสม	ปัญหา อุปสรรค
			ม.ค	ก.พ	มี.ค	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ำในเขตเมืองที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในทุกเดือน	11	11	11	33	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	141	
		(B) จำนวนลูกค้ำในเขตเมืองที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	11	11	11	33	12	12	12	36	12	12	12	36	12	12	12	36	141	
		(A/B)x100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

หมายเหตุ: ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง กรณีนี้หมายถึงรวมถึงเขตอุตสาหกรรม เทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล

ดัชนี 9. ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงาน	ปัญหา
			ม.ค	ก.พ	มี.ค	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	สะสม	อุปสรรค
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ ในประเด็น 1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2) กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(B) คะแนนเต็ม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(A/B)×100	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่างการ สำรวจความพึงพอใจ	

ดัชนี 10. การจ่ายเงินชดเชย

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงาน สะสม	ปัญหา อุปสรรค
			ม.ค	ก.พ	มี.ค	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวน ครั้งที่มีการจ่ายเงิน ชดเชย	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงิน ค่าปรับภายใน 10 วันทำการ (นับ ถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึง วันที่ลูกค้าได้รับเงินค่าปรับ)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงิน ชดเชยทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(A/B)×100	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงิน ชดเชย	