

บทที่ 6

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

6.1 บทนำ

จากผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้จากการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในบทที่ 5 ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวข้องในด้านพลังงานและวิศวกรรมไฟฟ้า ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่ต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานเหล่านั้น อย่างไร

6.2 ข้อมูลเบื้องต้นผู้ทรงคุณวุฒิ

การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวข้องในด้านพลังงานและวิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 2 ท่าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ท่านที่ 1
 - ระดับการศึกษาปริญญาเอก
 - ประสบการณ์การทำงาน 16 ปี
- ท่านที่ 2
 - ระดับการศึกษาปริญญาเอก
 - ประสบการณ์การทำงาน 6 ปี

6.3 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้านครหลวง

ภายหลังการสอบถามความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่านแล้ว ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบกับผลการตอบแบบสอบถามของ กฟน. ดังตารางที่ 6-1 และ 6-2

ตารางที่ 6-1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟน. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟน.	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
มุมมองด้านคุณภาพ				
1.	Q13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
2.	Q30 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
3.	Q31 ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	X	X
4.	Q32 ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	X	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
5.	Q33 ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	X	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
6.	Q9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
7.	Q1 การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
8.	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
9.	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
10.	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
11.	Q6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
12.	Q7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
13.	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
มุมมองด้านความต่อเนื่อง				
1.	C1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
2.	C2 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
3.	C4 ร้อยละของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
4.	C5 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค

ตารางที่ 6-1 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟน. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

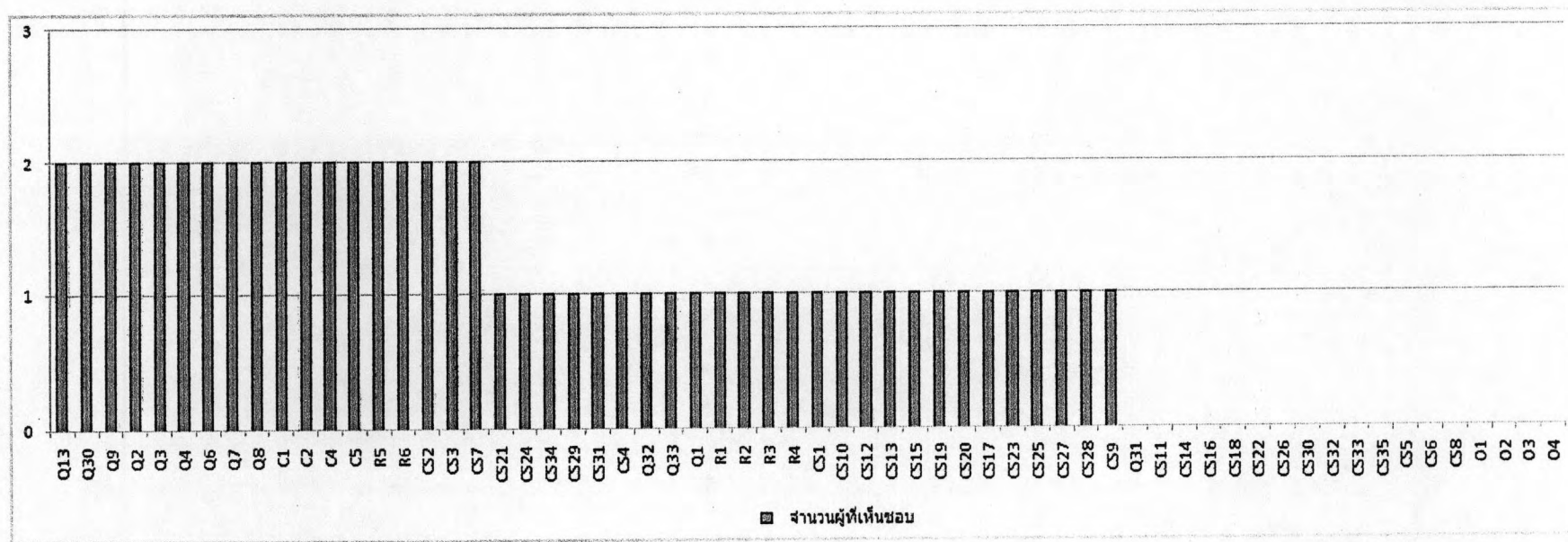
ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟน.	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
มุมมองด้านความเชื่อถือได้				
1.	R1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
2.	R2 ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
3.	R3 ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
4.	R4 จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
5.	R5 ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
6.	R6 ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า				
1.	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
2.	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
3.	CS7 การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
4.	CS1 การนัดหมายเวลากับลูกค้า	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
5.	CS10 การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
6.	CS11 การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	X	X	X
7.	CS12 จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
8.	CS13 ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
9.	CS14 การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	X	X	X
10.	CS15 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
11.	CS16 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	X	X	X
12.	CS17 ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป

ตารางที่ 6-1 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟน. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟน.	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)				
13.	CS18 จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	X	X	X
14.	CS19 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
15.	CS20 การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
16.	CS21 การแก้ไขคำร้องเรียน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
17.	CS22 จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	X	X	X
18.	CS23 ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
19.	CS24 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
20.	CS25 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
21.	CS26 จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	X	X	X
22.	CS27 ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
23.	CS28 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
24.	CS29 ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
25.	CS30 จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกทะเลย	X	X	X
26.	CS31 ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
27.	CS32 จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	X	X	X
28.	CS33 จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	X	X	X

ตารางที่ 6-1 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟน. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟน.	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)				
29.	CS34 ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
30.	CS35 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	X	X	X
31.	CS4 การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
32.	CS5 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	X	X	X
33.	CS6 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโบเสริม และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	X	X	X
34.	CS8 จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	X	X	X
35.	CS9 การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
มุมมองด้านอื่น ๆ				
1.	O1 ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	X	X	X
2.	O2 จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	X	X	X
3.	O3 จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	X	X	X
4.	O4 ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	X	X	X



รูปที่ 6-1 จำนวนผู้ที่มีความเห็นสมควรสำหรับแต่ละดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือกของ กฟน.

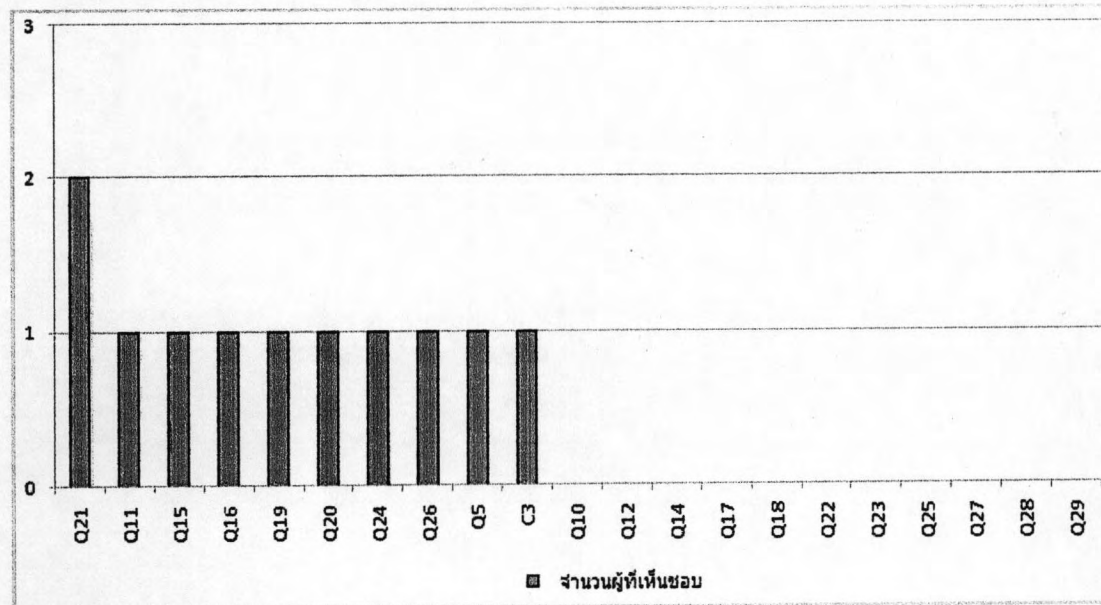
จากตารางที่ 6-1 สามารถสรุปจำนวนผู้ที่มีความเห็นสมควรสำหรับแต่ละดัชนีวัดผลการดำเนินงานได้ดังรูปที่ 6-1 จะเห็นได้ว่าจากดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นของ กฟน. 62 ตัวนั้น มีดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีจำนวนผู้เห็นสมควรตรงกันทั้งสิ้น 18 ตัว ได้แก่ Q13 Q30 Q9 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 Q8 C1 C2 C4 C5 R5 R6 CS2 CS3 และ CS7 ดังนั้นดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 18 ตัวนี้ จึงสามารถนำไปใช้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กรได้ ส่วนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นของ กฟน. ที่เหลืออีก 21 ตัวนั้น ถึงแม้ว่าจะดัชนีวัดผลการดำเนินงานบางตัวมีทั้งผู้เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในการนำไปกำหนดเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก ดังแสดงในตารางที่ 6-2 และ รูปที่ 6-2 แต่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานเหล่านั้นมีคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรต่ำจนไม่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของ กฟน. จึงไม่สมควรที่จะนำมาพิจารณาเพื่อกำหนดเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กร ถึงแม้ว่าจะเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ดีสามารถใช้ได้จริง แต่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานเหล่านั้นเป็นตัววัดความสามารถในการดำเนินงานด้านการบริการทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่การไฟฟ้าฝึกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่แล้ว ไม่สามารถละเลยได้ ดังนั้นจึงไม่สมควรที่จะนำมาเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก อันจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับองค์กร อีกทั้งจะทำให้มีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่มากเกินไป ในขณะที่บางตัวเป็นดัชนีที่มีรายละเอียดปลีกย่อยมากเกินไปไม่เหมาะสมในการนำไปใช้งาน รวมถึงดัชนีที่ไม่มีผู้เห็นด้วยเลย จึงไม่จำเป็นที่จะต้องนำมาพิจารณา

ตารางที่ 6-2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟน. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบ แบบสอบถามของ กฟน.	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
มุมมองด้านคุณภาพ				
1.	Q10 การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	X	X	X
2.	Q11 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ย่างยากซับซ้อน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
3.	Q12 การติดตั้งที่ผิดพลาด	X	X	X
4.	Q14 การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	X	X	X
5.	Q15 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
6.	Q16 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
7.	Q17 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	X	X	X
8.	Q18 จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	X	X	X
9.	Q19 ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่มีความซับซ้อน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
10.	Q20 การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
11.	Q21 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
12.	Q22 การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	X	X	X
13.	Q23 การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	X	X	X
14.	Q24 การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
15.	Q25 จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	X	X	X
16.	Q26 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
17.	Q27 จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีให้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	X	X	X
18.	Q28 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	X	X	X
19.	Q29 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	X	X	X
20.	Q5 ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทางเทคนิค

ตารางที่ 6-2 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟน. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบ แบบสอบถามของ กฟน.	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
มุมมองด้านความต่อเนื่อง				
1.	C3 ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	X



รูปที่ 6-2 จำนวนผู้ที่มีความเห็นสมควรสำหรับแต่ละดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ผ่านการคัดเลือกของ กฟน.

6.3.1 สรุปผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของ กฟน.

จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟน. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านและไม่ผ่านการคัดเลือก ของ กฟน. สามารถสรุปได้ว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ภาคความเหมาะสมกับ กฟน. ทั้งสิ้น 18 ตัว ดังแสดงในตารางที่ 6-3

ตารางที่ 6-3 สรุปผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของ กฟน.

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน
1.	Q13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม
2.	Q30 การออกไปแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
3.	Q9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)
4.	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า
5.	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง
6.	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่
7.	Q6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง
8.	Q7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)
9.	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)
10.	C1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมไม่เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)
11.	C2 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมไม่เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)
12.	C4 ร้อยละของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้
13.	C5 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย
14.	R5 ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย
15.	R6 ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า
16.	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา
17.	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ
18.	CS7 การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด

6.4 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภายหลังการสอบถามความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่านแล้ว ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบกับผลการตอบแบบสอบถามของ กฟภ. ดังตารางที่ 6-4 และ 6-5

ตารางที่ 6-4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟภ. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟภ.	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
1.	Q22 การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	✓ (ไม่ได้ระบุ)	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
2.	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
3.	Q21 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพไฟฟ้า	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
4.	Q1 การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	X	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
5.	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
6.	Q30 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
7.	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
8.	Q6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
9.	Q7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
10.	Q5 ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	X	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
11.	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
12.	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
13.	CS4 การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคลม (ร้องเรียน) เข้ามา	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
14.	CS12 จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	X
15.	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
16.	CS21 การแก้ไขคำร้องเรียน	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
17.	CS10 การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
18.	CS11 การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
19.	CS6 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
20.	CS9 การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป

ตารางที่ 6-4 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟภ. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

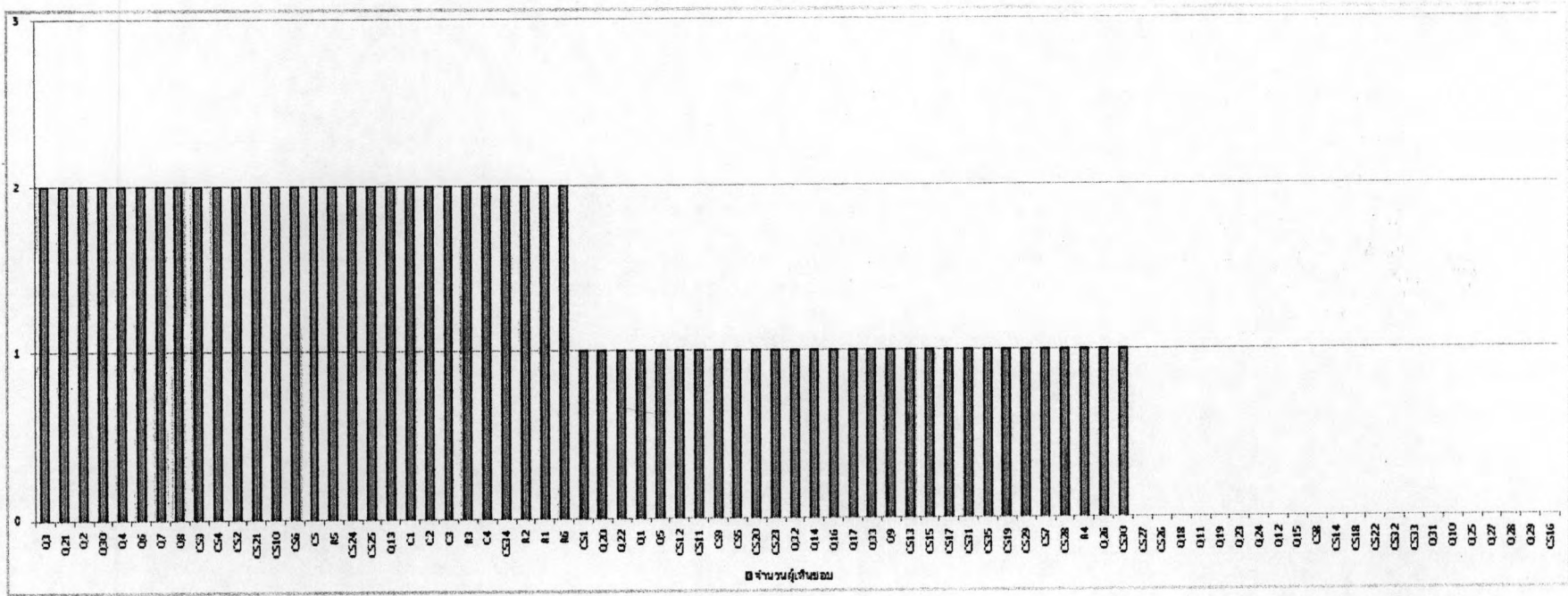
ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ กฟภ.	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
21.	C5 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
22.	CS1 การนัดหมายเวลากับลูกค้า	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
23.	Q20 การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน	X	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
24.	CS5 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	X	X	X
25.	R5 ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
26.	CS20 การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
27.	CS23 ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
28.	CS24 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
29.	CS27 ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า(กรณีฉุกเฉิน)	X	X	X
30.	CS25 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
31.	CS26 จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	X	X	X
32.	Q18 จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	X	X	X
33.	Q32 ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
34.	Q11 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ยังยกข้อข้อ	X	X	X
35.	Q14 การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
36.	Q16 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบ ร้องขอ	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
37.	Q17 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
38.	Q19 ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่มีความซับซ้อน	X	X	X
39.	Q23 การออกไปเสิร์ฟรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	X	X	X
40.	Q24 การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	X	X	X

ตารางที่ 6-4 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟภ. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบ แบบสอบถามของ กฟภ.	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
41.	Q33 ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
42.	Q12 การติดตั้งที่ผิดพลาด	X	X	X
43.	Q13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
44.	Q15 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	X	X	X
45.	Q9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	X
46.	C1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
47.	C2 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
48.	C3 ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
49.	R3 ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
50.	C4 ร้อยละของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	✓ ความเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
51.	CS8 จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	X	X	X
52.	CS13 ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
53.	CS14 การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	X	X	X
54.	CS15 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
55.	CS17 ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป
56.	CS18 จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	X	X	X
57.	CS22 จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	X	X	X
58.	CS31 ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	X	✓ (ไม่ได้ระบุ)	X
59.	CS35 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	X	X	✓ ความเป็นมาตรฐานทั่วไป

ตารางที่ 6-4 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟภ. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถาม ของ กฟภ.	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
60.	CS19 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
61.	CS29 ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
62.	CS32 จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	X	X	X
63.	CS33 จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	X	X	X
64.	CS34 ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
65.	CS7 การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานที่รับประกัน
66.	CS28 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
67.	R2 ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ควรเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
68.	R1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ควรเป็นมาตรฐานทางเทคนิค
69.	R4 จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	X	✓ (ไม่ได้รับ)	X
70.	R6 ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	X	✓ (ไม่ได้รับ)	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
71.	Q31 ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	X	X	X
72.	Q10 การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	X	X	X
73.	Q25 จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	X	X	X
74.	Q26 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป
75.	Q27 จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	X	X	X
76.	Q28 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	X	X	X
77.	Q29 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	X	X	X
78.	CS16 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	X	X	X
79.	CS30 จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกละเลย	X	X	✓ ควรเป็นมาตรฐานทั่วไป



จากตารางที่ 6-4 สามารถสรุปจำนวนผู้ที่มีความเห็นสมควรสำหรับแต่ละดัชนีวัดผล การดำเนินงานได้ดังรูปที่ 6-3 จะเห็นได้ว่าจากดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือกใน เบื้องต้นของ กฟภ. 79 ตัวนั้น มีดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีจำนวนผู้เห็นสมควรตรงกัน ทั้งสิ้น 28 ตัว ได้แก่ Q3 Q21 Q2 Q30 Q4 Q6 Q7 Q8 CS3 CS4 CS2 CS21 CS2 CS10 CS6 R5 C5 CS24 CS25 Q13 C1 C2 C3 R3 C4 CS34 R2 R1 และ R6 ดังนั้นดัชนีวัดผล การดำเนินงานทั้ง 28 ตัวนี้ จึงสามารถนำไปใช้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กรได้ ส่วนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นของ กฟภ. ที่เหลืออีก 4 ตัวนั้น เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรต่ำจนไม่ได้รับการ คัดเลือกให้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของ กฟภ. ขณะเดียวกันก็ไม่มีผู้ทรงคุณวุฒิท่าน ใดเห็นชอบในการกำหนดเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก ดังแสดงในตารางที่ 6-5 จึงไม่ จำเป็นที่จะต้องนำมาพิจารณา

ตารางที่ 6-5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟภ. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ผ่านการคัดเลือก

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟภ.	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผลการตอบแบบสอบถามของ ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2
1.	O2 จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่ต้องชำระค่าปรับ	X	X	X
2.	O4 ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	X	X	X
3.	O1 ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	X	X	X
4.	O3 จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	X	X	X

6.4.1 สรุปผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของ กฟภ.

จากผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ กฟภ. และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีต่อผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านและไม่ผ่านการคัดเลือก ของ กฟภ. สามารถสรุปได้ว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่คาดว่าจะมีความเหมาะสมกับ กฟภ. ทั้งสิ้น 28 ตัว ดังแสดงในตารางที่ 6-6

ตารางที่ 6-6 สรุปผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของ กฟภ.

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดดำเนินงานหลัก
1.	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง
2.	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า
3.	Q30 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
4.	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่
5.	Q21 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า
6.	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ
7.	CS4 การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคลม (ร้องเรียน) เข้ามา
8.	Q6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง
9.	Q7 ระยะเวลาในการตอบกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)
10.	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)
11.	CS21 การแก้ไขคำร้องเรียน
12.	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา
13.	CS10 การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า
14.	CS6 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน
15.	R5 ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย
16.	C5 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย
17.	Q13 ระยะเวลาในการตอบกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม
18.	C1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)
19.	C2 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)
20.	C3 ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง
21.	C4 ร้อยละของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้
22.	R1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)
23.	R2 ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี
24.	R3 ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี
25.	R6 ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า

ตารางที่ 6-6 (ต่อ) สรุปผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของ กฟภ.

ลำดับ ความสำคัญ	ชื่อดัชนีวัดดำเนินงานหลัก
26.	CS24 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)
27.	CS25 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)
28.	CS34 ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย

6.5 บทสรุป

จากการสอบถามความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลต่อการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกับการไฟฟ้าทั้งสองแห่ง ในขณะที่บางท่านไม่เห็นด้วยกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานบางตัวเช่นกัน โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสองท่านได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมคือ ไม่ควรมีดัชนีวัดผลการดำเนินงานในประเด็นปลีกย่อยมากเกินไป และดัชนีวัดผลการดำเนินงานปลีกย่อยหลายๆ ตัวได้ถูกวัดอยู่ในภาพรวมอยู่แล้ว และจากผลการวิเคราะห์พบว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่สามารถสรุปได้จากทั้งสองการไฟฟ้า ส่วนใหญ่แล้วดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้มีความคล้ายคลึงกันและบางตัวมีจุดมุ่งหมายในการวัดผลที่เหมือนกัน และจำนวนที่ต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้านครหลวงมีทั้งสิ้น 18 ตัว และ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้านครหลวงมีทั้งสิ้น 28 ตัว