

บทที่ 5

การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 บทนำ

ในบทนี้จะกล่าวถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมไปถึงการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อผลการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.2 การวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้านครหลวง

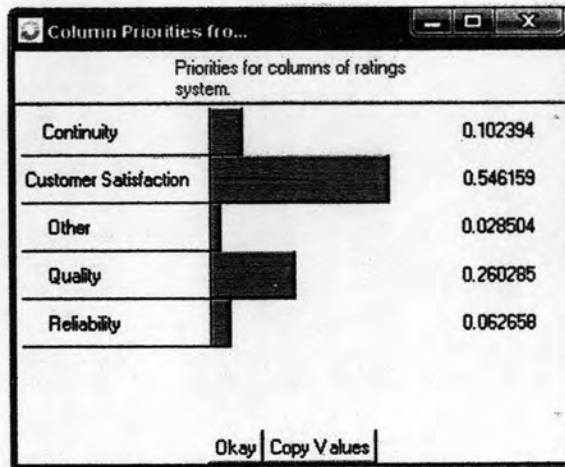
5.2.1 ผลการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในรูปแบบที่ให้ผู้บริหารระดับสูงที่มีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามและมีอำนาจในการตัดสินใจ ทำการตอบแบบสอบถามเพียงผู้เดียว ดังนั้นจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวงจึงมีเพียง 1 ชุดเท่านั้น (รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก จ.)

5.2.2 การคำนวณเพื่อจัดลำดับความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ย่อย

ผู้วิจัยได้นำผลการตอบแบบสอบถามในตอนที่ 3 ซึ่งมีการให้คะแนนแบบเปรียบเทียบเป็นคู่ มาทำการคำนวณหาน้ำหนักคะแนนความสำคัญโดยอาศัยเทคนิคกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (ANP) โดยอาศัยโปรแกรม Super Decision 1.6.0 ช่วยในการคำนวณ ซึ่งได้ผลดังนี้

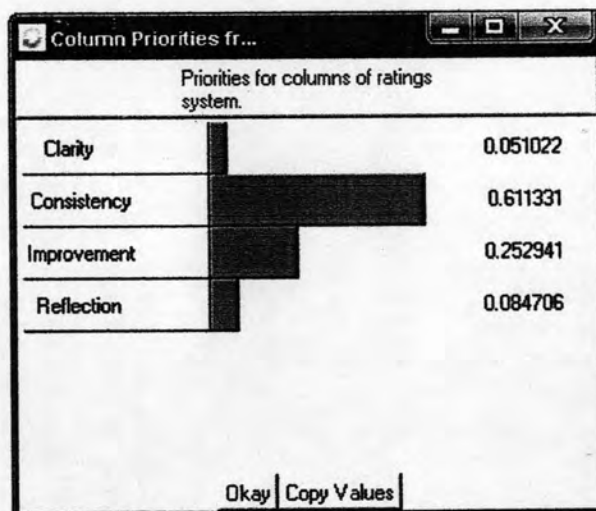
5.2.2.1 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมอง



รูปที่ 5-1 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของทั้ง 5 มุมมองของ กฟน.

จากรูปที่ 5-1 จะเห็นได้ว่ามุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) มีน้ำหนักคะแนนความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ (Quality) ด้านความต่อเนื่อง (Continuity) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และด้านอื่นๆ (Other) ตามลำดับ

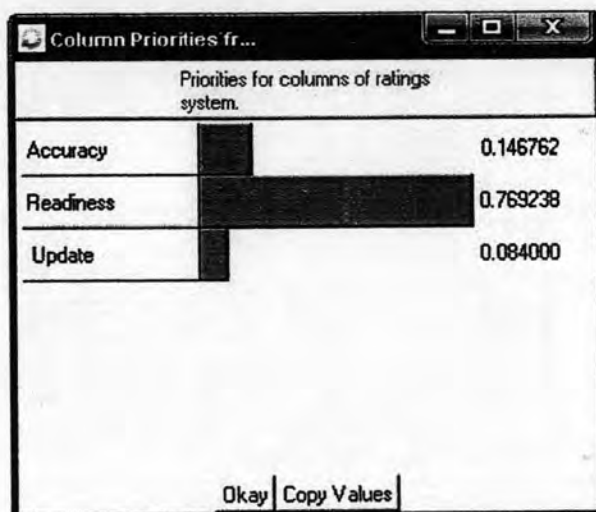
5.2.2.2 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความเหมาะสมกับองค์กร



รูปที่ 5-2 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความเหมาะสมกับองค์กรของ กฟน.

จากรูปที่ 5-2 จะเห็นได้ว่าเกณฑ์ย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Consistency) รองลงมาคือ ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร (Improvement) สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน (Reflection) และความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (Clarity) ตามลำดับ

5.2.2.3 หน้าหน้าคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความพร้อมของข้อมูล



รูปที่ 5-3 หน้าหน้าคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความพร้อมของข้อมูลของ กฟน.

จากรูปที่ 5-3 จะเห็นได้ว่าเกณฑ์ย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความพร้อมของข้อมูล (Readiness) รองลงมาคือ ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) และความทันสมัยของข้อมูล (Update) ตามลำดับ

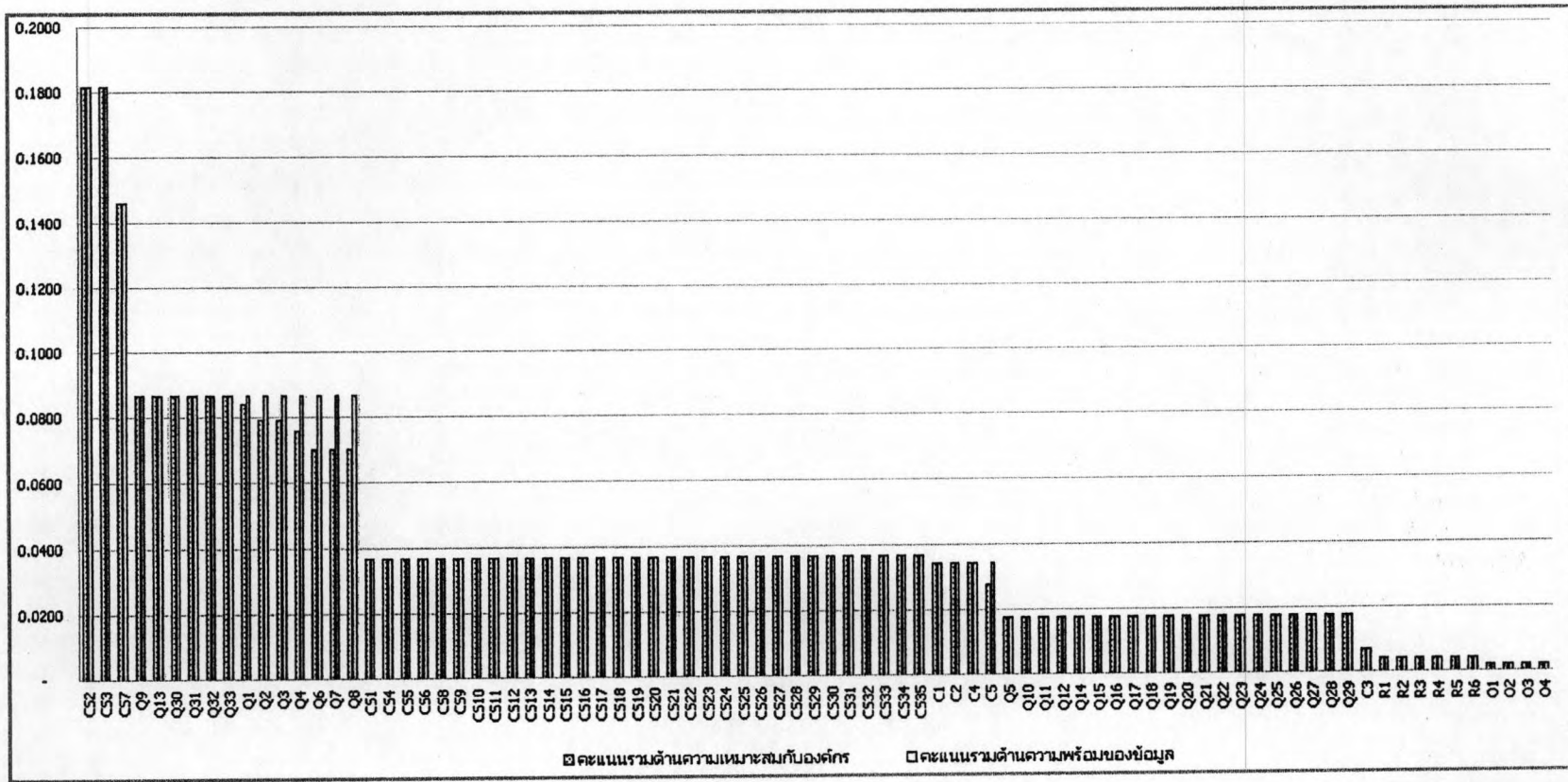
5.2.3 การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง

การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก จะทำการเรียงลำดับคะแนนรวมด้านความเหมาะสมกับองค์กรของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวจากมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด (วิธีการคำนวณได้จากหัวข้อ 4.3.2.4) โดยผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ คะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กร (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ฉ.) เพื่อทราบถึงคุณภาพของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวว่ามีความเหมาะสมกับองค์กรมากน้อยเพียงใด และคะแนนด้านความพร้อมของข้อมูล (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ช.) เพื่อทราบถึงระดับความพร้อมของข้อมูลที่จำเป็นในการนำดัชนีวัดผลการดำเนินงานเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้

ทั้งนี้การจัดประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการว่าจะให้เป็นมาตรฐานทางเทคนิค มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป หรือมาตรฐานคุณภาพการบริการที่การไฟฟ้ารับประกันนั้น จะทำภายหลังจากที่ได้จัดนิวัตผลการดำเนินงานหลักที่เหมาะสมกับองค์กรแล้ว โดยจะกล่าวใน บทสุดท้ายของรายงาน สำหรับแนวทางในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานจะแบ่งออกเป็น 2 แนวทางดังนี้

แนวทางที่ 1 พิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานทุกตัวพร้อมกันโดยไม่มีการ แบ่งแยกตามมุมมอง

การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานตามแนวทางนี้เป็นการเรียงตามน้ำหนักคะแนน ด้านความเหมาะสมกับองค์กรจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีอยู่ ทั้งหมด โดยไม่มีการแบ่งแยกตามมุมมอง เพื่อคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่คาดว่าจะมี ความเหมาะสมกับองค์กรตามน้ำหนักคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กร โดยผลการเรียง น้ำหนักคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรและคะแนนความพร้อมของมูลสามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5-4



รูปที่ 5-4 ผลคะแนนของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร และเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูลของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวของ กฟน.

จากรูปที่ 5-4 จะเห็นได้ว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและเกณฑ์ความพร้อมของข้อมูลอยู่ใน 16 ตัวแรกนั้น มีคะแนนที่สูงมากเมื่อเทียบกับคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวอื่น แสดงให้เห็นว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 16 ตัวนั้นความเหมาะสมและมีความพร้อมของข้อมูลสามารถที่จะนำไปใช้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักกระยะสั้น โดยรายละเอียดของดัชนีผลการดำเนินงานทั้ง 16 ตัว สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 93

ตารางที่ 5-1 ดัชนีวัดการดำเนินงานของ กฟน. ที่มีคะแนนสูงสุด 16 อันดับแรก

อันดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มุมมอง
1	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	ความพึงพอใจของลูกค้า
2	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ความพึงพอใจของลูกค้า
3	CS7 การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	ความพึงพอใจของลูกค้า
4	Q9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	คุณภาพ
5	Q13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	คุณภาพ
6	Q30 การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	คุณภาพ
7	Q31 ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	คุณภาพ
8	Q32 ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	คุณภาพ
9	Q33 ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	คุณภาพ
10	Q1 การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	คุณภาพ
11	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	คุณภาพ
12	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	คุณภาพ
13	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	คุณภาพ
14	Q6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	คุณภาพ
15	Q7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	คุณภาพ
16	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	คุณภาพ

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 16 นี้ทุกตัวเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวเดียวกับที่ผู้บริหารเห็นสมควรที่จะนำมาเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กร (ภาคผนวก จ. หัวข้อ จ.2) แต่ครอบคลุมเพียง 2 มุมมองเท่านั้น คือ มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า และมุมมองด้านคุณภาพ ดังนั้นเพื่อให้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสม

กับองค์กรมีครอบคลุมในทุกมุมมอง ผู้วิจัยจึงเพิ่มแนวทางที่ 2 ขึ้นมาเพื่อประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

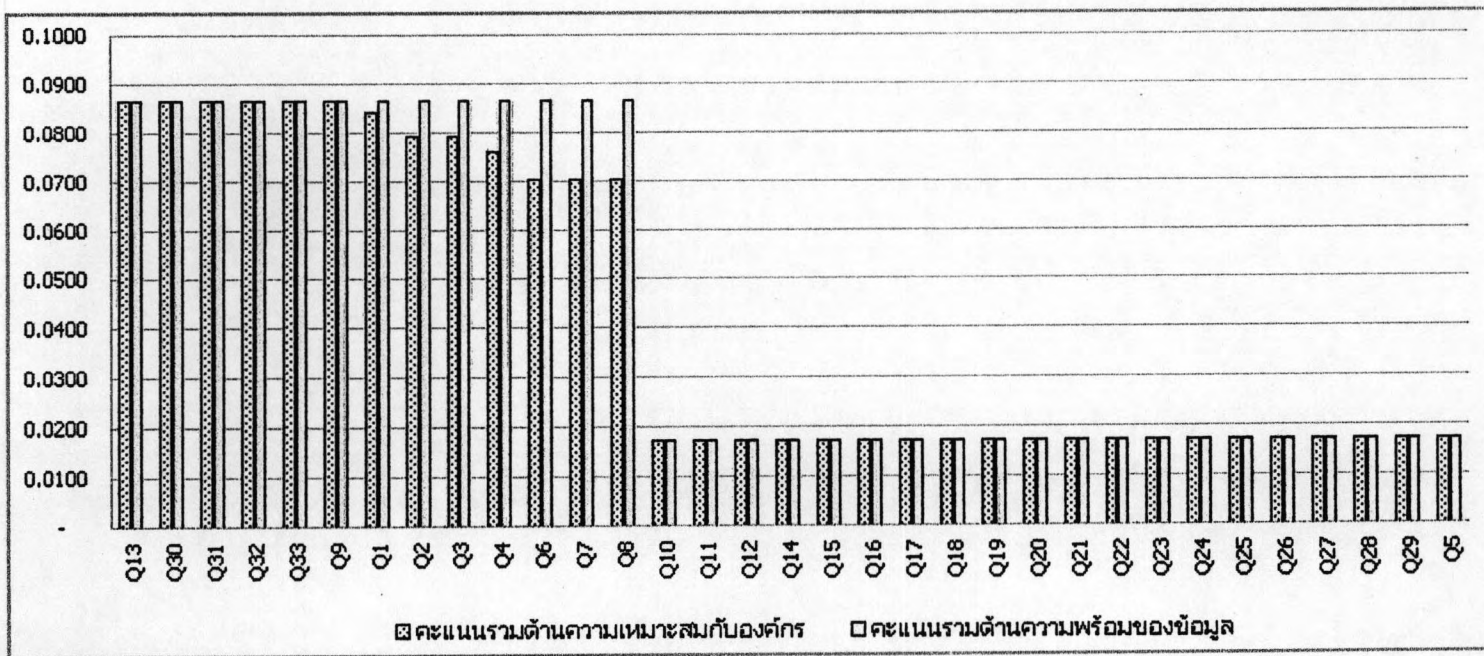
แนวทางที่ 2 พิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวโดยแบ่งแยกตามมุมมอง

การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานตามแนวทางนี้เป็นการเรียงตามน้ำหนักคะแนนตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร และเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูลโดยแบ่งแยกตามมุมมอง เพื่อให้ได้มาซึ่งดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกครอบคลุมทั้ง 5 มุมมอง ซึ่งจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสมในแต่ละมุมมองนั้นสามารถคำนวณได้จากการอ้างอิงจากน้ำหนักคะแนนความสำคัญของแต่ละมุมมองที่ได้จากการตอบแบบสอบถามดังนี้

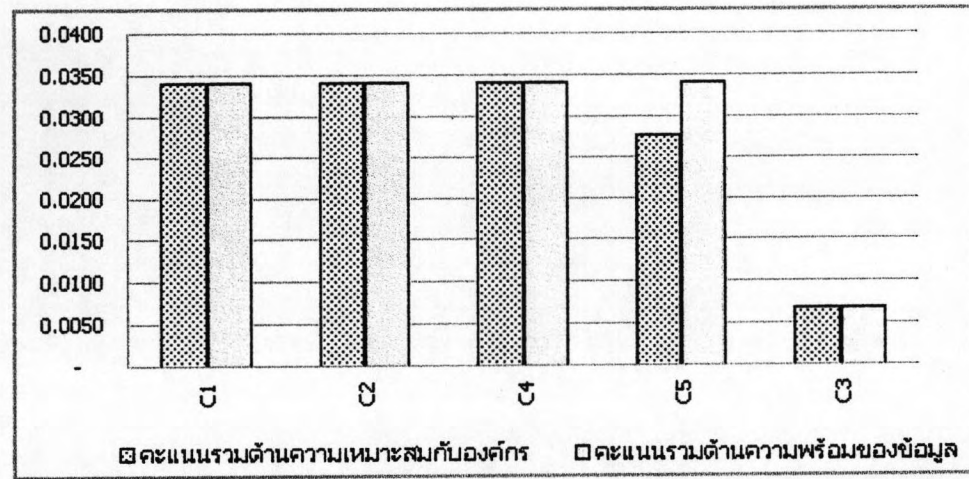
ตารางที่ 5-2 การคำนวณดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสมสำหรับแต่ละมุมมองของ กฟน.

มุมมอง	น้ำหนักคะแนนของมุมมอง	จำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสม
ด้านคุณภาพ	0.260	$0.260 \times 20 = 5$ ตัว
ด้านความต่อเนื่อง	0.102	$0.102 \times 20 = 2$ ตัว
ด้านความเชื่อถือได้	0.063	$0.063 \times 20 = 1$ ตัว
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	0.546	$0.546 \times 20 = 11$ ตัว
ด้านอื่นๆ	0.029	$0.029 \times 20 = 1$ ตัว

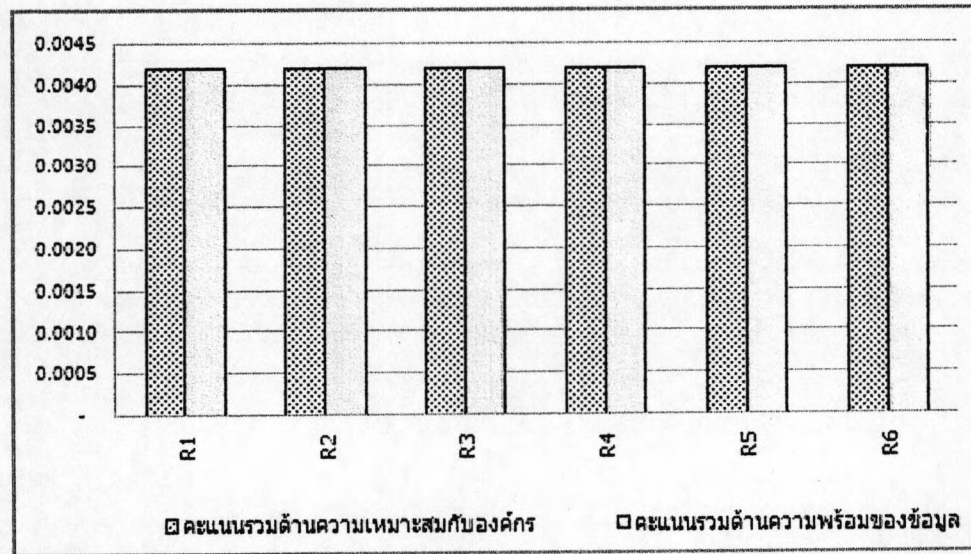
หลังจากนั้นนำเรียงน้ำหนักคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีอยู่ทั้งหมด โดยแบ่งแยกตามมุมมอง เพื่อคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่คาดว่าจะมีความเหมาะสมกับองค์กรตามจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสมแต่ละมุมมองตามที่คำนวณได้ดังตารางที่ 5-2 แสดงดังรูปที่ 5-5 – 5-9



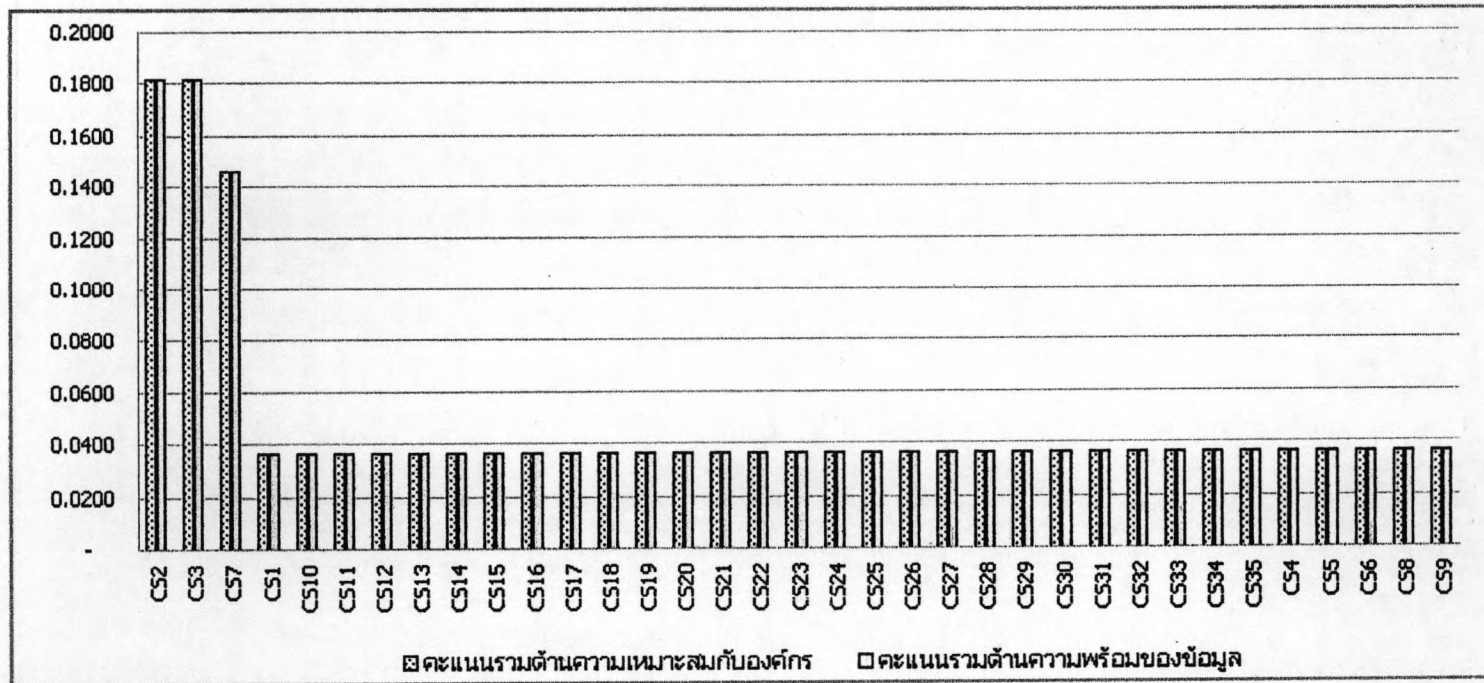
รูปที่ 5-5 ผลคะแนนดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูลของ กฟน.



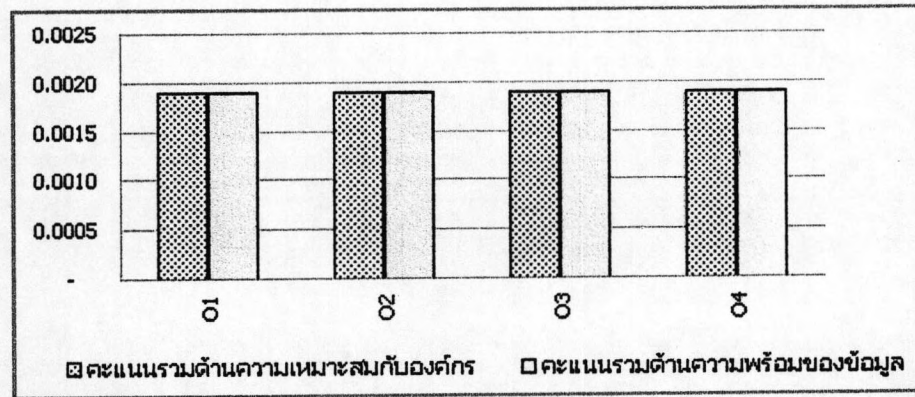
รูปที่ 5-6 ผลคะแนนดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความต่อเนื่องของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูลของ กฟน.



รูปที่ 5-7 ผลคะแนนดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูลของ กฟน.



รูปที่ 5-8 ผลคะแนนดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า
ของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูลของ กฟน.



รูปที่ 5-9 ผลคะแนนดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่นๆ ของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูลของ กฟน.

จากรูปที่ 5-5 - 5-9 จะเห็นว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลสูงที่สุดในแต่ละมุมมองนั้น หากพิจารณาตามจำนวนที่สามารถคำนวณได้ตามตารางที่ 5-2 จะพบว่ายังคงมีดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนรวมด้านความเหมาะสมกับองค์กรที่เทียบเท่าหรือใกล้เคียงกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวก่อนหน้า แต่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตของจำนวนที่พิจารณา ดังนั้น เพื่อป้องกันการวิเคราะห้และคัดเลือกดัชนีวัดสมรรถนะที่ผิดพลาด ผู้วิจัยจึงได้นำดัชนีที่อยู่นอกขอบเขตของจำนวนที่พิจารณาแต่มีคะแนนรวมด้านความเหมาะสมกับองค์กรที่เทียบเท่าหรือใกล้เคียงมาพิจารณาร่วมด้วย โดยสามารถสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานแยกแต่ละมุมมองได้ดังตารางที่ 5-3

ตารางที่ 5-3 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงในแต่ละมุมมองของ กฟน.

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็นของ กฟน.
ด้านคุณภาพ		
1	Q13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	เลือก
2	Q30 การออกไปแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	เลือก
3	Q31 ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธุบัตรการใช้ไฟฟ้า	เลือก
4	Q32 ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	เลือก
5	Q33 ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	เลือก
6	Q9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	เลือก
7	Q1 การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	เลือก
8	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	เลือก
9	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	เลือก
10	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	เลือก
11	Q6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	เลือก
12	Q7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ (กรณีค้างชำระ)	เลือก
13	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	เลือก
ด้านความต่อเนื่อง		
1	C1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	เลือก
2	C2 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	เลือก
3	C4 การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	เลือก
4	C5 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	เลือก

ตารางที่ 5-3 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงในแต่ละมุมมอง

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็นของ กฟน.
ด้านความเชื่อถือได้		
1	R1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	ไม่เลือก
2	R2 ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก
3	R3 ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก
4	R4 จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก
5	R5 ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	ไม่เลือก
6	R6 ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	ไม่เลือก
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า		
1	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	เลือก
2	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	เลือก
3	CS7 การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	เลือก
4	CS1 การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ไม่เลือก
5	CS4 การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	ไม่เลือก
6	CS5 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ไม่เลือก
7	CS6 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ไม่เลือก
8	CS8 จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	ไม่เลือก
9	CS9 การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่เลือก
10	CS10 การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	ไม่เลือก
11	CS11 การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	ไม่เลือก
12	CS12 จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	ไม่เลือก
13	CS13 ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	ไม่เลือก
14	CS14 การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	ไม่เลือก
15	CS15 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่เลือก
16	CS16 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	ไม่เลือก
17	CS17 ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	ไม่เลือก
18	CS18 จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	ไม่เลือก

ตารางที่ 5-3 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงในแต่ละมุมมอง

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็นของ กฟน.
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)		
19	CS19 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	ไม่เลือก
20	CS20 การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ดูเงิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	ไม่เลือก
21	CS21 การแก้ไขคำร้องเรียน	ไม่เลือก
22	CS22 จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	ไม่เลือก
23	CS23 ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่เลือก
24	CS24 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	ไม่เลือก
25	CS25 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	ไม่เลือก
26	CS26 จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	ไม่เลือก
27	CS27 ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีดูเงิน)	ไม่เลือก
28	CS28 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	ไม่เลือก
29	CS29 ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	ไม่เลือก
30	CS30 จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกทะเลเลย	ไม่เลือก
31	CS31 ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	ไม่เลือก
32	CS32 จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	ไม่เลือก
33	CS33 จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	ไม่เลือก
34	CS34 ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	ไม่เลือก
35	CS35 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	ไม่เลือก
ด้านอื่นๆ		
1	O1 ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้รับการชำระค่าปรับ	ไม่เลือก
2	O2 จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	ไม่เลือก
3	O3 จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	ไม่เลือก
4	O4 ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	ไม่เลือก

จากตารางที่ 5-3 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือกนี้มีทั้งสิ้น 62 ตัว หากนำไปประยุกต์ใช้ภายในองค์กรพร้อมกันทั้งหมด อาจก่อให้เกิดปัญหาในองค์กรได้ เนื่องจากการ

ปรับเปลี่ยนการทำงานและการจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความถูกต้อง แม่นยำและไม่สามารถเชื่อถือได้ ประกอบกับผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกมานี้เป็นเพียงความคิดเห็นของ กฟน. เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น การที่จะกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและกำหนดเป็นมาตรฐานนั้นจำเป็นต้องสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย โดยจะนำดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกนี้ไปสอบถามความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดในบทต่อไป

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.3.1 ผลการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยู่ในรูปแบบที่ให้กระจายแบบสอบถามไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามเขตต่างๆ และให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และมีอำนาจการตัดสินใจตามที่ผู้บริหารเห็นสมควร โดยรูปแบบการตอบแบบสอบถามมีทั้งในลักษณะของการตอบโดยผู้ตอบเพียงคนเดียว และการประชุมกลุ่ม ซึ่งผลการตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 8 ชุดจาก 8 หน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก ซ.)

5.3.2 การคำนวณเพื่อจัดลำดับความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ย่อย

ผู้วิจัยได้นำผลการตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 3 ซึ่งมีการให้คะแนนแบบเปรียบเทียบเป็นคู่ มาทำการคำนวณหาน้ำหนักคะแนนความสำคัญโดยอาศัยเทคนิคกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (ANP) โดยอาศัยโปรแกรม Super Decision 1.6.0 ช่วยในการคำนวณ ซึ่งได้ผลดังนี้

5.3.2.1 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมอง

Category	Priority Value
Continuity	0.202487
Customer Satisfaction	0.241227
Other	0.055999
Quality	0.281133
Reliability	0.219154

รูปที่ 5-10 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของทั้ง 5 มุมมองของ กฟภ.

จากรูปที่ 5-10 จะเห็นได้ว่ามุมมองด้านคุณภาพ (Quality) มีน้ำหนักคะแนนความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านความต่อเนื่อง (Continuity) และด้านอื่นๆ (Other) ตามลำดับ โดยอันดับที่ 1-4 มีน้ำหนักคะแนนที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน

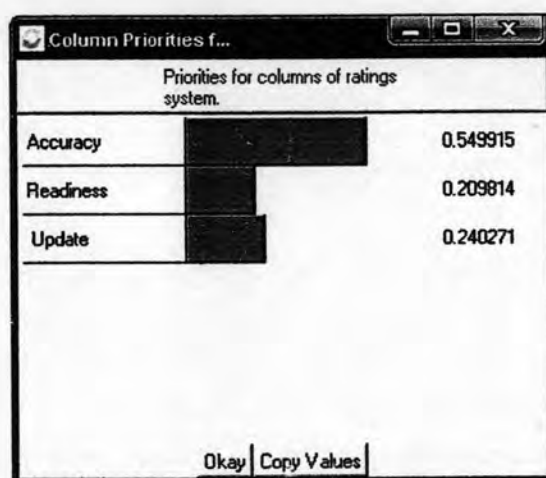
5.3.2.2 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความเหมาะสมกับองค์กร

Category	Priority Value
Clarity	0.285714
Consistency	0.285714
Improvement	0.285714
Reflection	0.142857

รูปที่ 5-11 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความเหมาะสมกับองค์กรของ กฟภ.

จากรูปที่ 5-11 จะเห็นได้ว่าเกณฑ์ย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Consistency) ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร (Improvement) และความชัดเจนของดัชนีวัดผลดำเนินงาน (Clarity) โดยทั้ง 3 เกณฑ์ย่อยมีน้ำหนักคะแนนที่เท่ากัน นั้นหมายถึงว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับเกณฑ์ย่อยทั้งสามเท่ากัน รองลงมาคือ การสะท้อนถึงผลการดำเนินงาน (Reflection)

5.3.2.3 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความพร้อมของข้อมูล



Priorities for columns of ratings system.		
Accuracy		0.549915
Readiness		0.209814
Update		0.240271

Okay | Copy Values

รูปที่ 5-12 น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความพร้อมของข้อมูลของ กฟภ.

จากรูปที่ 5-12 จะเห็นได้ว่าเกณฑ์ย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ความทันสมัยของข้อมูล (Update) รองลงมาคือ และความพร้อมของข้อมูล (Readiness) ตามลำดับ

5.3.3 การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก จะทำการเรียงลำดับคะแนนรวมความมีคุณภาพด้านความเหมาะสมกับองค์กรของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวจากมากที่สุดไปอย่างน้อยที่สุด (วิธีการคำนวณดูได้จากหัวข้อ 4.3.2.4) โดยผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ คะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กร (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ฉ.) เพื่อทราบถึงคุณภาพของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวว่ามีความเหมาะสมกับองค์กรมากน้อยเพียงใด

และคะแนนด้านความพร้อมของข้อมูล (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ญ.) เพื่อทราบถึงระดับความพร้อมของข้อมูลที่เป็นในการนำดัชนีวัดผลการดำเนินงานเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้

ทั้งนี้การจัดประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการว่าจะให้เป็นมาตรฐานทางเทคนิค มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป หรือมาตรฐานคุณภาพการบริการที่การไฟฟ้ารับประกันนั้น จะทำภายหลังจากที่ได้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่เหมาะสมกับองค์กรแล้ว โดยจะกล่าวในบทสุดท้ายของรายงาน สำหรับแนวทางในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานจะแบ่งออกเป็น 2 แนวทางดังนี้

แนวทางที่ 1 พิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานทุกตัวพร้อมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกตามมุมมอง

การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานตามแนวทางนี้เป็นการเรียงตามน้ำหนักคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีอยู่ทั้งหมด โดยไม่มี การแบ่งแยกตามมุมมอง เพื่อคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่คาดว่าจะมีความเหมาะสมกับองค์กรตามน้ำหนักคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กร โดยผลการเรียงน้ำหนักคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรและคะแนนความพร้อมของข้อมูลสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 5-13

จากรูปที่ 5-13 จะเห็นได้ว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานเกือบทั้งหมดมีคะแนนของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรสูงและเกณฑ์ความพร้อมของข้อมูลสูงและใกล้เคียงกันมาก ไม่สามารถคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนรวมด้านความเหมาะสมขององค์กรได้อย่างเด่นชัด ดังนั้นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่คาดว่าจะมีความเหมาะสมกับองค์กรและมีความพร้อมของข้อมูลและที่จะนำไปใช้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักในเมืองต้นจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 79 ตัว โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 5-4

ตารางที่ 5-4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงที่สุด 79 อันดับแรกของ กฟภ.

อันดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มุมมอง	ความคิดเห็นของ กฟภ.
1	Q22 การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	คุณภาพ	เลือก
2	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	คุณภาพ	เลือก
3	Q21 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	คุณภาพ	เลือก
4	Q1 การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	คุณภาพ	เลือก
5	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้ายับดับล่วงหน้า	คุณภาพ	เลือก
6	Q30 การออกไปแจ้งหน้ค่าไฟฟ้า	คุณภาพ	เลือก
7	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้งสำหรับการติดตั้งใหม่	คุณภาพ	เลือก
8	Q6 การอ่านค่าน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	คุณภาพ	เลือก
9	Q7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	คุณภาพ	เลือก
10	Q5 ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	คุณภาพ	เลือก
11	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	คุณภาพ	เลือก
12	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ความพึงพอใจของลูกค้า	เลือก
13	CS4 การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	ความพึงพอใจของลูกค้า	เลือก
14	CS12 จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่เลือก
15	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	ความพึงพอใจของลูกค้า	เลือก
16	CS21 การแก้ไขคำร้องเรียน	ความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่เลือก

ตารางที่ 5-4 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงสุด 79 อันดับแรก

อันดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มุมมอง	ความคิดเห็น ของ กฟภ.
17	CS10 การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	เลือก
18	CS11 การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้อง ขอ)	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	เลือก
19	CS6 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไข เกี่ยวกับการชำระเงิน	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	เลือก
20	CS9 การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	เลือก
21	C5 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	ความต่อเนื่อง	เลือก
22	CS1 การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	เลือก
23	Q20 การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	คุณภาพ	เลือก
24	CS5 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	เลือก
25	R5 ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	ความเชื่อถือได้	ไม่เลือก
26	CS20 การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ถูกต้องเงิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
27	CS23 ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
28	CS24 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ ลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
29	CS27 ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจาก ได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีถูกต้องเงิน)	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
30	CS25 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการ เคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
31	CS26 จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
32	Q18 จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่ อาศัย	คุณภาพ	ไม่เลือก
33	Q32 ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	คุณภาพ	เลือก
34	Q11 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ย่างยากซับซ้อน	คุณภาพ	ไม่เลือก

ตารางที่ 5-4 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงสุด 79 อันดับแรก

อันดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มุมมอง	ความคิดเห็น ของ กฟก.
35	Q14 การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	คุณภาพ	เลือก
36	Q16 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	คุณภาพ	เลือก
37	Q17 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	คุณภาพ	ไม่เลือก
38	Q19 ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่มีความซับซ้อน	คุณภาพ	เลือก
39	Q23 การออกไปเสิร์ฟเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	คุณภาพ	เลือก
40	Q24 การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	คุณภาพ	ไม่เลือก
41	Q33 ระยะเวลาในการจ่ายเงินค่าบริการ	คุณภาพ	ไม่เลือก
42	Q12 การติดตั้งที่ผิดพลาด	คุณภาพ	เลือก
43	Q13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	คุณภาพ	เลือก
44	Q15 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	คุณภาพ	ไม่เลือก
45	Q9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	คุณภาพ	ไม่เลือก
46	C1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	ความต่อเนื่อง	เลือก
47	C2 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	ความต่อเนื่อง	เลือก
48	C3 ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	ความต่อเนื่อง	ไม่เลือก
49	R3 ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ความเชื่อถือได้	ไม่เลือก
50	C4 ร้อยละของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	ความต่อเนื่อง	เลือก
51	CS8 จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
52	CS13 ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
53	CS14 การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก

ตารางที่ 5-4 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงสุด 79 อันดับแรก

อันดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มุมมอง	ความคิดเห็น ของ กฟก.
54	CS15 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
55	CS17 ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขค่าร้องเรียน ของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
56	CS18 จำนวนค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
57	CS22 จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
58	CS31 ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
59	CS35 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
60	CS19 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
61	CS29 ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
62	CS32 จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจาก ลูกค้า	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
63	CS33 จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
64	CS34 ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัด หมาย	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
65	CS7 การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ กำหนด	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	เลือก
66	CS28 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวม พนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
67	R2 ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ความเชื่อถือได้	ไม่เลือก
68	R1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้า ดับในหนึ่งปี (CAIDI)	ความเชื่อถือได้	ไม่เลือก
69	R4 จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	ความเชื่อถือได้	ไม่เลือก
70	R6 ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	ความเชื่อถือได้	ไม่เลือก

ตารางที่ 5-4 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงสุด 79 อันดับแรก

อันดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มุมมอง	ความคิดเห็น ของ กฟภ.
71	Q31 ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	คุณภาพ	เลือก
72	Q10 การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	คุณภาพ	เลือก
73	Q25 จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	คุณภาพ	ไม่เลือก
74	Q26 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	คุณภาพ	ไม่เลือก
75	Q27 จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	คุณภาพ	ไม่เลือก
76	Q28 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	คุณภาพ	ไม่เลือก
77	Q29 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	คุณภาพ	ไม่เลือก
78	CS16 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก
79	CS30 จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกฉะเลย	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ไม่เลือก

เนื่องจากดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้จากการคัดเลือกของการไฟฟ้ามีน้ำหนักคะแนนที่ใกล้เคียงกันมาก ส่งผลให้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือกนี้มีปริมาณจำนวนมาก โดยครอบคลุมทั้ง 4 มุมมอง แต่ไม่ครอบคลุมมุมมองด้านอื่นๆ เนื่องจากคะแนนดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองอื่นๆ มีคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูลน้อยมาก ดังนั้นจึงไม่นำมาพิจารณาด้วย

5.4 บทสรุป

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว ทำให้ได้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือกสำหรับการไฟฟ้าทั้งสองแห่งในจำนวนที่แตกต่างกันออกไปตามน้ำหนักคะแนนของมุมมองและเกณฑ์ที่แต่ละการไฟฟ้าให้คะแนนจากการตอบแบบสอบถาม โดยผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ผ่านการคัดเลือกในเบื้องต้นนี้มีจำนวนมากเกินความเหมาะสม อีกทั้งบางดัชนีวัดผลการดำเนินงานบางตัวนั้นมียุคมุ่งหมายของการวัดที่เหมือนกัน ต่างกันเพียงหน่วยการวัดเพียง

เท่านั้น ด้วยจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีจำนวนมากนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาในองค์กรได้ เนื่องจากการปรับเปลี่ยนการทำงานและการจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้ไม่มีความถูกต้องแม่นยำและไม่สามารถเชื่อถือได้ ประกอบกับผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกมานี้เป็นเพียงความคิดเห็นของการไฟฟ้า เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น การที่จะกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและกำหนดเป็นมาตรฐานนั้นจำเป็นที่จะต้องสอบถามความคิดเห็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย โดยจะนำดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกนี้ไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดในบทต่อไป