

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟฟ้า การจึกเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้า นครหลวง และจากผลของการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการนั้น แม้ว่าการไฟฟ้านครหลวง จะได้รับความเชื่อถือและความพึงพอใจมากกว่าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคอื่น ๆ ที่เป็นองค์การในระดับเดียวกันก็ตาม แต่ก็ยังประสบปัญหาหลาย ๆ ประการที่ทำให้ผลการดำเนินงาน ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จากการศึกษาและวิจัยสามารถแยกปัญหาในการดำเนินงานออกได้ เป็น 5 ประการดังนี้

1. ปัญหาทางด้านการจัดการ

เมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างการจัดแบ่งหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงแล้ว จะเห็นได้ว่ามีการจัดแบ่งหน่วยงานต่าง ๆ โดยใช้วิธีต่าง ๆ ผสมกัน คือ ในระดับสูงขององค์การนั้น ใช้วิธีการรวมกลุ่มกิจกรรมหรือหน้าที่ต่าง ๆ ที่เหมือนกัน เป็นหลักพิจารณาแบ่งส่วนงาน นอกจากนี้ในระดับรองลงมาเฉพาะหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการและจึกเก็บค่าไฟฟ้า เช่น ฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟ ฝ่ายจำหน่าย และฝ่ายการบัญชีและการเงิน เป็นต้น (ดูแผนภาพที่ 25 หน้า 196) ยังได้แบ่งหน่วยงานออกไปตามท้องที่ของสาขาทำการต่าง ๆ อีก ซึ่งวิธีการบริหารงานนั้นได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของสาขาทำการต่าง ๆ ไว้ชัดเจน โดยมีหัวหน้าหน่วยงานแต่ละหน่วยงานในระดับผู้อำนวยการฝ่าย และผู้อำนวยการกองรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตน และการบริหารงานส่วนใหญ่ไว้รวบอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ๓ สำนักงานใหญ่ (วัดเลียบ) ซึ่งลักษณะการจัดแบ่งหน่วยงานที่ให้บริการหรือจึกเก็บค่าไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นอยู่นี้ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เหตุผล เพราะแต่ละหน่วยงานจะควบคุมหน่วยงานที่แยกไปตามสาขาทำการของตนเองเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่ลักษณะงานมีความเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน ซึ่งข้อผิดพลาดในการจัดหน่วยงานที่ให้บริการกับประชาชน ๓ สาขาทำการ เช่นนี้ คือทำให้ไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงานในที่ทำการ เขตอาจหย่อนลงได้ ไม่ประหยัดค่าใช้จ่ายอันเกิดจากขนาดของการดำเนินการ และมีขอบเขตการควบคุมของหน่วยงานเหล่านั้นกว้างเกินไป

ข้อเสนอแนะ

ควรที่จะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของหน่วยงานที่จัดตั้ง ๓ สาขาทำการใหม่ โดยแยกสาขาทำการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ไปตั้งอยู่ตามที่ทำการเขตออกเป็นอิสระ แล้วยกฐานะขึ้นเป็น "สำนักงานเขต" และจัดตั้งให้อำนาจการเขตซึ่งมีฐานะเทียบเท่าฝ่ายเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบตามสายงานบังคับบัญชา และอาจแต่งตั้งรองผู้ว่าการเขตเป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลควบคุมการทำงานของสำนักเขตอีกทีหนึ่ง (คู่มือภาพที่ 26 หน้า 197) นั่นคือถ้าหากเรามีโลกจะทำให้มีความคล่องตัวในการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนได้รวดเร็วขึ้น เช่น การขอติดตั้งไฟฟ้า การขอเพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้าจากเดิม เหล่านี้เป็นต้น และยังทำให้การจัดเก็บค่าไฟฟ้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้วยังช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหารระดับสูงอีกด้วย เพราะมีการกระจายอำนาจมากขึ้น ทำให้กำลังใจผู้บริหารดีขึ้นเพราะได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการตัดสินใจ แต่ในอีกด้านหนึ่งจะทำให้การควบคุมจากส่วนกลางลดน้อยลง

2. ปัญหาการร่วมมือประสานงาน

การร่วมมือประสานงานทางด้านการดำเนินงานในการให้บริการและจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้านั้น เท่าที่เป็นอยู่มักอาศัยบันทึกข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้อำนวยการฝ่ายหนึ่งส่งไปขอความร่วมมือผู้อำนวยการอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อเป็นเช่นนี้ กว่าจะดำเนินการได้ก็ทำให้เสียเวลาไปโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะเมื่อมีงานเร่งด่วนก็ไม่สามารถจะดำเนินการได้อย่างรวดเร็วทันเวลา นอกจากนี้เมื่อหน่วยงานหนึ่งไปขอความร่วมมืออีกหน่วยงานหนึ่งเป็นการภายใน อาจได้รับการปฏิเสธโดยอ้างว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน หรือไม่ก็บ่ายเบี่ยงไปว่าจะให้ความร่วมมือได้ก็ต่อเมื่อได้คำเรื่องแจ้งมาเป็นลายลักษณ์อักษร การที่หน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่เข้าใจความสำคัญของการร่วมมือประสานงานดังกล่าว ย่อมทำให้การปฏิบัติงานต้องล่าช้าไป และทำให้การจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน เพราะทุกหน่วยงานมีลักษณะความเข้าใจว่างานของใครของมันเท่านั้น และพยายามจะดำเนินงานของหน่วยงานตนเองให้เป็นอิสระ ซึ่งลักษณะความเข้าใจเช่นนี้ย่อมไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การโดยส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารระดับสูงควรจะตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินการที่จะให้ผู้บริหารทั้งระดับกลางและระดับล่าง ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในทุกหน่วยงานของการไฟฟ้า นครหลวง อาจจะโดยการจัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญของการร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เน้นถึงความสำคัญของการร่วมมือกัน

และพยายามทำลายทัศนคติของความเข้าใจที่ว่างงานของใครของมัน ก็จะก่อให้เกิด ความร่วมมือ ร่วมใจและการประสานงานกันในระหว่างผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้เกิดผลดีคือองค์การ โดยส่วนรวม และนอกจากนั้นผู้เขียนยังมีความเชื่อว่าการจัดตั้งสำนักงานเขต เพื่อทำหน้าที่ให้บริการ คำนวณค่าต่าง ๆ กับประชาชนและการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้านั้น จะช่วยทำให้เกิดการประสานงานและ ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งแต่การขอติดตั้งไฟฟ้า จนกระทั่งการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้า ได้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ปัญหาทางด้านการให้บริการ และการจัดเก็บค่าไฟฟ้า ไค้แก่

3.1 ปัญหาด้านการขยายบริการของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากพื้นที่ในเขต ความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงมีจำนวนจำกัด และจากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทค้น ๆ คาดว่าการไฟฟ้านครหลวงจะจำหน่ายไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดภายใน พ.ศ.2535 ดังนั้นนับแต่บัดนี้ ถ้ายังลงทุนเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าไปมากเท่าไร อัตรากอผลตอบแทนจากการลงทุนก็ยิ่งลดค่าลงหรือ เป็นไปในลักษณะที่ถดถอย เหตุผลเพราะการไฟฟ้านครหลวงจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการลงทุน สำหรับขยายพื้นที่ที่ยังไม่มีการจำหน่ายไฟฟ้าให้มีกระแสไฟฟ้าใช้ คือ ต้องลงทุนไปมากในขณะที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่เป็นประเภทบ้านอยู่อาศัย ที่ให้ผลตอบแทนค่า และการขยายบริการในด้านการปริมาณค่อไปนั้นย่อมขึ้นกับการขยายตัวของประชาชน ธุรกิจ และ อุตสาหกรรมในพื้นที่เขตความรับผิดชอบอันจำกัด ทำให้แนวโน้มอัตราเพิ่มของรายได้จากการ จัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าลดน้อยลงในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการให้บริการและการจัดเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่ม สูงขึ้นในอัตราที่ก้าวหน้าหรือคงที่ ไค้แก่ เงินเดือนพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บค่าไฟฟ้า อันจะ มีผลกระทบถึงผลกำไรจากการดำเนินงานย่อมจะลดลงหรืออาจไม่คุ้มทุนเลยก็ได้ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข อย่างทันทางที่

3.2 ปัญหาทางการติดตั้งไฟฟ้า

- จำนวนบ้านที่ยังไม่ได้รับการติดตั้งไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวงยังมีเป็น จำนวนมาก จากการเปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับจำนวนบ้านทั้งหมดในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้า นครหลวง พบว่ายังมีจำนวนบ้านประมาณ 202.9 พันหลังคาเรือนที่ยังไม่ได้รับการติดตั้งไฟฟ้า (ขณะที่ พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงมีจำนวนบ้านตามสำมะโนครัว ประมาณ 1,117.3 พันหลังคา เรือน และมีผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 914.4 พันราย) ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่ค่อนข้างมาก แต่เมื่ออัตราการ เพิ่มขึ้นของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นมากกว่าจำนวนบ้านอยู่อาศัยเพียงปีละ 2.6 พันหลังคาเรือนเท่านั้น หากเป็นเช่นนี้ต่อไปแล้วการบริการที่จะให้จำนวนบ้านตามสำมะโนครัว ในพื้นที่รับผิดชอบของ

การไฟฟ้านครหลวงได้รับบริการติดตั้งไฟฟ้าทุกครัวเรือนก็ทงใช้เวลานานมาก

- ขั้นตอนในการขอติดตั้งไฟฟ้ายังใช้เวลานานและยุ่งยากซับซ้อนเกินไป ถึงแม้ว่าในขณะที่การไฟฟ้านครหลวงได้เร่งการติดตั้งไฟฟ้าให้รวดเร็วขึ้น คือได้ปรับปรุงขั้นตอนการติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าขนาด 5-30 แอมแปร์ 220 โวลท์ 1 ยก 2 สาย จาก 15 วันทำการ เป็น 7 วันทำการ สำหรับกรณีอื่นที่ก่อนจะติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าต้องออกสำรวจและทำประมาณการวัสดุที่ใช้ เพื่อคำนวณเงินสมทบค่าก่อสร้างและเรียกเก็บเงินเพิ่มเติมจากเดิมนั้น การไฟฟ้านครหลวงจะติดตั้งให้เสร็จภายใน 26 วันทำการเหล่านี้เป็นต้น แต่เมื่อศึกษาถึงวิธีดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าแล้วจะพบว่าระบบนี้ยังไม่มีประสิทธิภาพเหตุผลเพราะยังใช้คนทำงานทุกขั้นตอน คือไม่มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าไปช่วยในระบบงานนี้เลย นอกจากนั้นยังขาดความคล่องตัวในการทำงานและไม่สะดวกกับผู้ขอใช้ไฟฟ้า จึงจะเห็นได้ว่าการดำเนินการขอติดตั้งไฟฟ้าแต่ละครั้ง ผู้ขอใช้ไฟฟ้าต้องไปติดต่อที่ทำการเขตของการไฟฟ้านครหลวงประมาณ 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกมายื่นขอเรื่อง และครั้งที่สองมาชำระเงินค่าติดตั้งไฟฟ้าพร้อมเอกสารที่การไฟฟ้านครหลวงต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) หลังจากนั้นการไฟฟ้านครหลวงก็จะส่งเจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับผู้ขอใช้ไฟฟ้าตามสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าประมาณ 3 ครั้ง คือ ครั้งแรกเจ้าหน้าที่ของเขตบริการผู้ใช้ไฟฟ้า ไปตรวจการเดินสายไฟฟ้าภายในสถานที่ขอใช้ไฟฟ้า ครั้งที่สองถ้าต้องทำการประมาณการ เพื่อคำนวณค่าสมทบก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ของเขตจำหน่ายฯ ไปทำการประมาณการวัสดุที่ใช้และทำแผนผังการเดินสายไฟฟ้าภายนอกอาคาร และครั้งสุดท้ายเจ้าหน้าที่เขตจำหน่ายไปติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าลูกใหม่ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น นั่นก็คือผู้ขอใช้ไฟฟ้าจะต้องใช้เวลาไปติดต่อที่ทำการเขตและอยู่คอยพบเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวง ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้าประมาณ 5 วันเป็นอย่างน้อย เพื่อให้ได้มาในเรื่องนี้ ซึ่งทำให้เสียเวลามากและก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้

3.3 วิธีการจัดเก็บค่าไฟฟ้าที่การไฟฟ้านครหลวงดำเนินการในขณะนี้ยังเป็นระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แม้ว่าในขณะนี้ฝ่ายการบัญชีและการเงินได้จัดแบ่งผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ที่รับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงออกเป็น 6 กลุ่มใหญ่ และกำหนดให้เขตการบัญชีและการเงิน วัดเลียบ เขตการบัญชีและการเงินธนบุรี เขตการบัญชีและการเงินสามเสน เขตการบัญชีและการเงินบางกะปิ เขตการบัญชีและการเงินนนทบุรี และที่ทำการเพลินจิต เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบต่อการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้า และเพื่อให้สะดวกแก่การประมวลผลข้อมูลในแต่ละเขตเหล่านี้ยังมีการแบ่งผู้ใช้ไฟฟ้าออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ อีกประมาณกลุ่มละไม่เกิน 17,000 ราย แล้วทยอยการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้า นอกจากนั้นการไฟฟ้านครหลวงยังได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เข้าไปช่วยในด้านการจัดทำใบเสร็จรับเงิน

ค่าไฟฟ้า และช่วยจัดแยกใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าออกเป็นพวก ๆ ตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยปัจจุบัน (พ.ศ.2527) ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่วางไว้เป็นระบบ Batch Processing นั่นคือ การประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละชั้นตอนของค่าเป็นการที่ละกลุ่มย่อยผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่เขตการบัญชีและการเงินฯ ได้จัดแบ่งไว้ (ไม่ว่าจะมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรายการประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มย่อยฯ นั้นก็รายการก็ตาม) จึงทำให้ระบบนี้มีแฟ้มประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นแฟ้มข้อมูลหลักหลาย ๆ แฟ้มข้อมูลตามจำนวนกลุ่มย่อยฯ ที่จัดแบ่งไว้ และถูกเก็บอยู่ในรูปของเทปแฟ้มข้อมูลละ 1 ม้วน รวมจำนวนเทปที่ใช้เก็บแฟ้มข้อมูลหลักทั้งหมด 118 ม้วน ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลสำหรับแก้ไขประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าในแฟ้มข้อมูลหลัก ข้อมูลสำหรับแก้ไขเลขอ่านการใช้จ่ายค่าไฟฟ้าครั้งล่าสุด เหล่านี้เป็นต้น ก็ยังจัดเก็บในรูปของเทปทั้งหมดด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือทำให้ยากแก่การควบคุมประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าเหล่านี้ เนื่องจากมีเทปเป็นจำนวนมาก อาจผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูลได้ง่ายถ้าหากมีการหยิบเทปสลับม้วนกัน ตลอดจนระบบงานนี้ยังไม่สามารถจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าให้เร็ววันก่อนวันหลังจากการไฟฟ้านครหลวงส่งพนักงานไปจดเลขอ่านการใช้จ่ายค่า ๗ วันนั้นได้ เหตุผลเพราะการไฟฟ้านครหลวงใช้เครื่อง Data Entry ในการจัดเตรียมข้อมูล ซึ่งเครื่องฯ นี้มีข้อจำกัดคือไม่สามารถต่อ Online กับเครื่อง Mainframe ได้ ดังนั้นจึงต้องจัดเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ด้วยเครื่อง Data Entry และนำขึ้นให้อยู่ในรูปของเทปแล้วจึงสามารถประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

3.4 ปัญหาการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีการส่งพนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน หรือสถานที่ใช้ไฟฟ้า วิธีการนี้เป็นนโยบายหลักของการไฟฟ้านครหลวงที่ได้ยึดถือปฏิบัติอยู่จนทุกวันนี้ จริงอยู่แม้ว่าการส่งพนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้าจะเป็นวิธีการเก็บเงินที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ แต่มีปัญหาก็คือ วิธีการนี้มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าวิธีการอื่น ๆ เพราะต้องให้พนักงานเก็บเงินจำนวนมาก และการเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีนี้ตามปกติเก็บเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้าได้ประมาณร้อยละ 70 ส่วนที่เหลือได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่อยู่ในขณะที่ไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าอีกประมาณร้อยละ 30 ซึ่งเป็นจำนวนที่ค่อนข้างมาก จะต้องไปชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการ เขต ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเสียเวลาที่มากติดต่อกัน และทำให้การไฟฟ้านครหลวงขาดรายได้จากคอกเบี้ยที่ได้รับจากค่าเสียโอกาสในการเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีการส่งพนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ตามบ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้าไม่ได้

ข้อเสนอแนะ

1. การไฟฟ้านครหลวงควรจะให้ความสำคัญและส่งเสริมการค้าเป็นธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกับพลังงานไฟฟ้าความวิฤตประสงค์ของการจัดตั้งการไฟฟ้านครหลวงซึ่งได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ.2501 ให้มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ เพราะในอนาคตธุรกิจทางด้านนี้อาจจะช่วยเพิ่มรายได้และเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยให้องค์การค้าเงินงานอยู่ได้โดยไม่ขาดทุน นั่นคือการไฟฟ้านครหลวงควรจะปรับปรุงบริการด้านอื่น ๆ ที่มีในขณะนี้ เช่น การขายสิทธิ์ ขายหุ้น และขายเครื่องปรับอากาศ เหล่านี้เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยควรแยกหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านการขายสินค้าเหล่านี้ซึ่งปัจจุบัน (พ.ศ.2527) เป็นหน่วยงานหนึ่งของฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟฟ้าให้เป็นหน่วยงานอิสระ ตลอดจนควรปรับปรุงราคาสินค้า การบริการและคุณภาพของสินค้าให้สามารถแข่งขันกับตลาดโดยทั่วไปได้ด้วย นอกจากนี้การไฟฟ้านครหลวงควรรหาสินค้าตัวใหม่ ๆ มาดำเนินการในกิจการค้าขาย เช่น การขายเครื่องคอมพิวเตอร์ ขายเสาเข็ม เหล่านี้เป็นต้น

2. การไฟฟ้านครหลวงควรจะได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในระบบงานด้านการขอกิจตั้งไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น เข้ามาช่วยในการติดตามการขอใช้ไฟฟ้า ในเรื่อง การประมาณการและการจัดพิมพ์เอกสารต่าง ๆ สำหรับแจ้งลูกค้าให้ทราบ นอกจากนั้นควรจะได้มีการลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้านครหลวงให้ง่ายและลดลงจากเดิม เช่น อาจจะทำโอนงานตรวจสอบในของเขตรบริการผู้ใช้ไฟฟ้า ให้กับเขตจำหน่ายๆ เพื่อให้การตรวจสอบในและ การสำรวจสายนอกเพื่อประมาณการค่าสมทบก่อสร้างในครั้งเดียวกันจะทำให้การขอกิจตั้งไฟฟ้าสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ขอกิจตั้งไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวงอาจจะพิจารณาให้มีการผ่อนชำระค่าใช้จ่ายในการขอกิจตั้งไฟฟ้าเป็นงวด ๆ ได้ ทั้งยังจะเป็นการส่งเสริมให้มีการขอกิจตั้งไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

3. การไฟฟ้านครหลวงควรจะได้มีการสำรวจและหาสาเหตุกว่าเหตุใดจำนวนเข้าน้อยอาศัยที่ยังไม่ได้รับการขอกิจตั้งไฟฟ้าประมาณ 202.9 พันหลังคาเรือนจึงยังไม่ได้รับการขอกิจตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ควรจะได้มีการพิจารณาแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการขยายบริการออกไปให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตรับนิคมของของการไฟฟ้านครหลวง

4. ควรที่จะพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้การดำเนินการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าซึ่งเป็นรายได้หลักของการไฟฟ้านครหลวงเป็นด้วยความ

สะดวกรวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย และมีความแน่นอนยิ่งขึ้น สามารถเก็บค่าไฟฟ้าได้ทันภายใน 30 วัน ตามที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยให้สินเชื่อไว้ การไฟฟ้านครหลวงจะพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม โดยพยายามลดขั้นตอนการทำงานลงนั่นคือ สำหรับในขั้นตอนที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยทำงานแล้วก็ให้พัฒนาระบบงานนั้นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาระบบจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าซึ่งปัจจุบันเป็นระบบ Batch Processing ให้เป็นระบบ Data Base ซึ่งจะทำให้เหลือแฟ้มข้อมูลหลักเพียงแฟ้มเดียวและมีการประมวลผลเป็นแบบ Online นอกจากนั้นการไฟฟ้านครหลวงควรพยายามที่จะหาอุปกรณ์ประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องช่วยในการทำงานที่คิดต่ำกว่าเดิม เช่น การนำเครื่องบันทึกหน่วยไฟฟ้าชนิดมือถือ (Hand Held Device) ซึ่งเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่งมาช่วยในการจัดเตรียมข้อมูลของหน่วยไฟฟ้าที่อ่านได้ แทนการใช้เครื่อง Data Entry วิธีการก็คือให้พนักงานจุดหน่วยนำเครื่องบันทึกหน่วยไฟฟ้าชนิดมือถือไปบันทึกเลขอ่านไฟฟ้าตามสถานที่ใช้ไฟฟ้า และทุกสิ้นวันก็สามารถส่งข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานและประมวลผลได้เลย แต่ถ้าใช้เครื่อง Data Entry จะต้องนำไปจุดเลขอ่านไปจุดหน่วยไฟฟ้าตามสถานที่ใช้ไฟฟ้า จากนั้นก็รวบรวมส่งให้ศูนย์ประมวลผลข้อมูล จัดเตรียมข้อมูลด้วยเครื่อง Data Entry แล้วจึงสามารถประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งวิธีการนี้ใช้เวลานาน เป็นต้น และสำหรับขั้นตอนที่ยังไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยทำงาน เช่น การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บเงินค่าไฟฟ้า เหล่านี้เป็นต้น ก็ควรนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยให้การทำงานให้รวดเร็วขึ้น ทั้งยังจะเป็นการประหยัดโดยการให้พนักงานลดน้อยลงกว่าเดิม ทำให้ลดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ เงินเดือนค่าล่วงเวลา ฯลฯ อันเกิดจากการว่าจ้างโดยตรงอีกด้วย

นอกจากนั้นการไฟฟ้านครหลวงควรเพิ่มเขตการบัญชีและการเงินฯ ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าให้มากขึ้น เพราะจะช่วยลดจำนวนกลุ่มย่อยของแต่ละเขตการบัญชีและการเงินให้น้อยลง ผลจะทำให้ระยะเวลาการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงได้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมด้วย

5. ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัญหาไม่สามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้าได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุใด ๆ ก็ตาม ให้เปลี่ยนไปใช้วิธีการอื่น ๆ แทน เช่น ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ชำระ ณ ที่ทำงาน เหล่านี้เป็นต้น หรือการไฟฟ้านครหลวงอาจส่งพนักงานไปสอบถามและทำการเปลี่ยนวิธีการชำระเงินให้เลย เพราะถ้าทำเช่นนี้ได้แล้วก็จะทำให้การเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ เก็บค่าไฟฟ้าแต่ละ

ครั้งไ้มากขึ้น และเป็นการลดจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะต้องมาก็คือขอชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการ
 อีกด้วย และถ้าต้องการให้มากยิ่งขึ้นอีก การไฟฟ้านครหลวงควรที่จะพิมพ์วันที่ที่คาดว่าจะมาเก็บเงิน
 ค่าไฟฟ้าครั้งต่อไปในใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบด้วย

4. ปัญหาทางการเงิน อันได้แก่

4.1 ปัญหาทั่วไปในการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องด้วยรายรับของ
 การไฟฟ้านครหลวงขึ้นอยู่กับราคาค่ากระแสไฟฟ้าที่จำหน่ายให้แก่ผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอัตราค่ากระแสไฟฟ้าขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐเป็นสำคัญ โดยทั่วไปการที่รัฐบาลอนุมัติให้
 การไฟฟ้านครหลวงขึ้นอัตราค่ากระแสไฟฟ้าได้เพราะเกิดจากความกดดันทางต้นทุนหรือราคา
 ของกระแสไฟฟ้าที่เข้ามาจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และรายรับของการไฟฟ้านครหลวง
 ยังขึ้นอยู่กับจำนวนการใช้กระแสไฟฟ้าและการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้ไฟฟ้า จากข้อมูลที่น่าสังเกตว่ามีลักษณะ
 ที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่น้อยลงและอัตราเพิ่มขึ้นนี้จะลดลงต่อไปเรื่อย ๆ ในอนาคต สำหรับทางด้านราย
 จ่ายของการไฟฟ้านครหลวง ค่าใช้จ่ายซื้อพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็น
 รายจ่ายที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งมักจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงในต้นทุน
 การผลิตอันเนื่องจากราคาน้ำมันเตาเปลี่ยนแปลง และปัญหาในเรื่องราคาน้ำมันเตาเป็นของที่ไม่
 แน่นนอนในอนาคต แต่แนวโน้มคงจะดีขึ้นบ้างเพราะการผลิตพลังงานไฟฟ้าของไทยได้อาศัยก๊าซ
 ธรรมชาติที่มาจากอ่าวไทยของเรามากขึ้น นอกจากนั้นรายจ่ายของการไฟฟ้านครหลวงยังขึ้นอยู่กับ
 ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และผล
 ประโยชน์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่พนักงาน เงินค่าธรรมเนียมผูกพันเงินกู้ เหล่านี้เป็นต้น จะเป็น
 ปัจจัยที่สำคัญอีกทางหนึ่งที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างรวดเร็วมาก ทำให้ความแตกต่างระหว่าง
 รายรับกับรายจ่ายจากการดำเนินงานมีแนวโน้มที่จะลดลงทุกปี หรือถ้าไรจากการดำเนินงานจะ
 ลดลงเรื่อย ๆ นั่นเอง

4.2 ปัญหาเกี่ยวกับหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้ามียอดค่อนข้างสูง การไฟฟ้านครหลวงมี
 ยอดลูกหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2527 สรุปรายละเอียดค่างานต่างได้
 ดังนี้คือ

ตารางที่ 45 แสดงยอดลูกหนี้ค่าไฟฟ้า และระยะเวลาเฉลี่ยอายุของหนี้ ณ สิ้นปี
งบประมาณ 2527¹

ผู้ใช้ไฟฟ้า	ค่าขายไฟฟ้า (ล้านบาท)	ลูกหนี้ (ล้านบาท)	ระยะเวลาเฉลี่ย อายุของหนี้ (วัน)
1. เอกชน	15,989.70	1,924.91	44
2. รัฐบาล	2,240.81	1,513.59	247
รวม	18,230.51	3,438.50	69

จากระเบียบของการไฟฟ้านครหลวง เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระเกิน 15 วัน นับแต่วันที่
ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าก็ให้ทำการตัดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับคืน แต่ไม่ได้มีการปฏิบัติโดยเคร่ง
ครัด ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สนใจที่จะชำระหนี้ และอาจทำให้เกิดหนี้สูญได้ เพราะติดตามทวงหนี้ค่า
ไฟฟ้าทำได้ไม่ทั่วถึงที่ จากตารางที่โคพบว่ามีผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนมียอดหนี้ค้างชำระ
1,924.91 ล้านบาท ซึ่งถ้าหากการไฟฟ้านครหลวงสามารถติดตามหนี้ค้างชำระได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 5
ก็หมายความว่า จะมีทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น 96.25 ล้านบาท ($1,924.91 \times 0.05$) และทำให้ได้
ผลประโยชน์ในเชิงดอกเบี้ย (ร้อยละ 8.5) อีกปีละ 8.18 ล้านบาท นั่นคือการไฟฟ้านครหลวง
เสียประโยชน์ต่อการเก็บเงินค่าไฟฟ้าในกรณีคิดเป็นมูลค่าปีละ 8.18 ล้านบาท แต่สำหรับส่วนงาน
ราชการต่าง ๆ และองค์การรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมียอดหนี้ค้างชำระ 1,513.59 ล้านบาท ซึ่งเป็นจำนวน
ที่ค่อนข้างสูงนั้น ปัญหาก็คือการไฟฟ้านครหลวงไม่สามารถที่จะดำเนินการตัดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า
กลับคืนได้ เพราะถ้าทำเช่นนี้แล้วจะทำความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่มาติดต่อกับส่วนราชการ และ
แม้ว่าคณะรัฐมนตรีจะมีมติเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2519 ให้ส่วนราชการดำเนินการจ่ายเงินค่าไฟฟ้า
แก่รัฐวิสาหกิจผู้ขายให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วันแล้วก็ตาม การไฟฟ้านครหลวงก็ยังมิได้รับความร่วมมือ
ที่ที่พอสมควรจากการวิเคราะห์เกี่ยวกับหนี้ค้างชำระในส่วนนี้ ผลปรากฏว่าในงบประมาณ 2527
การไฟฟ้านครหลวงจำหน่ายค่ากระแสไฟฟ้าในส่วนงานราชการต่าง ๆ เฉลี่ยเดือนละ 187 ล้านบาท

¹การไฟฟ้านครหลวง, สำนักแผนงานและโครงการ, ระบบข่าวสารเพื่อการจัดการ
(กรุงเทพมหานคร : สำนักแผนงานและโครงการ การไฟฟ้านครหลวง, 2528 หน้า 4-8.

แต่ยังมีหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระสูงถึง 1,513.59 ล้านบาท ซึ่งเฉลี่ยอายุของลูกหนี้ได้ประมาณ 247 วัน แสดงว่าส่วนราชการยังมีใช้ชำระเงินภายใน 15 วัน ตามมติคณะรัฐมนตรี

ข้อเสนอแนะ

1. การไฟฟ้านครหลวงควรปรับปรุงระบบการบริหารงานให้ดีขึ้น เพื่อให้มีกำไร ในการดำเนินงานที่สามารถจะเลี้ยงตัวเองได้ดียิ่งขึ้น คือพยายามลดรายจ่ายที่เกิดขึ้น เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงานที่ได้รับ รวมถึงการลดอัตรากำลังเพิ่มขึ้นโดยพยายามนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่คงที่ไปช่วย ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อลดเวลาการดำเนินงานและลดการจัดเก็บเอกสารที่ซ้ำซ้อน กัน ด้วยจำนวนกำไรของการไฟฟ้านครหลวงได้เพิ่มขึ้น การลงทุนของการไฟฟ้านครหลวงคงอาศัย เงินทุนของกำไรสะสมได้มากขึ้นด้วย

2. ควรปรับปรุงการเก็บหนี้ค้างชำระใหม่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชน การไฟฟ้านครหลวงควรปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการ ดอกเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับคืน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ค้างชำระเกิน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า แต่ไม่ใช่ดอกเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับคืนทันที ควรจะมีเจ้าหน้าที่ของเขตการบัญชีและการเงินฯ นำใบเสร็จรับเงินที่ค้างชำระติดตามไปกับ เจ้าหน้าที่ของเขตจำหน่ายฯ ที่ทำหน้าที่ตัดไฟฟ้าด้วย กรณีที่ผู้ที่จะถูกดอกเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับคืน ยอมชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระอยู่เดิม หรือขอตกลงชำระค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระเป็นงวด ๆ ก็ควรจะได้ รับการผ่อนผัน กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่สามารถชำระค่าไฟฟ้าตามที่ค้างชำระให้ดอกเครื่องวัดไฟฟ้ากลับคืนทันที และรีบส่งเอกสารนี้ให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการให้ชำระหนี้โดยด่วนที่สุด แต่สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า รัฐบาล ที่ไม่สามารถดำเนินการดอกเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับคืนเช่นเดียวกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนได้ การไฟฟ้านครหลวงควรนำไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในระบบการติดตามหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทุก ๆ เดือนควรจัดส่งรายงานสรุปยอดหนี้ค้างชำระให้ผู้บริหารระดับสูง ได้ทราบสถานะการที่เป็นจริงเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาต่อไป

5. บทสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า ไค้แก

5.1 ด้านการขอติดตั้งและการขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ผลการสำรวจ ปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเกินครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 56.81) ขอติดตั้งไฟฟ้าด้วยตนเอง ส่วนที่แจ้งว่าให้ผู้อื่นขอ ให้มีจำนวนพอสมควร (ร้อยละ 22.26) ซึ่งในจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้อื่นยื่นขอติดตั้งไฟฟ้าให้ เห็น สอดคล้องกันค่อนข้างมากคือ ผู้รับเหมาก่อสร้างเป็นผู้ขอติดตั้งไฟฟ้าให้ (ร้อยละ 50.00) เหตุผล

รองลงมาที่สำคัญไคแก่ สะกดกรวดเร็วดี และไม่เสียเวลาไปติดต่อก่อนชั้นตอนที่ยุ่งยาก (ร้อยละ 20.69) สำหรับในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการยื่นขอติดตั้งไฟฟ้านั้น โดยส่วนรวม ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นว่าแพงไป (ร้อยละ 54.82) และร้อยละ 35.88 มีความคิดเห็นว่าราคา ยุติธรรม และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในส่วนที่ยื่นขอติดตั้งไฟฟ้าเองจะมีความคิดเห็น ในเรื่องค่าใช้จ่ายนี้อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (แพงเกินไปร้อยละ 49.12 ราคายุติธรรมร้อยละ 46.20) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใหญ่ผู้ยื่นขอติดตั้งไฟฟ้าให้มีความคิดเห็นว่าแพงเกินไปเป็นจำนวนมาก (ร้อยละ 61.19) และเห็นว่าราคายุติธรรมแค่อ้อยละ 26.87 ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ ใหญ่ผู้ยื่นขอให้อาจจะต้องเสียค่าบริการ เป็นพิเศษรวมกับค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า กว้าง นอกจากนั้นยังได้สำรวจพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ การบริการขอติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่อยู่ในระคน้อย ซึ่งสภาพปัญหาเช่นนี้เพราะการไฟฟ้า นครหลวงติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าให้ล่าช้า ทั้งนี้ปัญหามีได้ขึ้นอยู่กับการไฟฟ้านครหลวงเพียงฝ่าย เดียว แต่ยังคงขึ้นกับผู้ใช้ไฟฟ้าและสถานที่ที่จะไปติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ตัวอย่างเช่น อุปกรณ์ไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ไครมาตรฐานของการไฟฟ้านครหลวง และต้องเปลี่ยนแปลงใหม่ผลทำให้เสียเวลา ในการดำเนินงานมาก อีกทั้งเมื่อติดตั้งไปแล้วก็ยังคงเป็นปัญหาต่อการไฟฟ้านครหลวงในเรื่องของ การบำรุงรักษากว้างเหล่านี้เป็นต้น และปัญหาที่สำคัญอีกทางหนึ่งคือ เมื่อลูกค้าประเภทใด ๆ ก็ตามมา ขอใช้ไฟฟ้า ใครจะเป็นผู้ชี้แจงให้ทราบว่าเมื่อไรที่จะไปติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ขณะนี้อยู่ในขั้นตอน ของหน่วยใด มีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคขัดข้องอยู่ และต้องสามารถติดตามให้ได้ผลตามที่ไคตกลง กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ก. การไฟฟ้านครหลวงควรจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าไคทราบถึงวิธีการขอติดตั้ง และการขอเพิ่มขนาด เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าโดยย่อ ซึ่งอาจทำเป็นเอกสารแจกให้ลูกค้าในขณะที่มาติดต่อ ขอใช้ไฟฟ้า หรืออธิบายวิธีการเหล่านี้ไว้หลังใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าก็จะเป็นการดี

ข. ควรจะให้มีการแบ่งชำระค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งและการขอเพิ่มขนาด เครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และมีกฎเกณฑ์การขอแบ่งชำระที่แน่นอน เพื่อแบ่งเบาภาระของลูกค้า และเป็น การสร้างความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของลูกค้าไคอีกทางหนึ่งด้วย

ค. ควรกำหนดเวลาโดยคร่าว ๆ สำหรับให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าไคทราบว่า เมื่อไรที่ผู้ขอ ใช้ไฟฟ้าจะต้องมาเสียค่าใช้จ่ายและในจำนวนเงินเท่าใด เมื่อไรที่จะไปติดตั้ง เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เหล่านี้เป็นต้น และนอกจากนั้นควรจะลดขั้นตอนในการขอและดำเนินการติดตั้ง เครื่องวัด หน่วยไฟฟ้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วย

5.2 คำนการจกหน่วยใช้ไฟฟ้าและเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ผลจากการสำรวจปรากฏว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่ากึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 58.47) เชื่อว่าการจกหน่วยของการไฟฟ้านครหลวงเพื่อนำไป ตัดค่าไฟฟ้าเป็นไปอย่างถูกต้อง และผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนไม่น้อย (ร้อยละ 37.87) ที่ไม่แน่ใจว่า ถูกต้อง ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ไม่แน่ใจว่าถูกต้องนี้เกิดจากพนักงานจกหน่วยและการจกหน่วยไฟฟ้า (ร้อยละ 52.63 ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบว่าไม่แน่ใจว่าถูกต้อง) โดยเชื่อว่าพนักงานจกหน่วยอาจใช้วิธีการคาดคะเนหรือประเมินหน่วยไฟฟ้าที่ใช้เอง และพนักงานจกหน่วยเร่งรีบทำงานอาจอ่านตัวเลขคาดเคลื่อน หรือสลับบ้านกันได้ เป็นต้น สาเหตุรองลงมาได้แก่ เกิดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (ร้อยละ 27.36 ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบว่าไม่แน่ใจว่าถูกต้อง) ให้เหตุผลว่าเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าติดตั้งอยู่สูงหรืออยู่ใน ที่ที่มองเห็นได้ยาก หน้าปัดมีเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ามีฝ้าหรือฝุ่นจับยากแก่การมองเห็น และเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้าอาจชำรุดหรือไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น สำหรับในการให้บริการด้านเกี่ยวกับเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นสอดคล้องกันมาก คือ ก่อนถอด เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับ ควรส่งใบเตือนให้ถึงมือผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบด้วย รองลงมาได้แก่ ควรมีการ บ่อนับการชำระค่าไฟฟ้าบ้างก่อนที่จะถอดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับ การขอคืนเงินประกันค่าไฟฟ้า ควรขอคืนได้จากสถานที่เดียวกับที่ชำระค่าไฟฟ้า การขอคืนเงินประกันค่าไฟฟ้าควร โอนไปหักลบค่าไฟฟ้า ในเดือนสุดท้ายได้เลย

ข้อเสนอแนะ

สภาพปัญหาเช่นนี้ควรได้รับการแก้ไขดังต่อไปนี้

ก. ควรสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงได้จก หน่วยจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าตามจำนวนที่ใช่จริง คือ การจกหน่วยเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าของผู้ใช้ ไฟฟ้ารายใหญ่ทุกครั้ง ควรแสดงให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบการอ่านแล้วให้ลงนามรับรองการจกหน่วยว่า ถูกต้องตามที่ใช่จริงด้วย สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ การที่จะดำเนินการโดยวิธีนี้เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำงานสูง ดังนั้นการจกหน่วยที่ทำในลักษณะเดิมโดยไม่ต้องมีหลักฐาน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าจะเหมาะสมกว่า แต่ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ทราบว่า ในกรณีที่มีการ จกหน่วยผิดพลาด คัดลาคเคลื่อน หรือเกิดปัญหาใด ๆ ขึ้นก็ตาม ขอให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งให้การไฟฟ้านครหลวงได้รับทราบด้วย

ข. การติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าครั้งต่อไปนั้น การไฟฟ้านครหลวงไม่ควรติดตั้งไว้ สูงมาก เพื่อให้สามารถดูตัวเลขได้ชัดเจน สำหรับเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าที่ติดตั้งเดิม ถ้ามีปัญหาคือ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าติดตั้งสูง หรืออยู่ในที่ที่มองเห็นได้ยาก หรือเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าชำรุด

พนักงานจกหน่วยควรจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเหล่านี้ และเสนอให้ผู้บังคับบัญชา
รับทราบ เพื่อจะดำเนินการส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป นอกจากนั้น
แล้วในแต่ละปีการไฟฟ้านครหลวงก็ควรจะทำความสะดวกทั่วเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เพื่อช่วยให้การ
จกหน่วยจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3 ด้านการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง จากผลการสำรวจปรากฏว่าผู้ใช้
ไฟฟ้าให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องทั่ว ๆ ไปของการไฟฟ้านครหลวงที่สอดคล้องกัน
มากได้แก่ การบริการของการไฟฟ้านครหลวงคืออยู่แล้ว โดยให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้า
นครหลวงดีกว่าการบริการของรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคอื่น ๆ และความพึงพอใจในการ
บริการของการไฟฟ้านครหลวงนี้อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนั้นเกี่ยวกับการให้บริการ
ด้านข้อมูลและข่าวสารผู้ใช้ไฟฟ้าได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันคือ ควรมี
การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบเกี่ยวกับการให้บริการทุก ๆ ด้านของการไฟฟ้านครหลวง
รองลงมาได้แก่ ควรทำหนังสือคู่มือในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย การ
ประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวงควรดำเนินการให้มากกว่านี้ และข้อความหลังใบเสร็จรับเงิน
ควรจะมีการเปลี่ยนแปลงบ้างโดยพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงและด้าน
อื่น ๆ ด้วย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ก. ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริการของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงควรจะจัดฝึกอบรมให้
แก่พนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์
มีจิตใจที่จะให้บริการและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควร
จะมีบทบาทในการกำกับ ตรวจสอบ การปฏิบัติงานของพนักงานและการจัดระบบงานในหน่วยเพื่อ
สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจสูงสุด อันจะก่อให้เกิดภาพพจน์
ที่ดีต่อองค์การ โดยส่วนรวม นอกจากนั้นควรจะให้พนักงานประชาสัมพันธ์ประจำแต่ละเขตทำการ
เพื่อให้บริการในคำแนะนำ ถามข้อสงสัยของใจต่าง ๆ รับทราบความคิดเห็นเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
จากผู้ใช้ไฟฟ้า และควรที่จะเพิ่มพนักงานรับชำระเงินตามเขตให้มากขึ้นโดยอาจจะยืมตัวพนักงานจาก
หน่วยอื่นหรือเขตอื่นเฉพาะวันหยุดราชการที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามักมารับบริการ เป็นจำนวนมากกว่าปกติเพื่อ
สามารถให้บริการได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข. ควรดูแลสถานที่ทำการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดตา พร้อมทั้งปรับปรุง
อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ได้แก่ การจัดที่นั่งระหว่างลูกค้าคอย

ให้มีอย่างเพียงพอ และสะดวกสบาย จัดหนังสือ วารสาร ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้านครหลวง ไว้ในที่ ๆ เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าอ่าน ซึ่งนอกจากจะเป็นการฆ่าเวลาในระหว่างคอยแล้วยังเป็นการเผยแพร่หน่วยงานอีกด้วย รวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ดิถังเครื่องปรับอากาศในที่ทำการ จัดหาเครื่องทำน้ำเย็นไว้บริการ จัดให้มีเสียงเพลงไพเราะเบา ๆ เลือกพนักงานและใช้ไมโครโฟนสำหรับเรียกลูกค้าที่มีเสียงไพเราะ จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ ทำให้เกิดความพึงพอใจและภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงานการไฟฟ้านครหลวง

ค. ในด้านการประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้านครหลวงควรให้ความสำคัญกับงานด้านนี้ให้มากยิ่งขึ้น เพราะจากการสอบถามความรู้เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง ปรากฏว่ามีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมากที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับบริการของการไฟฟ้านครหลวง เช่น ผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนถึงร้อยละ 55 ที่ไม่ทราบว่าบริการไฟฟ้านครหลวงมีการจำหน่ายสินค้าและให้บริการด้านอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบว่าจะต้องไปติดต่อที่ใดเมื่อต้องการเปลี่ยนวิธีชำระค่าไฟฟ้าถึงร้อยละ 44 และผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารร้อยละ 34 เป็นต้น ความไม่ทราบของผู้ใช้ไฟฟ้าเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เพราะถ้าการไฟฟ้านครหลวงมีนโยบายที่จะปรับปรุงการให้บริการหรือส่งเสริมวิธีการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟก็ควรจะได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบเพื่อสามารถติดต่อ เลือกใช้บริการให้เหมาะสมกับผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เกิดความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ดังกล่าว เริ่มตั้งแต่การปรับปรุงตัวบุคคลากร อบรมให้เห็นถึงความสำคัญของงานด้านนี้ในการที่จะเป็นหัวข้อสำคัญที่จะเข้าไปเสริมสร้างความเข้าใจ ความพึงพอใจและสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขต่อไป นอกจากจะใช้บุคคลากรในหน่วยงานประชาสัมพันธ์แล้ว พนักงานของการไฟฟ้าทุกคนก็จะต้องเห็นถึงความสำคัญและสามารถประชาสัมพันธ์งานของการไฟฟ้านครหลวงได้ทุกคนอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานจกหน่วยการใช้ไฟฟ้า พนักงานเก็บค่าไฟฟ้า ฯลฯ นอกจากการประชาสัมพันธ์ในส่วนของพนักงานแล้วควรจะต้องมีการระดมใช้สื่อมวลชนของรัฐอย่างสม่ำเสมอ จัดพิมพ์เอกสารให้คำแนะนำ โดยเฉพาะเอกสารที่ส่งถึงตัวผู้ใช้ไฟฟ้าทุกราย ได้แก่ ใบเสร็จจ่ายไฟฟ้า ควรจะได้ประโยชน์ที่ขอความที่ต้องการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจกันว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งอีกด้วย

ง. การไฟฟ้านครหลวงควรจะให้บริการที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้าเพิ่มขึ้น ได้แก่ การส่งพนักงานออกไปตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับสายไฟฟ้า หรือการใช้ไฟฟ้าให้เหมาะสมกับเครื่องใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน หรือโรงงานที่มีผู้แจ้งขอมา เป็นการดำเนินงานโดยไม่คิดค่าตอบแทน หรือคิดค่าตอบแทนในอัตราต่ำ ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุจากไฟฟ้าแล้วยังเป็นการบริการด้านการตอบแทน ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจและรู้สึกว่าการไฟฟ้านครหลวงเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยมีจุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างแท้จริงอีกด้วย

5.4 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผลการสำรวจปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนร้อยละ

31 ต้องการเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า ในจำนวนนี้ต้องการเปลี่ยนไปชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุดคือ ร้อยละ 39 และต้องการเปลี่ยนไปชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 35 ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนลูกค้าที่ปัจจุบันชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารเพียงร้อยละ 6 และชำระ ณ ที่ทำงานเพียงร้อยละ 12 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระค่าไฟฟ้าโดยใช้บริการทั้ง 2 ประเภทนี้แล้ว จะต้องมีผู้ใช้ไฟฟ้าหันมาใช้บริการทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการไฟฟ้านครหลวงในแง่ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ปลอดภัย และแน่นอนกว่าการชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน หรือให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระค่าไฟฟ้า ณ เซกที่ทำการ ซึ่ง 2 วิธีนี้เป็นวิธีชำระค่าไฟฟ้าหลักในปัจจุบัน (ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บตามบ้านเป็นจำนวนร้อยละ 58 และชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการเซก ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด) นอกจากนั้นยังได้สำรวจพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้านที่ต้องการเปลี่ยนวิธีชำระค่าไฟฟ้าแจ้งว่าต้องการเปลี่ยนมาชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด (ร้อยละ 44) และต้องการเปลี่ยนมาชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้ามากเป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 42) ลักษณะการเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินดังกล่าวมีลักษณะเช่นเดียวกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระ ณ ที่ทำการเซก คือ มีความต้องการเปลี่ยนมาชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด และชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า รองลงมา (คิดเป็นจำนวนร้อยละ 37 และร้อยละ 33 ตามลำดับ)

อนึ่ง วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยการชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน แม้จะเป็นวิธีชำระค่าไฟฟ้าหลักดังได้กล่าวข้างต้นแล้วก็ตาม แต่จากผลการสำรวจปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 14 ยังไม่พึงพอใจเนื่องจากสาเหตุหลายประการที่สำคัญได้แก่พนักงานมาเก็บค่าไฟฟ้าในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อยู่บ้านทำให้ต้องนำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่เสียทั้งไว้หน้าประตู

ไปชำระเงิน ณ ที่ทำการเซททำให้เสียเวลาไปติดต่อกันและอาจถูกตัดกระแสไฟฟ้าได้ ถ้าไม่แจ้งหนี้สูญหาย สาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานมาเก็บเงินไม่สม่ำเสมอทำให้บางครั้งต้องจ่ายค่าไฟฟ้าเป็นจำนวนเงินสูงเนื่องจากเก็บพร้อมกันหลายเดือน พนักงานใจร้อนไม่รอพบลูกค้าที่อยู่ในบ้านและแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อรอนานหรือไม่มีเศษสคงคที่จะทอนเงิน เป็นต้น และลูกค้าได้แสดงความต้องการที่สอดคล้องกันมากคือ ขอให้การไฟฟ้านครหลวงเก็บเงินให้ตรงเวลา หรือตามเวลาที่ไคนัดหมาย ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน ควรเก็บช่วงต้นเดือน และเก็บในวันหยุดราชการด้วย ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงควรจะได้มีการพิจารณาแก้ไขข้อขัดข้องดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย

ส่วนวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนมาชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีนี้มากที่สุด และจากการสำรวจในรายละเอียดต่อไปพบว่า จากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดมีความพึงพอใจที่จะชำระค่าบริการนี้มากกว่าที่จะให้พนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้าที่บ้านร้อยละ 27.24 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่แจ้งว่าคนสะดวกที่จะชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีนี้ถึงร้อยละ 46.51 ดังนั้นการไฟฟ้านครหลวงน่าจะมีการรณรงค์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหันมาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารให้มากยิ่งขึ้น และจากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าถึงร้อยละ 47.18 ที่แสดงความคิดเห็นว่าไม่สะดวกในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ไม่สะดวกได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีเงินฝากอยู่ในธนาคารร้อยละ 50.00 เหตุผลรองลงมาคือไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากร้อยละ 34.72 และในกรณีที่บัญชีหรือชื่อกผิดพลาดทำให้แก้ไขได้ยากร้อยละ 5.56 ตามลำดับ ดังนั้นการไฟฟ้านครหลวงควรจะได้พิจารณาแก้ไขสาเหตุเหล่านี้ด้วย

ข้อเสนอแนะ

ก. สำหรับการเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยการส่งพนักงานมาเก็บเงินตามบ้านหรือสถานที่ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวงควรจะมีการนัดหมายเวลามาเก็บเงินค่าไฟฟ้าครั้งต่อไปโดยพิมพ์ข้อความในใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนด้วย ซึ่งถ้าทำได้จะก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เพราะได้ทราบกำหนดเวลาโดยประมาณ ที่การไฟฟ้าจะมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในเดือนต่อไป และอาจฝากผู้อื่นชำระค่าไฟฟ้าในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อยู่บ้าน เป็นต้น และยังเป็นผลดีแก่การไฟฟ้านครหลวง เพราะการมีขอบเขตระยะเวลาการเก็บเงินค่าไฟฟ้าทำให้สามารถจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าได้เร็วขึ้นกว่าเดิม

ข. การไฟฟ้านครหลวงควรดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบถึงวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าทุก ๆ แบบ คือวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการเขต และชำระค่าไฟฟ้าโดยส่งเช็คหรือธนาคารไปรษณีย์ เป็นต้น โดยควรพยายามจูงใจเพื่อให้ลูกค้าเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีการชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำงานให้มากขึ้น นอกจากนี้การไฟฟ้านครหลวงยังต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องการเปลี่ยนแปลงการชำระค่าไฟฟ้าไปเป็นวิธีการอื่นให้สะดวก รวดเร็ว และควรตั้งชั้นคอนกรีตขึ้นคอนที่ยุ่งยากให้น้อยลงด้วย ตัวอย่างเช่น ระบบการรับแจ้งเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งปัจจุบัน (พ.ศ.2527) ทำด้วยมืออยู่ ก็พัฒนาให้เป็นระบบฯ ที่ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

แผนภาพที่ 26 แสดงรูปแบบการจัดองค์การของสำนักงานเขตที่ควรจะเป็น

