

ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

| | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|------|------|
| ชื่อผู้รับใบอนุญาต : | บริษัท บางกอก โคอเจนเนอเรชั่น จำกัด | | |
| เลขที่ใบอนุญาต : | กกพ 01-4/52-010 | ปี : | 2569 |
| 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 ทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98% | - | - |
| (9) ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 90% | - | - |
| (10) การจ่ายเงินชดเชย | ภายใน 10 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 95% | - | - |

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนี 8.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบท อ่านทุก 2 เดือน

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-------------|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | | | 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 | |
| | | (B) จำนวนลูกค้ำที่ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | 0 | |
| | | (A/B)×100 | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | 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 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-----------------|---|----------|-----|------|-----|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------|
| | | | 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 | 12 | 12 | 12 | 36 | | | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | 36 | |
| | | (B) จำนวนลูกค้ำในเขตเมืองที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด | 12 | 12 | 12 | 36 | | | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | 36 | |
| | | (A/B)×100 | 100 | 100 | 100 | 100 | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | 100 |

หมายเหตุ: ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง กรณีนี้หมายถึงรวมถึงเขตอุตสาหกรรม เทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล

ดัชนี 9. ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|-----------------|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | | | 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 | | |
| ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ ในประเด็น 1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2) ศึกษามารยาทของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน | ไม่น้อยกว่า 90% | (A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | 0 | |
| | | (B) คะแนนเต็ม | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ | อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ |

