

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- ก้องเกียรติ พลจันทร์. Balanced Scorecard. วารสารกรมยุทธศึกษาทหาร 8 (เมษายน-กันยายน 2546): 53-62.
- กองวิเคราะห์และประเมินผล ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2549.
- ก่อโชค และจิตินันท์. การพัฒนาระบบช่วยในการตัดสินใจเลือกซื้อแท่นพิมพ์ออฟเซ็ทโดยกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์. การประชุมวิชาการด้านการวิจัยดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2549, 31 สิงหาคม - 1 กันยายน 2549 ณ โรงแรมหลุยส์ แทเวิร์น หลักสี่ กรุงเทพมหานคร.
- กันยา อัครอารีย์. การพัฒนาดัชนีวัดสมรรถนะหลัก โดยใช้วิธีการประเมินแบบดุลยภาพ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2545.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- การไฟฟ้านครหลวง. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http:// www.mea.or.th](http://www.mea.or.th) [15 พฤศจิกายน 2550]
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pea.co.th/> [15 พฤศจิกายน 2550]
- กิตติพงษ์ โพธิ์วรรณท์. ปัจจัยในการเลือกผลิตภัณฑ์สำหรับการพัฒนา: กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2543.
- กฤษณี รื่นรมย์. การวิจัยการตลาด Marketing Research. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. คู่มือการพัฒนาระบบการบริการมุ่งผลสัมฤทธิ์. พิมพ์ครั้งที่ 7. (ม.ป.ท.). 2546.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. วารสารการจัดการสมัยใหม่ 2 (กรกฎาคม 2547): 131-139.

- ชฎานิน อารมณรัตน์. การวิเคราะห์ระบบคะแนนของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำหรับอุตสาหกรรมการผลิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547.
- คณัย เทียนพูน. ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: นาโกต้า, 2544.
- ดวงทอง และชูเวช. การวิเคราะห์โครงสร้างการตัดสินใจในการเลือกซื้อรถยนต์นั่งขนาดกลาง โดยใช้กระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์. การประชุมวิชาการด้านการบริหารจัดการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ.2547, 2-3 กันยายน 2547 ณ อาคาร KU Home มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน กรุงเทพมหานคร.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. KPI & Balanced Scorecard กับการบริหารงานภาครัฐ. วารสารการ จัดการสมัยใหม่ 2 (กรกฎาคม 2547): 1-14.
- ชารินทร์ อร่ามเจริญ. การวัดสมรรถนะระบบการจัดการซ่อมบำรุง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- นพดล ห่อชิงค์. เกณฑ์การประเมินข้อเสนอทำโครงการวิจัยพัฒนาและวิศวกรรมจาก ภาคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2539.
- นริชรา ก่อกุลดิลก. การพัฒนาตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดการประเมินผลแบบลิตซิด สมดุลของงานการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547.
- พลังงาน, กระทรวง. สำนักนโยบายและแผนพลังงาน. มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้า ฝ้ายจำหน่าย. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.eppo.go.th/power/pw-QS-standardservice.html> [15 พฤศจิกายน 2550]
- พลังงาน, กระทรวง. สำนักนโยบายและแผนพลังงาน. มติคณะกรรมการบริหารนโยบาย พลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19). 2550.
- พสุ เดชะรินทร์. Balance Scorecard: รู้ลึกในการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- พสุ เดชะรินทร์. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

- วลิชฎี พรหมบุตร. วิธีสร้างดัชนีชี้วัดที่ได้ผลจริง KPIs Principle to Practice.
กรุงเทพมหานคร: แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,
2549.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพ คือการบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส,
2545.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- สาธารณสุข, กระทรวง. สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข. เครื่องชี้วัด การประเมินผลการ
พัฒนาสุขภาพในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ
ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549).
กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพาณิชย์, 2544.
- มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, สำนักงาน. การบริการงานคุณภาพและหัวข้อต่างๆ ในระบบ
คุณภาพ เล่ม 2 ข้อเสนอแนะสำหรับภาคบริการ. กรุงเทพมหานคร, 2541.
- อุทุมพร จามรมาน. แบบสอบถาม: การสร้างและการใช้. กรุงเทพมหานคร: พันนี้พับบลิชซิง,
2544.

ภาษาอังกฤษ

- A. Neely. The Performance Measurement Revolution: Why now and what next?
International Journal of Operations and Production Management 19 (1999):
205-228.
- A. Chakrabarty and K.C. Tan. Applying Six-Sigma in the Service Industry: A Review
and Case Study in Call Center Service. Proceedings of the IEEE International
Conference on Management of Innovation and Technology, pp. 728-732.
Singapore. 2006.
- A. De Toni & S Tonchia. Performance Measurement Systems - Models, Characteristics
and Measures. International Journal of Operations & Production Management
21 (2001): 46-70.
- A. Shahin and M. Ali Mahbod. Prioritization of Key Performance Indicators - An
Integration of Analytical Hierarchy Process and Goal Setting. International
Journal of Productivity and Performance Management 56 (2007): 226-240.

- Australian National Audit Office. General Guidance on the Conduct of Performance Audits. Canberra: ANAO, 1998.
- Canada. Canadian Council on Health Services Accreditation. A Guide to the Development and Use of Performance Indicators. Canada: Canadian Council on Health Services Accreditation, 1996.
- CE Electric UK. Guaranteed Service Standards. [Online]. Available from:
<http://www.ce-electricuk.com/page/service/standards.cfm?displayMode=3>
[26 November 2007]
- Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply, September 2003. [Online]. Available from:
http://www.autorita.energia.it/pubblicazioni/volume_ceer2.pdf
[12 December 2007]
- D. Medori and D. Steeple. A Framework for Auditing and Enhancing Performance Measurement System. International Journal of Operations & Production Management 20 (2000): 520-533.
- D. Sinclair and M. Zairi. Benchmarking Best-Practice Performance Measurement with in Companies - Using Total Quality Management. Benchmarking for Quality Management & Technology 2 (1999): 53-71.
- Electricity Distribution in Australia-Industry Report. [Online]. Available from:
<http://www.ibisworld.com.au> [20 November 2007]
- Energex. Guaranteed Service Levels. [Online]. Available from:
http://www.energex.com.au/pdf/customer_service/gsl_8035.pdf
[28 September 2007]
- Energy to South Australia. Guaranteed Service Level Payments-Reliability. [Online]. Available from:
<http://www.etsautilities.com.au/public/download.jsp?id=888> [28 September 2007]
- Ergon Energy. Guaranteed Service Levels. [Online]. Available from:
http://www.ergon.com.au/home/electricity_for_your_home/gsl.asp?yf=true&platform=PC [14 November 2007]
- F. Buttle. SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. European Journal of Marketing 30 (1996): 8-32
- G. S. Seang. Best Practices in KPI. Paper presented at the National Conference of Key Performance Indicators. Pan Pacific Hotel, Kuala Lumpur. 21-23 October 2003.

- Guaranteed Standards of Performance for Electricity Distribution Companies in England, Scotland & Wales; June 2006. [Online]. Available from:
<http://www.scottishpower.com/uploads/noticeofrights2006.pdf>
 [18 November 2007]
- Guernsey Electricity. Service Standards. [Online]. Available from:
<http://www.electricity.gg/publicinfo/servicestandards.asp> [23 August 2007]
- I.R. Janis. Groupthink. 2nd Edition. Boston: Houghton Mifflin, 1982.
- Independent Pricing and Regulatory Tribunal of NSW (The Tribunal). NSW Electricity Information Paper No.1/2007: Reliability and Quality of Supply of Electricity to Customers in NSW. For the period 1 July 2002 to 30 June 2006. [Online]. Available from:
<http://www.ipart.nsw.gov.au/electricity/documents/InformationPaperNo1-2007-Reliabilityandqualityofsupply-DennisMahoney.PDF> [27 November 2007]
- J. Aczel and T.L. Saaty. Procedures for Synthesizing Ratio Judgments. Journal of Mathematical Psychology 27 (1983): 93-102.
- K. Bauer. The power of Metrics: KPIs - The Metrics that Drive Performance Management. DM Review Magazine (September 2004).
- Kochoke and Chuvej. An Application of the Analytic Network Process (ANP) for University Selection Decisions. ScienceAsia 30 (December 2004): 317-326.
- L. Meade and J. Sarkis. Strategic Analysis of Logistics and Supply Chain Management Systems using Analytical Network Process. Logistics and Transportation Review 34(3) (1998): 201-215.
- L. Meade and K. J. Rogers. A Method for Analyzing Agility Alternatives for Business Procedures. Proceedings of the 6th Industrial Engineering Research Conference, pp. 960-965. Miami Beach, FL. 1997.
- M. Akutsu. Identifying the Value for Service Management. Proceedings of The 9th IEEE Conference on E-Commerce Technology and The 4th IEEE Conference on Enterprise Computing, E-Commerce and E-Services, pp 491-492. Tokyo. 2007.
- M. Bourne, J. Mills, M. Wilcox, A. Neely, and K. Platts. Design, Implementing and Updating Performance Measurement system. International Journal of Operator and Production Management 20 (2000): 754-771.

- M. J. Allen and W. M. Yen. Introduction to Measurement Theory. California: Brooks/Cole, 1979.
- Maritime Electric Company Limited. Development of Key Performance Indicators (KPIs) [Online]. Available from:
<http://www.irc.ca/infocentre/documents/UE26101-MECL-KPI-Phase-2-Final-Report-August-2007.pdf> [30 September 2007]
- National Grid. Distribution Network Operator (DNO) Companies. [Online]. Available from:
<http://www.nationalgrid.com/uk/Electricity/AboutElectricity/DistributionCompanies> [18 November 2007]
- Northern Ireland Energy. NIE Service Standards. [Online]. Available from:
<http://www.nie.co.uk> [26 November 2007]
- N. G. Olive., J. Roy and M. Wetter. Performance Drivers, A Practical Guide to Using the Balanced Scorecard. Chichester: John Wiley & Sons, 1999.
- O. Meixer, S. Pochtrager and R. Haas. Determining the Success Factors for the Introduction and Maintenance of Quality Management in the Austrian Food Industry Using the Analytic Hierarchy Process. Proceedings of 6th The International Symposium on the Analytic Hierarchy Process (ISAHP), pp 267-276. August 2-5, 2001.
- Office of Gas and Electricity Markets (Ofgem). 2005/06 Electricity Distribution Quality of Service Report. December 2006. [Online]. Available from:
http://www.ofgem.gov.uk/Networks/ElecDist/QualofServ/QoSIncent/Documents1/16330-204_06.pdf [13 December 2007]
- Office of Gas and Electricity Markets (Ofgem). Domestic Retail Market Report, June 2007. [Online]. July 2007. Available from:
<http://www.ofgem.gov.uk> [13 December 2007]
- P. Folan and J. Browne. A Review of Performance Measurement: Towards Performance Management. Decision Support Systems 42 (2005): 283–301.
- P. Goodwin and G. Wright. Decision Analysis for Management Judgment. 2nd Edition. England: John Wiley & Sons, 1997.
- Pacific Gas and Electric Company (PG&E). Service Guarantees. [Online]. Available from: <http://www.pge.com/myhome/customerservice/serviceguarantees/> [28 September 2007]

- Powercor. The Powercor Customer Charter. [Online]. Available from:
<http://www.powercor.com.au/docs/pdf/Customer%20Information/Powercor%20Customer%20Charter.pdf> [2 September 2007]
- PowerGen. Standards of Service. [Online]. Available from:
<http://www.powergen.co.uk/NR/rdonlyres/A9067020-803F-40BC-B24C-588127FDBB78/0/PgenEontext.pdf> [28 November 2007]
- Puget Sound Energy. 2006 Annual Performance-Report card. [Online]. Available from:
<http://www.pse.com/SiteCollectionDocuments/brochure2774dated0307.pdf>
[4 November 2007]
- Q. Zhao, H. Ding and H. Liu. Research on Performance Evaluation of Logistics Service Based on SCM. Service Systems and Service Management 2 (2006): 984-989.
- Queensland Competition Authority. Service Quality Reporting. [Online]. Available from:
<http://www.qca.org.au/electricity/service-quality/reports.php>
[12 September 2007]
- R. P. Hamalainen and T.O. Seppalainen. The Analytic Network Process in Energy Policy Making. Socio-Economic Planning Science 20 (6) (1986): 399-405.
- R. S. Kaplan and D. P. Norton, The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Boston: Harvard Business School Press, 1996.
- SP EnergyNetworks . Standards of Service. [Online]. Available from:
<http://www.sppowersystems.co.uk/CustomerServices/standards.asp>
[23 August 2007]
- Super Decisions Software for Decision Making. [Online]. Available from:
<http://www.superdecisions.com> [January 2008]
- T. M. Azhar and L. C. Leung. A Multi-Attribute Product Life-Cycle Approach to Replacement Decisions: An Application of Saaty's System-With-Feedback Method. The Engineering Economist 38 (4) (1993): 321-344.
- T.ed. Baker. Key Performance Indicators Manual: A Practical Guide for the Best Practice Development, Implement and Use of KPIs. Australia: Business & Professional, 1997.
- T.L Saaty. Decision Making with Dependence and Feedback: The Analytic Network Process. 2nd Edition (Extensively revised with new applications). Pittsburgh: RWS, 2001.
- T.L Saaty. Decision Making: the Analytic Hierarchy Process. Pittsburgh: RWS, 1990.

- T.L. Saaty. Fundamental of the Analytic Network Process. Proceedings of The International Symposium on the Analytic Hierarchy Process (ISAHP). pp. 12-14. Japan. 1999.
- T.L. Saaty. The Analytic Hierarchy Process. United States of America: McGraw-Hill, 1980.
- The Essential Services Commission of South Australia. Kangaroo Island Electricity Reliability Service Standards Final Determination. July 2004. [Online]. Available from: <http://www.escosa.sa.gov.au/webdata/resources/files/040715-R-KIServStFinDet.pdf> [29 September 2007]
- U. S. Bititci, A. S. Carrie and L. McDevitt. Integrated performance measurement Systems : An audit and Development Guide. The TQM Magazine 9 (1997): 46-53.
- United Utilities. Our Standard of Services. [Online]. Available from: http://www.unitedutilities.com/OBH=4458&_ID=3343&OBT=1 [26 November 2007]
- Western Power. Western Power Annual Report 2002. [Online]. Available from: <http://www.wpcorp.com.au> [28 November 2007]
- Western Power. Western Power Annual Report 2005. [Online]. Available from: http://www.wpcorp.com.au/documents/annualReports/annual_report_2005/Operational_Report.pdf [28 November 2007]
- Y. Z. Jiang, C. M. Meng and W. C. Zheng. Performance Evaluation Model of the Supply Chain Viewed From Customer. Engineering Management Conference, 2006 IEEE International, pp. 247-251. Bahia. 2006.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ตารางที่ ก-1 เอกสารสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนน ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ		
	ประเด็น หลักที่	ประเด็น ย่อยที่	1	0	-1
1 การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	1	1			
2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	1	2			
3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	1	3			
4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	1	4			
5 ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง (ระหว่างสายไฟฟ้าไปยังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้า)	1	5			
6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	1	6			
7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	1	7			
8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	1	8			
9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	1	9			
10 การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	1	10			
11 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	1	11			
12 การติดตั้งที่ผิดพลาด	1	12			
13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	1	13			
14 การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	1	14			
15 ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	1	15			
16 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	1	16			
17 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	1	17			
18 จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	1	18			

ตารางที่ ก-1 (ต่อ) เอกสารสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	ประเด็นหลักที่	ประเด็นย่อยที่	1	0	-1
19	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและ ไม่มีความซับซ้อน	1	19		
20	ระยะเวลาในการเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	1	20		
21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขค่า ร่องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	1	21		
22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	1	22		
23	การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	1	23		
24	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	1	24		
25	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	1	25		
26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	1	26		
27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวัน เวลาในการซ่อม	1	27		
28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขต เทศบาล)	1	28		
29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขต เทศบาล)	1	29		
30	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	1	30		
31	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	1	31		
32	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	1	32		
33	ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	1	33		
34	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	2	1		
35	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	2	2		
36	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	2	3		
37	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้ง ไว้	2	4		
38	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	2	5		
39	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับใน หนึ่งปี (CAIDI)	3	1		

ตารางที่ ก-1 (ต่อ) เอกสารสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนน ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ		
	ประเด็น หลักที่	ประเด็น ย่อยที่	1	0	-1
40	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	3	2		
41	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	3	3		
42	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	3	4		
43	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	3	5		
44	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีแรงจูงล่วงหน้า	3	6		
45	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	4	1		
46	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	4	2		
47	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	4	3		
48	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนเข้ามา	4	4		
49	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	4	5		
50	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับไบโसेจ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	4	6		
51	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	4	7		
52	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	4	8		
53	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	4	9		
54	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	4	10		
55	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	4	11		
56	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	4	12		
57	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	4	13		
58	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	4	14		
59	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	4	15		
60	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	4	16		
61	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	4	17		
62	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	4	18		

ตารางที่ ก-1 (ต่อ) เอกสารสำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ข้อความ	เนื้อหาที่วัด		คะแนน ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ		
	ประเด็น หลักที่	ประเด็น ย่อยที่	1	0	-1
63	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำ ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	4	19		
64	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	4	20		
65	การแก้ไขคำร้องเรียน	4	21		
66	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	4	22		
67	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	4	23		
68	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	4	24		
69	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการ เคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	4	25		
70	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	4	26		
71	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจาก ได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	4	27		
72	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวม พนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	4	28		
73	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	4	29		
74	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกปล่อยให้ให้บริการ	4	30		
75	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	4	31		
76	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	4	32		
77	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	4	33		
78	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	4	34		
79	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	4	35		
80	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	5	1		
81	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	5	2		
82	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	5	3		
83	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้าง ค่าใช้จ่าย	5	4		

ภาคผนวก ข
การคำนวณหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-1 การคำนวณหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ประเด็นหลักที่	ประเด็นย่อยที่	ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	การแปลความหมาย
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	1	1	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	2	2	1	0	1	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
1	3	3	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	4	4	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	5	5	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	6	6	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	7	7	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	8	8	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	9	9	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	10	10	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	11	11	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	12	12	1	1	0	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
1	13	13	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	14	14	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	15	15	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	16	16	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	17	17	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	18	18	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	19	19	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	20	20	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	21	21	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	22	22	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	23	23	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	24	24	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) การคำนวณหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ประเด็นหลักที่	ประเด็นย่อยที่	ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	การแปลความหมาย
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	25	25	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	26	26	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	27	27	0	1	1	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
1	28	28	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	29	29	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	30	30	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	31	31	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	32	32	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
1	33	33	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
2	1	34	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
2	2	35	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
2	3	36	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
2	4	37	1	1	0	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
2	5	38	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
3	1	39	0	1	1	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
3	2	40	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
3	3	41	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
3	4	42	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
3	5	43	0	1	1	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
3	6	44	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	1	45	1	1	0	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
4	2	46	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	3	47	1	0	1	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
4	4	48	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	5	49	1	0	1	2	0.67	ตรงเชิงเนื้อหา
4	6	50	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	7	51	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	8	52	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) การคำนวณหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ประเด็นหลักที่	ประเด็นย่อยที่	ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	การแปลความหมาย
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
4	9	53	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	10	54	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	11	55	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	12	56	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	13	57	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	14	58	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	15	59	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	16	60	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	17	61	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	18	62	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	19	63	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	20	64	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	21	65	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	22	66	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	23	67	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	24	68	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	25	69	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	26	70	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	27	71	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	28	72	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	29	73	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	30	74	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	31	75	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	32	76	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	33	77	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	34	78	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
4	35	79	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
5	1	80	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) การคำนวณหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ประเด็นหลักที่	ประเด็นย่อยที่	ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	IOC	การแปลความหมาย
			ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
5	2	81	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
5	3	82	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา
5	4	83	1	1	1	3	1.00	ตรงเชิงเนื้อหา

ภาคผนวก ค
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-1 การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความสอดคล้องกับ
เป้าหมายขององค์กร

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q1	4	4	4	4.0000	0.0000
Q2	3	4	5	4.0000	1.0000
Q3	3	4	5	4.0000	1.0000
Q4	3	4	4	3.6667	0.3333
Q5	3	4	4	3.6667	0.3333
Q6	3	2	5	3.3333	2.3333
Q7	4	3	4	3.6667	0.3333
Q8	4	4	5	4.3333	0.3333
Q9	3	1	5	3.0000	4.0000
Q10	1	2	3	2.0000	1.0000
Q11	2	1	3	2.0000	1.0000
Q12	2	4	3	3.0000	1.0000
Q13	3	3	4	3.3333	0.3333
Q14	2	3	4	3.0000	1.0000
Q15	3	1	3	2.3333	1.3333
Q16	3	2	4	3.0000	1.0000
Q17	3	2	4	3.0000	1.0000
Q18	3	2	4	3.0000	1.0000
Q19	3	2	4	3.0000	1.0000
Q20	3	3	4	3.3333	0.3333
Q21	3	2	5	3.3333	2.3333
Q22	3	4	4	3.6667	0.3333
Q23	3	2	5	3.3333	2.3333
Q24	3	2	4	3.0000	1.0000
Q25	3	1	3	2.3333	1.3333
Q26	3	1	3	2.3333	1.3333
Q27	2	1	3	2.0000	1.0000
Q28	3	1	3	2.3333	1.3333
Q29	3	1	3	2.3333	1.3333

ตารางที่ ค-1 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความสอดคล้องกับ
เป้าหมายขององค์กร

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q30	3	4	5	4.0000	1.0000
Q31	2	3	3	2.6667	0.3333
Q32	4	3	3	3.3333	0.3333
Q33	3	3	3	3.0000	0.0000
C1	5	5	5	5.0000	0.0000
C2	5	5	5	5.0000	0.0000
C3	4	4	5	4.3333	0.3333
C4	4	2	4	3.3333	1.3333
C5	4	5	5	4.6667	0.3333
R1	4	1	4	3.0000	3.0000
R2	4	2	4	3.3333	1.3333
R3	4	2	4	3.3333	1.3333
R4	4	2	4	3.3333	1.3333
R5	3	5	4	4.0000	1.0000
R6	4	2	3	3.0000	1.0000
CS1	4	3	5	4.0000	1.0000
CS2	4	5	5	4.6667	0.3333
CS3	4	4	5	4.3333	0.3333
CS4	4	4	5	4.3333	0.3333
CS5	4	3	4	3.6667	0.3333
CS6	4	3	5	4.0000	1.0000
CS7	4	2	3	3.0000	1.0000
CS8	3	3	3	3.0000	0.0000
CS9	4	4	5	4.3333	0.3333
CS10	4	4	4	4.0000	0.0000
CS11	4	4	5	4.3333	0.3333
CS12	4	4	4	4.0000	0.0000
CS13	3	2	3	2.6667	0.3333
CS14	4	3	4	3.6667	0.3333
CS15	4	2	4	3.3333	1.3333
CS16	2	2	1	1.6667	0.3333
CS17	4	2	4	3.3333	1.3333
CS18	4	2	4	3.3333	1.3333

ตารางที่ ค-1 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความสอดคล้องกับ
เป้าหมายขององค์กร

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
CS19	4	1	4	3.0000	3.0000
CS20	4	4	4	4.0000	0.0000
CS21	4	4	4	4.0000	0.0000
CS22	3	2	4	3.0000	1.0000
CS23	4	4	5	4.3333	0.3333
CS24	4	4	4	4.0000	0.0000
CS25	4	3	4	3.6667	0.3333
CS26	3	2	3	2.6667	0.3333
CS27	3	3	3	3.0000	0.0000
CS28	3	2	3	2.6667	0.3333
CS29	2	3	3	2.6667	0.3333
CS30	2	3	3	2.6667	0.3333
CS31	3	4	3	3.3333	0.3333
CS32	3	3	3	3.0000	0.0000
CS33	3	3	3	3.0000	0.0000
CS34	3	3	4	3.3333	0.3333
CS35	3	3	4	3.3333	0.3333
O1	3	3	3	3.0000	0.0000
O2	3	3	3	3.0000	0.0000
O3	2	3	3	2.6667	0.3333
O4	3	3	3	3.0000	0.0000
				278.0000	62.0000
				ความแปรปรวนเฉลี่ย	0.7470
รวม	275	237	321	278.0000	1,769.3333
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เกณฑ์ความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรมีค่าเท่ากับ 97.67%					

ตารางที่ ค-2 การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์การสะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q1	4	4	5	4.3333	0.3333
Q2	4	4	4	4.0000	0.0000
Q3	4	4	4	4.0000	0.0000
Q4	4	3	4	3.6667	0.3333
Q5	4	3	4	3.6667	0.3333
Q6	4	3	5	4.0000	1.0000
Q7	3	4	3	3.3333	0.3333
Q8	4	4	4	4.0000	0.0000
Q9	1	3	3	2.3333	1.3333
Q10	1	4	3	2.6667	2.3333
Q11	1	4	3	2.6667	2.3333
Q12	4	4	3	3.6667	0.3333
Q13	3	5	3	3.6667	1.3333
Q14	3	4	4	3.6667	0.3333
Q15	1	4	4	3.0000	3.0000
Q16	2	4	4	3.3333	1.3333
Q17	2	4	4	3.3333	1.3333
Q18	2	4	4	3.3333	1.3333
Q19	2	3	4	3.0000	1.0000
Q20	3	4	4	3.6667	0.3333
Q21	2	3	4	3.0000	1.0000
Q22	4	4	4	4.0000	0.0000
Q23	2	4	4	3.3333	1.3333
Q24	2	4	4	3.3333	1.3333
Q25	1	3	3	2.3333	1.3333
Q26	1	3	3	2.3333	1.3333
Q27	1	3	3	2.3333	1.3333
Q28	1	3	3	2.3333	1.3333
Q29	1	3	3	2.3333	1.3333
Q30	4	4	5	4.3333	0.3333
Q31	3	3	4	3.3333	0.3333
Q32	3	4	4	3.6667	0.3333
Q33	3	4	4	3.6667	0.3333

ตารางที่ ค-2 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์การสะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
C1	5	3	5	4.3333	1.3333
C2	5	3	5	4.3333	1.3333
C3	4	4	5	4.3333	0.3333
C4	2	3	5	3.3333	2.3333
C5	5	4	5	4.6667	0.3333
R1	1	4	3	2.6667	2.3333
R2	2	4	4	3.3333	1.3333
R3	2	4	5	3.6667	2.3333
R4	2	4	5	3.6667	2.3333
R5	5	4	5	4.6667	0.3333
R6	2	4	1	2.3333	2.3333
CS1	5	3	5	4.3333	1.3333
CS2	5	4	5	4.6667	0.3333
CS3	4	4	5	4.3333	0.3333
CS4	4	5	5	4.6667	0.3333
CS5	3	3	5	3.6667	1.3333
CS6	3	3	5	3.6667	1.3333
CS7	2	3	3	2.6667	0.3333
CS8	3	3	3	3.0000	0.0000
CS9	4	4	4	4.0000	0.0000
CS10	4	4	5	4.3333	0.3333
CS11	4	4	5	4.3333	0.3333
CS12	4	3	5	4.0000	1.0000
CS13	2	3	3	2.6667	0.3333
CS14	3	4	4	3.6667	0.3333
CS15	2	3	3	2.6667	0.3333
CS16	2	3	3	2.6667	0.3333
CS17	3	4	5	4.0000	1.0000
CS18	2	3	5	3.3333	2.3333
CS19	1	3	5	3.0000	4.0000
CS20	4	3	5	4.0000	1.0000
CS21	4	4	5	4.3333	0.3333
CS22	2	3	5	3.3333	2.3333

ตารางที่ ค-2 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์การสะท้อนผลการ
ดำเนินงานที่แท้จริง

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
CS23	3	3	5	3.6667	1.3333
CS24	3	3	5	3.6667	1.3333
CS25	3	3	3	3.0000	0.0000
CS26	2	3	3	2.6667	0.3333
CS27	3	3	3	3.0000	0.0000
CS28	2	3	3	2.6667	0.3333
CS29	3	3	4	3.3333	0.3333
CS30	3	3	1	2.3333	1.3333
CS31	4	3	5	4.0000	1.0000
CS32	3	3	2	2.6667	0.3333
CS33	3	3	3	3.0000	0.0000
CS34	3	3	4	3.3333	0.3333
CS35	3	4	4	3.6667	0.3333
O1	3	3	4	3.3333	0.3333
O2	3	3	5	3.6667	1.3333
O3	4	2	5	3.6667	2.3333
O4	3	3	5	3.6667	1.3333
				287.6667	78.6667
				ความแปรวนเฉลี่ย	0.9478
รวม	240	289	334	287.6667	2,210.3333
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เกณฑ์การสะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริงมีค่าเท่ากับ 97.62%					

ตารางที่ ค-3 การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ก่อให้เกิดการพัฒนา
ปรับปรุงองค์กร

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q1	4	4	5	4.3333	0.3333
Q2	4	4	4	4.0000	0.0000
Q3	4	5	4	4.3333	0.3333
Q4	4	3	4	3.6667	0.3333
Q5	4	4	4	4.0000	0.0000
Q6	2	4	5	3.6667	2.3333
Q7	2	4	3	3.0000	1.0000
Q8	4	4	4	4.0000	0.0000
Q9	1	4	3	2.6667	2.3333
Q10	1	3	3	2.3333	1.3333
Q11	1	3	3	2.3333	1.3333
Q12	4	3	3	3.3333	0.3333
Q13	2	3	3	2.6667	0.3333
Q14	2	3	4	3.0000	1.0000
Q15	1	3	4	2.6667	2.3333
Q16	1	3	4	2.6667	2.3333
Q17	1	3	4	2.6667	2.3333
Q18	1	4	4	3.0000	3.0000
Q19	3	3	4	3.3333	0.3333
Q20	4	4	4	4.0000	0.0000
Q21	2	4	4	3.3333	1.3333
Q22	4	4	4	4.0000	0.0000
Q23	1	4	4	3.0000	3.0000
Q24	1	4	4	3.0000	3.0000
Q25	1	3	3	2.3333	1.3333
Q26	1	3	3	2.3333	1.3333
Q27	1	3	3	2.3333	1.3333
Q28	1	3	3	2.3333	1.3333
Q29	1	3	3	2.3333	1.3333
Q30	1	4	5	3.3333	4.3333
Q31	2	3	4	3.0000	1.0000
Q32	2	3	4	3.0000	1.0000
Q33	2	3	4	3.0000	1.0000

ตารางที่ ค-3 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
C1	5	5	5	5.0000	0.0000
C2	5	5	5	5.0000	0.0000
C3	5	4	5	4.6667	0.3333
C4	3	4	5	4.0000	1.0000
C5	5	5	5	5.0000	0.0000
R1	1	4	3	2.6667	2.3333
R2	1	4	4	3.0000	3.0000
R3	2	4	5	3.6667	2.3333
R4	1	4	5	3.3333	4.3333
R5	5	4	5	4.6667	0.3333
R6	2	3	1	2.0000	1.0000
CS1	5	4	5	4.6667	0.3333
CS2	5	5	5	5.0000	0.0000
CS3	4	5	5	4.6667	0.3333
CS4	4	5	5	4.6667	0.3333
CS5	3	4	5	4.0000	1.0000
CS6	3	5	5	4.3333	1.3333
CS7	2	3	3	2.6667	0.3333
CS8	3	3	3	3.0000	0.0000
CS9	4	5	4	4.3333	0.3333
CS10	4	4	5	4.3333	0.3333
CS11	4	4	5	4.3333	0.3333
CS12	3	4	5	4.0000	1.0000
CS13	2	3	3	2.6667	0.3333
CS14	2	4	4	3.3333	1.3333
CS15	2	4	3	3.0000	1.0000
CS16	2	1	3	2.0000	1.0000
CS17	3	4	5	4.0000	1.0000
CS18	2	4	5	3.6667	2.3333
CS19	1	4	5	3.3333	4.3333
CS20	3	4	5	4.0000	1.0000
CS21	4	4	5	4.3333	0.3333
CS22	1	4	5	3.3333	4.3333

ตารางที่ ค-3 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
CS23	3	4	5	4.0000	1.0000
CS24	3	4	5	4.0000	1.0000
CS25	3	4	3	3.3333	0.3333
CS26	2	3	3	2.6667	0.3333
CS27	2	3	3	2.6667	0.3333
CS28	2	3	3	2.6667	0.3333
CS29	2	3	3	2.6667	0.3333
CS30	2	3	3	2.6667	0.3333
CS31	4	3	3	3.3333	0.3333
CS32	2	3	3	2.6667	0.3333
CS33	2	3	3	2.6667	0.3333
CS34	2	4	4	3.3333	1.3333
CS35	2	4	4	3.3333	1.3333
O1	2	3	4	3.0000	1.0000
O2	4	3	5	4.0000	1.0000
O3	2	3	5	3.3333	2.3333
O4	2	3	5	3.3333	2.3333
				283.3333	94.3333
				ความแปรวนเฉลี่ย	1.1365
รวม	212	304	334	283.3333	4,041.3333
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เกณฑ์ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กรมีค่าเท่ากับ 98.86%					

ตารางที่ ค-4 การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความชัดเจนของดัชนี
วัดผลการดำเนินงาน

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q1	3	4	3	3.3333	0.3333
Q2	3	4	4	3.6667	0.3333
Q3	2	4	4	3.3333	1.3333
Q4	3	4	3	3.3333	0.3333
Q5	3	4	4	3.6667	0.3333
Q6	2	1	4	2.3333	2.3333
Q7	2	3	4	3.0000	1.0000
Q8	3	4	4	3.6667	0.3333
Q9	2	1	4	2.3333	2.3333
Q10	2	1	3	2.0000	1.0000
Q11	3	1	3	2.3333	1.3333
Q12	3	4	3	3.3333	0.3333
Q13	3	1	3	2.3333	1.3333
Q14	3	1	3	2.3333	1.3333
Q15	3	1	3	2.3333	1.3333
Q16	3	1	3	2.3333	1.3333
Q17	3	1	3	2.3333	1.3333
Q18	3	1	4	2.6667	2.3333
Q19	3	2	4	3.0000	1.0000
Q20	3	4	4	3.6667	0.3333
Q21	3	2	4	3.0000	1.0000
Q22	3	4	4	3.6667	0.3333
Q23	3	1	4	2.6667	2.3333
Q24	3	1	4	2.6667	2.3333
Q25	3	1	3	2.3333	1.3333
Q26	3	1	3	2.3333	1.3333
Q27	2	1	3	2.0000	1.0000
Q28	2	1	3	2.0000	1.0000
Q29	2	1	3	2.0000	1.0000
Q30	3	4	4	3.6667	0.3333
Q31	2	2	3	2.3333	0.3333
Q32	3	2	3	2.6667	0.3333
Q33	3	2	3	2.6667	0.3333

ตารางที่ ค-4 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความชัดเจนของ
ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
C1	4	5	5	4.6667	0.3333
C2	4	5	5	4.6667	0.3333
C3	4	3	4	3.6667	0.3333
C4	4	2	4	3.3333	1.3333
C5	3	5	4	4.0000	1.0000
R1	3	1	4	2.6667	2.3333
R2	3	2	4	3.0000	1.0000
R3	3	2	4	3.0000	1.0000
R4	3	1	4	2.6667	2.3333
R5	3	5	4	4.0000	1.0000
R6	3	1	3	2.3333	1.3333
CS1	3	4	4	3.6667	0.3333
CS2	3	5	4	4.0000	1.0000
CS3	3	4	4	3.6667	0.3333
CS4	3	4	4	3.6667	0.3333
CS5	3	3	4	3.3333	0.3333
CS6	3	3	4	3.3333	0.3333
CS7	3	2	3	2.6667	0.3333
CS8	3	2	3	2.6667	0.3333
CS9	3	4	4	3.6667	0.3333
CS10	3	3	4	3.3333	0.3333
CS11	3	3	4	3.3333	0.3333
CS12	3	3	4	3.3333	0.3333
CS13	3	2	3	2.6667	0.3333
CS14	3	1	4	2.6667	2.3333
CS15	3	1	4	2.6667	2.3333
CS16	2	1	1	1.3333	0.3333
CS17	3	2	4	3.0000	1.0000
CS18	3	2	4	3.0000	1.0000
CS19	3	2	4	3.0000	1.0000
CS20	3	3	4	3.3333	0.3333
CS21	3	4	4	3.6667	0.3333
CS22	3	1	4	2.6667	2.3333

ตารางที่ ค-4 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความชัดเจนของ
ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
CS23	3	2	4	3.0000	1.0000
CS24	3	2	4	3.0000	1.0000
CS25	3	2	4	3.0000	1.0000
CS26	3	2	3	2.6667	0.3333
CS27	3	2	3	2.6667	0.3333
CS28	2	2	3	2.3333	0.3333
CS29	2	2	3	2.3333	0.3333
CS30	2	2	3	2.3333	0.3333
CS31	3	3	3	3.0000	0.0000
CS32	3	2	3	2.6667	0.3333
CS33	2	2	3	2.3333	0.3333
CS34	2	2	4	2.6667	1.3333
CS35	2	2	4	2.6667	1.3333
O1	2	3	3	2.6667	0.3333
O2	2	4	3	3.0000	1.0000
O3	3	3	3	3.0000	0.0000
O4	3	3	3	3.0000	0.0000
				244.3333	72.3333
				ความแปรปรวนเฉลี่ย	0.8715
รวม	235	201	297	244.3333	2,369.3333
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เกณฑ์ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีค่าเท่ากับ 98.13%					

ตารางที่ ค-5 การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความพร้อมของข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q1	5	3	3	3.6667	1.3333
Q2	5	3	4	4.0000	1.0000
Q3	5	3	3	3.6667	1.3333
Q4	4	3	5	4.0000	1.0000
Q5	4	3	3	3.3333	0.3333
Q6	5	3	5	4.3333	1.3333
Q7	4	4	3	3.6667	0.3333
Q8	5	4	3	4.0000	1.0000
Q9	5	3	3	3.6667	1.3333
Q10	4	3	3	3.3333	0.3333
Q11	3	3	5	3.6667	1.3333
Q12	3	3	5	3.6667	1.3333
Q13	4	4	5	4.3333	0.3333
Q14	4	4	3	3.6667	0.3333
Q15	3	4	4	3.6667	0.3333
Q16	4	4	3	3.6667	0.3333
Q17	4	4	4	4.0000	0.0000
Q18	4	4	4	4.0000	0.0000
Q19	4	3	5	4.0000	1.0000
Q20	4	4	3	3.6667	0.3333
Q21	5	3	5	4.3333	1.3333
Q22	4	4	3	3.6667	0.3333
Q23	5	4	5	4.6667	0.3333
Q24	4	4	3	3.6667	0.3333
Q25	3	3	2	2.6667	0.3333
Q26	3	3	2	2.6667	0.3333
Q27	3	3	2	2.6667	0.3333
Q28	3	3	2	2.6667	0.3333
Q29	3	3	2	2.6667	0.3333
Q30	5	4	5	4.6667	0.3333
Q31	4	3	2	3.0000	1.0000
Q32	3	4	3	3.3333	0.3333
Q33	3	4	3	3.3333	0.3333

ตารางที่ ค-5 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความพร้อมของ
ข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
C1	5	3	5	4.3333	1.3333
C2	5	3	5	4.3333	1.3333
C3	5	4	4	4.3333	0.3333
C4	5	3	4	4.0000	1.0000
C5	4	4	4	4.0000	0.0000
R1	5	3	4	4.0000	1.0000
R2	5	4	4	4.3333	0.3333
R3	5	4	4	4.3333	0.3333
R4	4	4	3	3.6667	0.3333
R5	4	4	4	4.0000	0.0000
R6	3	4	5	4.0000	1.0000
CS1	5	4	3	4.0000	1.0000
CS2	5	4	5	4.6667	0.3333
CS3	5	4	4	4.3333	0.3333
CS4	5	4	5	4.6667	0.3333
CS5	5	3	5	4.3333	1.3333
CS6	5	3	5	4.3333	1.3333
CS7	4	3	3	3.3333	0.3333
CS8	4	3	4	3.6667	0.3333
CS9	5	3	4	4.0000	1.0000
CS10	4	4	4	4.0000	0.0000
CS11	5	3	4	4.0000	1.0000
CS12	4	3	3	3.3333	0.3333
CS13	4	3	4	3.6667	0.3333
CS14	5	4	4	4.3333	0.3333
CS15	5	3	4	4.0000	1.0000
CS16	1	3	2	2.0000	1.0000
CS17	5	3	4	4.0000	1.0000
CS18	5	3	5	4.3333	1.3333
CS19	5	3	4	4.0000	1.0000
CS20	4	3	4	3.6667	0.3333
CS21	4	4	4	4.0000	0.0000
CS22	4	3	4	3.6667	0.3333

ตารางที่ ค-5 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความพร้อมของข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
CS23	5	3	4	4.0000	1.0000
CS24	4	3	3	3.3333	0.3333
CS25	4	3	3	3.3333	0.3333
CS26	4	3	4	3.6667	0.3333
CS27	4	3	3	3.3333	0.3333
CS28	4	3	3	3.3333	0.3333
CS29	4	3	4	3.6667	0.3333
CS30	4	3	3	3.3333	0.3333
CS31	4	3	3	3.3333	0.3333
CS32	4	3	3	3.3333	0.3333
CS33	4	3	3	3.3333	0.3333
CS34	4	3	3	3.3333	0.3333
CS35	4	3	5	4.0000	1.0000
O1	4	3	3	3.3333	0.3333
O2	4	3	3	3.3333	0.3333
O3	4	2	2	2.6667	1.3333
O4	4	3	5	4.0000	1.0000
				310.3333	50.6667
				ความแปรปรวนเฉลี่ย	0.6104
รวม	348	277	306	310.3333	1,274.3333
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความพร้อมของข้อมูลมีค่าเท่ากับ 97.20%					

ตารางที่ ค-6 การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความถูกต้องของข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q1	3	5	4	4.0000	1.0000
Q2	4	4	2	3.3333	1.3333
Q3	4	3	5	4.0000	1.0000
Q4	3	5	1	3.0000	4.0000
Q5	1	3	4	2.6667	2.3333
Q6	2	5	4	3.6667	2.3333
Q7	4	3	4	3.6667	0.3333
Q8	1	3	4	2.6667	2.3333
Q9	1	3	4	2.6667	2.3333
Q10	3	4	3	3.3333	0.3333
Q11	3	5	3	3.6667	1.3333
Q12	3	4	3	3.3333	0.3333
Q13	1	4	4	3.0000	3.0000
Q14	4	3	5	4.0000	1.0000
Q15	2	4	5	3.6667	2.3333
Q16	4	3	5	4.0000	1.0000
Q17	4	3	4	3.6667	0.3333
Q18	5	4	2	3.6667	2.3333
Q19	3	4	3	3.3333	0.3333
Q20	4	3	4	3.6667	0.3333
Q21	3	5	3	3.6667	1.3333
Q22	4	3	5	4.0000	1.0000
Q23	4	5	4	4.3333	0.3333
Q24	4	3	4	3.6667	0.3333
Q25	3	2	4	3.0000	1.0000
Q26	2	2	5	3.0000	3.0000
Q27	2	3	3	2.6667	0.3333
Q28	2	5	2	3.0000	3.0000
Q29	2	2	3	2.3333	0.3333
Q30	2	5	5	4.0000	3.0000
Q31	2	2	3	2.3333	0.3333
Q32	3	3	4	3.3333	0.3333
Q33	2	5	5	4.0000	3.0000

ตารางที่ ค-6 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความถูกต้องของข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
C1	1	5	3	3.0000	4.0000
C2	4	5	3	4.0000	1.0000
C3	4	4	4	4.0000	0.0000
C4	2	4	4	3.3333	1.3333
C5	4	4	5	4.3333	0.3333
R1	3	4	3	3.3333	0.3333
R2	4	5	4	4.3333	0.3333
R3	3	5	2	3.3333	2.3333
R4	4	1	3	2.6667	2.3333
R5	4	5	4	4.3333	0.3333
R6	4	5	4	4.3333	0.3333
CS1	3	5	4	4.0000	1.0000
CS2	4	5	4	4.3333	0.3333
CS3	4	4	2	3.3333	1.3333
CS4	4	5	3	4.0000	1.0000
CS5	3	5	2	3.3333	2.3333
CS6	3	5	4	4.0000	1.0000
CS7	4	3	3	3.3333	0.3333
CS8	3	4	5	4.0000	1.0000
CS9	4	4	3	3.6667	0.3333
CS10	4	5	3	4.0000	1.0000
CS11	4	4	4	4.0000	0.0000
CS12	3	3	5	3.6667	1.3333
CS13	3	4	3	3.3333	0.3333
CS14	4	4	3	3.6667	0.3333
CS15	4	4	2	3.3333	1.3333
CS16	3	3	2	2.6667	0.3333
CS17	5	4	3	4.0000	1.0000
CS18	3	2	2	2.3333	0.3333
CS19	3	4	4	3.6667	0.3333
CS20	3	4	4	3.6667	0.3333
CS21	3	4	3	3.3333	0.3333
CS22	4	4	4	4.0000	0.0000

ตารางที่ ค-6 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความถูกต้องของข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
CS23	1	4	4	3.0000	3.0000
CS24	5	3	3	3.6667	1.3333
CS25	2	3	3	2.6667	0.3333
CS26	3	4	3	3.3333	0.3333
CS27	3	3	4	3.3333	0.3333
CS28	2	3	1	2.0000	1.0000
CS29	3	4	5	4.0000	1.0000
CS30	1	3	3	2.3333	1.3333
CS31	3	3	4	3.3333	0.3333
CS32	4	3	1	2.6667	2.3333
CS33	3	3	2	2.6667	0.3333
CS34	3	3	2	2.6667	0.3333
CS35	4	5	2	3.6667	2.3333
O1	3	5	2	3.3333	2.3333
O2	5	3	2	3.3333	2.3333
O3	2	5	3	3.3333	2.3333
O4	3	5	3	3.6667	1.3333
				286.0000	98.0000
				ความแปรวนเฉลี่ย	1.1807
รวม	259	318	281	286.0000	889.0000
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความถูกต้องของข้อมูลมีค่าเท่ากับ 90.06%					

ตารางที่ ก-7 การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความทันสมัยของข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
Q1	4	3	5	4.0000	1.0000
Q2	4	4	5	4.3333	0.3333
Q3	4	4	5	4.3333	0.3333
Q4	3	4	5	4.0000	1.0000
Q5	3	4	4	3.6667	0.3333
Q6	4	5	5	4.6667	0.3333
Q7	4	3	3	3.3333	0.3333
Q8	4	4	5	4.3333	0.3333
Q9	4	3	3	3.3333	0.3333
Q10	3	3	4	3.3333	0.3333
Q11	1	3	3	2.3333	1.3333
Q12	3	3	3	3.0000	0.0000
Q13	2	3	3	2.6667	0.3333
Q14	3	4	3	3.3333	0.3333
Q15	1	4	4	3.0000	3.0000
Q16	1	4	5	3.3333	4.3333
Q17	1	4	4	3.0000	3.0000
Q18	5	4	4	4.3333	0.3333
Q19	1	4	4	3.0000	3.0000
Q20	4	4	4	4.0000	0.0000
Q21	1	4	4	3.0000	3.0000
Q22	4	4	5	4.3333	0.3333
Q23	1	4	5	3.3333	4.3333
Q24	1	4	4	3.0000	3.0000
Q25	1	3	4	2.6667	2.3333
Q26	1	3	4	2.6667	2.3333
Q27	1	3	3	2.3333	1.3333
Q28	1	3	3	2.3333	1.3333
Q29	1	3	3	2.3333	1.3333
Q30	5	5	5	5.0000	0.0000
Q31	5	4	3	4.0000	1.0000
Q32	5	4	3	4.0000	1.0000
Q33	1	4	5	3.3333	4.3333

ตารางที่ ค-7 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความทันสมัยของ
ข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
C1	5	5	3	4.3333	1.3333
C2	5	5	3	4.3333	1.3333
C3	5	5	4	4.6667	0.3333
C4	1	5	4	3.3333	4.3333
C5	5	5	4	4.6667	0.3333
R1	5	3	3	3.6667	1.3333
R2	5	4	4	4.3333	0.3333
R3	5	5	3	4.3333	1.3333
R4	5	5	3	4.3333	1.3333
R5	5	5	4	4.6667	0.3333
R6	5	1	4	3.3333	4.3333
CS1	3	5	3	3.6667	1.3333
CS2	5	5	4	4.6667	0.3333
CS3	5	5	4	4.6667	0.3333
CS4	5	5	4	4.6667	0.3333
CS5	1	5	4	3.3333	4.3333
CS6	1	5	3	3.0000	4.0000
CS7	1	3	3	2.3333	1.3333
CS8	5	3	3	3.6667	1.3333
CS9	3	4	4	3.6667	0.3333
CS10	5	5	3	4.3333	1.3333
CS11	5	5	3	4.3333	1.3333
CS12	5	5	4	4.6667	0.3333
CS13	3	3	4	3.3333	0.3333
CS14	1	4	3	2.6667	2.3333
CS15	1	3	3	2.3333	1.3333
CS16	1	3	4	2.6667	2.3333
CS17	2	5	3	3.3333	2.3333
CS18	1	5	4	3.3333	4.3333
CS19	1	5	3	3.0000	4.0000
CS20	2	5	3	3.3333	2.3333
CS21	5	5	4	4.6667	0.3333
CS22	5	5	2	4.0000	3.0000

ตารางที่ ค-7 (ต่อ) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความทันสมัยของข้อมูล

ข้อที่	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ค่าความแปรปรวน s^2
CS23	3	5	3	3.6667	1.3333
CS24	1	5	2	2.6667	4.3333
CS25	1	3	3	2.3333	1.3333
CS26	1	3	3	2.3333	1.3333
CS27	1	3	3	2.3333	1.3333
CS28	1	3	4	2.6667	2.3333
CS29	1	4	4	3.0000	3.0000
CS30	1	1	4	2.0000	3.0000
CS31	1	5	4	3.3333	4.3333
CS32	1	2	3	2.0000	1.0000
CS33	1	3	3	2.3333	1.3333
CS34	1	4	3	2.6667	2.3333
CS35	1	4	3	2.6667	2.3333
O1	5	4	4	4.3333	0.3333
O2	2	5	4	3.6667	2.3333
O3	3	5	3	3.6667	1.3333
O4	4	5	3	4.0000	1.0000
				289.0000	136.3333
				ความแปรวนเฉลี่ย	1.6426
รวม	233	332	302	289.0000	2,577.0000
การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกณฑ์ความทันสมัยของข้อมูลมีค่าเท่ากับ 95.87%					

ภาคผนวก แบบสอบถามฉบับจริง

เลขที่แบบสอบถาม

No.

แบบสอบถาม

เรื่อง

การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

วัตถุประสงค์

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย โดยดัชนีวัดผลการดำเนินงานต่างๆ ที่นำเสนอนี้ได้จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายและบริษัทจำหน่ายไฟฟ้าในต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงในรายละเอียดและวิธีการประเมินมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายให้มีความเหมาะสมและสะท้อนถึงการดำเนินงานที่แท้จริง โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อโครงการศึกษาแนวทางการปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่อไป

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินความคิดเห็นและจัดประเภทของดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายตามประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญ โดยการประยุกต์เทคนิคกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP)

3.1 การให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของของทั้ง 5 มุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

3.2 การให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์สำหรับการตรวจสอบคุณภาพดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

3.2.1 เกณฑ์การประเมินที่มีผลต่อการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านความเหมาะสมกับองค์กร

3.2.2 เกณฑ์การประเมินที่มีผลต่อการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านความพร้อม ของข้อมูล

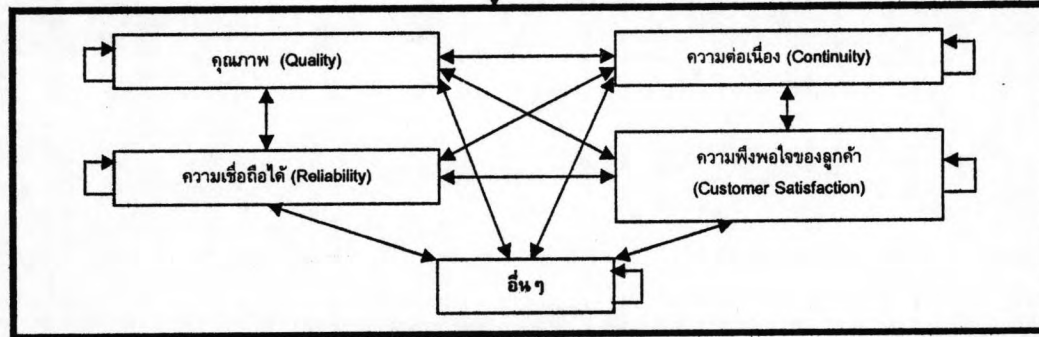
ตอนที่ 4 การตรวจสอบคุณภาพของดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่มีความเหมาะสมกับหน่วยงานและความพร้อมของข้อมูล

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

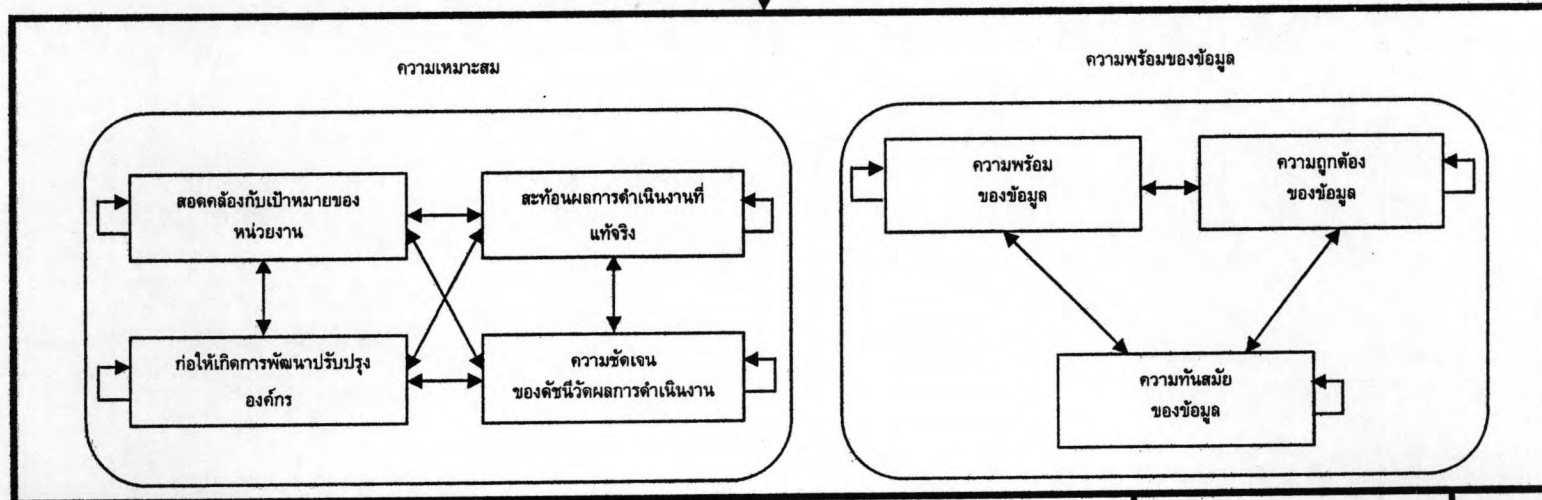
วัตถุประสงค์

การตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

มุมมอง

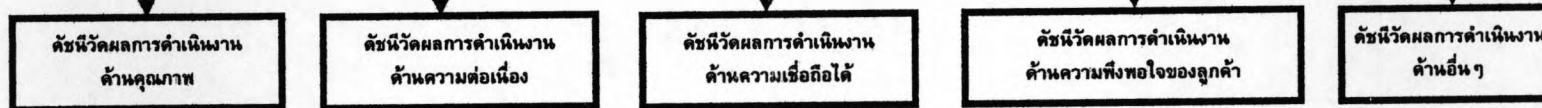


เกณฑ์หลัก



เกณฑ์รอง

ทางเลือก



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

1. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่นๆ (โปรดระบุ)

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัดในปัจจุบัน

การไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3. ตำแหน่งปัจจุบัน

ฝ่าย

4. ประสบการณ์ทำงานกับการไฟฟ้า ปี เดือน

ตอนที่ 2 การประเมินความคิดเห็นและจัดประเภทของดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายตามประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการ

คำอธิบายเบื้องต้น

ประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. **มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค** หมายถึงมาตรฐานของคุณภาพกระแสไฟฟ้าที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) สมควรที่จะได้รับ เช่น มาตรฐานทางด้านแรงดันไฟฟ้า และความเชื่อถือได้ของระบบ เป็นต้น
2. **มาตรฐานคุณภาพทั่วไป** หมายถึง มาตรฐานการทำงานหรือการบริการขั้นต่ำที่ทางผู้จำหน่ายไฟฟ้าได้กำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กร
3. **มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน** หมายถึง มาตรฐานการทำงานหรือการบริการที่ผู้จำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้กำหนดเป็นเกณฑ์ในการให้บริการขึ้นมา และผู้จำหน่ายไฟฟ้าเองจะต้องปฏิบัติให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงจะต้องมีการกำหนดค่าปรับที่จะต้องชำระให้แก่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์นั้นๆ ได้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เหมาะสมกับคำตอบของท่าน โดยรายละเอียดใน

ตารางแบบสอบถามนี้ประกอบด้วย

- 1) ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน
- 2) จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งานดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวนั้นๆ โดยแยกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ มาตรฐานทางเทคนิค มาตรฐานทั่วไป และมาตรฐานที่รับประกัน เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับประกอบการพิจารณา เช่น

ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน		
	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน
การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	0 / 37	5 / 13	10 / 17
		15 / 30	

หมายถึง ดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวนี้ ไม่มีประเทศใดเลยที่นำไปใช้เป็นมาตรฐานทางด้านเทคนิคจากการศึกษาทั้งหมด 37 บริษัท ในขณะที่มี 15 บริษัทจากทั้งหมด 30 บริษัทใช้เป็นมาตรฐานคุณภาพทางการบริการ โดยแบ่งเป็น มาตรฐานทั่วไป 5 บริษัท และ มาตรฐานที่รับประกัน 10 บริษัท

3) ให้ท่านทำการเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่กำลังพิจารณานั้นว่าเหมาะสมกับองค์กรของท่านหรือไม่ และหากเหมาะสมควรจัดอยู่ในมาตรฐานประเภทใด ซึ่งได้แก่ มาตรฐานทางเทคนิค มาตรฐานทั่วไป และมาตรฐานที่รับประกัน โดยเลือกเพียง 1 ประเภทเท่านั้น

2.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
Q1.	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	0 / 37	5 / 13	10 / 17					
			15 / 30						
Q2.	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	0 / 37	4 / 13	10 / 17					
			14 / 30						
Q3.	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	0 / 37	6 / 13	4 / 17					
			10 / 30						
Q4.	การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้งสำหรับการติดตั้งใหม่	0 / 37	0 / 13	10 / 17					
			10 / 30						
Q5.	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง (ระหว่างสายไฟฟ้าไปยังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้า)	0 / 37	1 / 13	8 / 17					
			9 / 30						
Q6.	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	0 / 37	6 / 13	1 / 17					
			7 / 30						
Q7.	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	0 / 37	2 / 13	3 / 17					
			5 / 30						
Q8.	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	0 / 37	0 / 13	5 / 17					
			5 / 30						
Q9.	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	0 / 37	0 / 13	5 / 17					
			5 / 30						

2.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
Q10.	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	0 / 37	2 / 13	2 / 17					
			4 / 30						
Q11.	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่อยู่ยากซับซ้อน	0 / 37	2 / 13	1 / 17					
			3 / 30						
Q12.	การติดตั้งที่ผิดพลาด	0 / 37	1 / 13	2 / 17					
			3 / 30						
Q13.	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0 / 37	1 / 13	2 / 17					
			3 / 30						
Q14.	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	0 / 37	1 / 13	1 / 17					
			2 / 30						
Q15.	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	0 / 37	0 / 13	2 / 17					
			2 / 30						
Q16.	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q17.	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q18.	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q19.	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่มีความซับซ้อน	0 / 37	1 / 13	0 / 17					

2.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
			1 / 30						
Q20.	ระยะเวลาในการเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	0 / 37	0 / 13	1 / 17					
			1 / 30						
Q21.	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q22.	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q23.	การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	0 / 37	0 / 13	1 / 17					
			1 / 30						
Q24.	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	0 / 37	0 / 13	1 / 17					
			1 / 30						
Q25.	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q26.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q27.	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q28.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	0 / 37	1 / 13						

2.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
			1 / 30						
Q29.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมโฟตอน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
Q30.	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0 / 37	0 / 13	0 / 17					
			0 / 30						
Q31.	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	0 / 37	0 / 13	0 / 17					
			0 / 30						
Q32.	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	0 / 37	0 / 13	0 / 17					
			0 / 30						
Q33.	ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	0 / 37	0 / 13	0 / 17					
			0 / 30						

ท่านคิดว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality) ที่เหมาะสมกับหน่วยงานของท่านมีครบถ้วนแล้วหรือไม่

ครบถ้วนดีแล้ว

ยังไม่ครบถ้วน (โปรดระบุชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน และระบุว่าควรจัดอยู่ในมาตรฐานคุณภาพประเภทใด)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน
1.			
2.			
3.			

2.2 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความต่อเนื่อง (Continuity)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
C1.	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	37 / 37	0 / 13 0 / 30	0 / 17					
C2.	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	37 / 37	0 / 13 0 / 30	0 / 17					
C3.	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	0 / 37	2 / 13 2 / 30	0 / 17					
C4.	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	0 / 37	1 / 13 1 / 30	0 / 17					
C5.	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	0 / 37	0 / 13 0 / 30	0 / 17					

ท่านคิดว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความต่อเนื่อง (Continuity) ที่เหมาะสมกับหน่วยงานของท่านมีครบถ้วนแล้วหรือไม่

ครบถ้วนดีแล้ว

ยังไม่ครบถ้วน (โปรดระบุชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน และระบุว่าควรจัดอยู่ในมาตรฐานคุณภาพประเภทใด)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน
1.			
2.			
3.			

2.3 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
R1.	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	6 / 37	0 / 13	0 / 17					
			0 / 30						
R2.	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0 / 37	0 / 13	8 / 17					
			8 / 30						
R3.	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0 / 37	0 / 13	2 / 17					
			2 / 30						
R4.	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
R5.	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
R6.	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						

ท่านคิดว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ที่เหมาะสมกับหน่วยงานของท่านมีครบถ้วนแล้วหรือไม่

ครบถ้วนดีแล้ว

ยังไม่ครบถ้วน (โปรดระบุชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน และระบุว่าควรจัดอยู่ในมาตรฐานคุณภาพประเภทใด)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน
1.			
2.			
3.			

2.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
CS1.	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	0 / 37	1 / 13	14 / 17					
			15 / 30						
CS2.	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	0 / 37	8 / 13	2 / 17					
			10 / 30						
CS3.	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	0 / 37	2 / 13	8 / 17					
			10 / 30						
CS4.	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนเข้ามา	0 / 37	4 / 13	3 / 17					
			7 / 30						
CS5.	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	0 / 37	2 / 13	4 / 17					
			6 / 30						
CS6.	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	0 / 37	2 / 13	4 / 17					
			6 / 30						
CS7.	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	0 / 37	0 / 13	6 / 17					
			6 / 30						
CS8.	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	0 / 37	4 / 13	0 / 17					
			4 / 30						
CS9.	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	0 / 37	2 / 13	1 / 17					
			3 / 30						
CS10.	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	0 / 37	0 / 13	3 / 17					
			3 / 30						

2.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
CS11.	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0 / 37	1 / 13	1 / 17					
			2 / 30						
CS12.	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	0 / 37	2 / 13	0 / 17					
			2 / 30						
CS13.	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	0 / 37	2 / 13	0 / 17					
			2 / 30						
CS14.	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS15.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS16.	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS17.	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS18.	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS19.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS20.	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	0 / 37	0 / 13	1 / 17					
			1 / 30						

2.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
CS21.	การแก้ไขคำร้องเรียน	0 / 37	0 / 13	1 / 17					
			1 / 30						
CS22.	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS23.	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS24.	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS25.	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS26.	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS27.	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS28.	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS29.	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS30.	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกละเอียดในการให้บริการ	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						

2.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
CS31.	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS32.	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS33.	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS34.	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
CS35.	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	0 / 37	0 / 13	0 / 17					
			0 / 30						

ท่านคิดว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ที่เหมาะสมกับหน่วยงานของท่านมีครบถ้วนแล้วหรือไม่

ครบถ้วนดีแล้ว

ยังไม่ครบถ้วน (โปรดระบุชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน และระบุว่าควรจัดอยู่ในมาตรฐานคุณภาพประเภทใด)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน
1.			
2.			
3.			

2.5 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่น ๆ

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน			เลือก			ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้
		มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน		
01.	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
02.	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
03.	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						
04.	ร้อยละของลูกค้ำที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	0 / 37	1 / 13	0 / 17					
			1 / 30						

ท่านคิดว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่น ๆ มีครบถ้วนแล้วหรือไม่

ครบถ้วนดีแล้ว

ยังไม่ครบถ้วน (โปรดระบุชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน และระบุว่าควรจัดอยู่ในมาตรฐานคุณภาพประเภทใด)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค	มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป	มาตรฐานคุณภาพที่รับประกัน
1.			
2.			
3.			

2.6 ท่านคิดว่าจำนวนที่เหมาะสมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานสำหรับหน่วยงานของท่าน ควรจะอยู่ในช่วงที่เท่าไร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่เหมาะสมกับคำตอบของท่านมากที่สุด

- 1 - 5 ตัว
- 6 - 10 ตัว
- 11 - 15 ตัว
- 16 - 20 ตัว
- 21 - 25 ตัว
- 26 - 30 ตัว
- 31 - 35 ตัว
- 36 - 40 ตัว
- อื่น (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญ โดยการประยุกต์เทคนิคกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP)

3.1 การให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของของทั้ง 5 มุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

คำอธิบาย

มุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ คุณภาพ (Quality) ความต่อเนื่อง (Continuity) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และอื่น ๆ โดยทั้ง 5 ประเภทจะมีความหมาย ดังนี้

1. **คุณภาพ (Quality)** หมายถึง คุณสมบัติ/คุณลักษณะทั้งหมดโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์/บริการ (Characteristic) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ระบุไว้ โดยใช้วิธีการสำรวจ เปรียบเทียบ และกำหนดเป็นข้อตกลงและเป้าหมายร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็น สินค้า (Product) และหรือ สินค้าบริการ (Service) และสำหรับกิจการการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า นั้น ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงค่าของแรงดันไฟฟ้า และความถี่ เป็นต้น

2. **ความต่อเนื่อง (Continuity)** หมายถึง ความสม่ำเสมอในการดำเนินงาน ซึ่งสำหรับกิจการการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าแล้วจะหมายถึงความสามารถในการจัดส่งและจำหน่ายไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง หรือเกิดเหตุขัดข้องน้อยที่สุด โดยอาจประเมินจากจำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่เกิดความขัดข้องจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถเข้าถึงแหล่งพลังงานไฟฟ้าได้

3. **ความเชื่อถือได้ (Reliability)** ในที่นี้จะหมายถึงความสามารถในการดำเนินงานเพื่อจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ เช่น ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI), จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี เป็นต้น

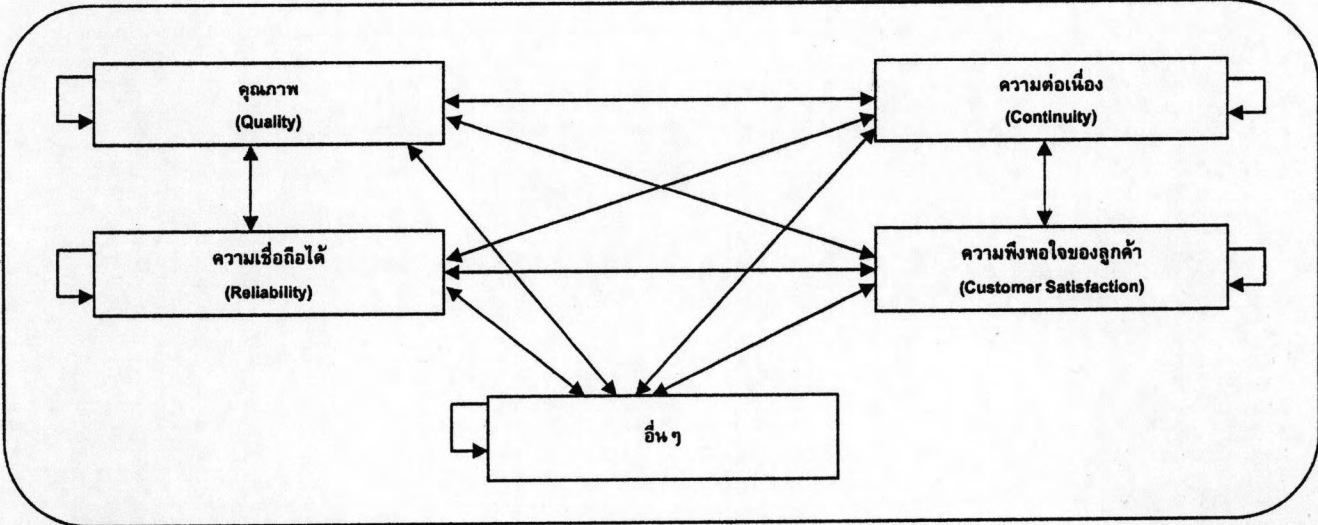
4. **ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)** หมายถึงระดับความพึงพอใจในความต้องการของลูกค้าที่ถูกนำไปทำให้บรรลุ หรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ได้ตามที่ตั้งความหวังไว้ โดยอาจดูจากจำนวนข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้า เป็นต้น

5. **อื่น ๆ (Other)** คือดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มใน 4 ประเภทข้างต้นได้ เช่น ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ, จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ เป็นต้น

วัตถุประสงค์

การตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ตามมุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

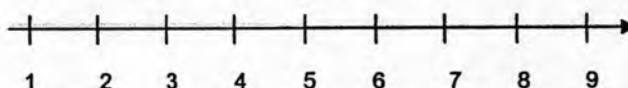
เกณฑ์หลัก



โครงสร้างการตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ตามมุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง ให้ท่านเปรียบเทียบความสำคัญของมุมมองของตัวชี้วัดทั้ง 5 มุมมองในแต่ละคู่ เมื่อคำนึงถึงมุมมองของดัชนีวัดทั้ง 5 ที่ละมุมมอง โดยทำเครื่องหมาย ○ ลงบนตัวเลขที่เท่ากับระดับความสำคัญที่ท่านได้เปรียบเทียบและเห็นแล้วว่ามุมมองของตัวชี้วัดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือนั้นมีระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของท่านมากกว่ากัน

ระดับสเกลของจำนวนเท่าของความสำคัญตั้งแต่ 1 – 9 ดังนี้



- 1 คือ เกณฑ์ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน
- 2 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญเท่ากันถึงปานกลางกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 3 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญปานกลางกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 4 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญปานกลางถึงค่อนข้างมากกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 5 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญค่อนข้างมากกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 6 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญค่อนข้างมากถึงมากกว่ากับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 7 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากกว่ากับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 8 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากกว่าถึงมากที่สุดกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 9 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากที่สุดกับอีกเกณฑ์หนึ่ง

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																	คอลัมภ์ทาง ขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือสำคัญ กว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือสำคัญ กว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจของ ลูกค้า

จากตัวอย่างในตารางสามารถสรุปได้ว่า มุมมองด้านคุณภาพมีความสำคัญปานกลางกับมุมมองด้านความต่อเนื่อง และมีความสำคัญเท่ากันกับมุมมองด้านความเชื่อถือได้ แต่มุมมองด้านความพึงพอใจมีความสำคัญค่อนข้างมากกว่ามุมมองด้านคุณภาพ

3.1.1 เมื่อท่านคำนึงถึง มุมมองที่ 1 ด้านคุณภาพ (Quality) ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่า มุมมองในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ระบุ

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

3.1.2 เมื่อท่านคำนึงถึง มุมมองที่ 2 ด้านความต่อเนื่อง (Continuity) ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่า มุมมองในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ระบุ

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

3.1.3 เมื่อท่านคำนึงถึง มุมมองที่ 3 ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่ามุมมองในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

3.1.4 เมื่อท่านคำนึงถึง มุมมองที่ 4 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่ามุมมองในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

3.1.5 เมื่อท่านคำนึงถึง มุมมองที่ 5 ด้านอื่นๆ (Others) ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่ามุมมองในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

3.2 การให้นำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์สำหรับการตรวจสอบคุณภาพดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

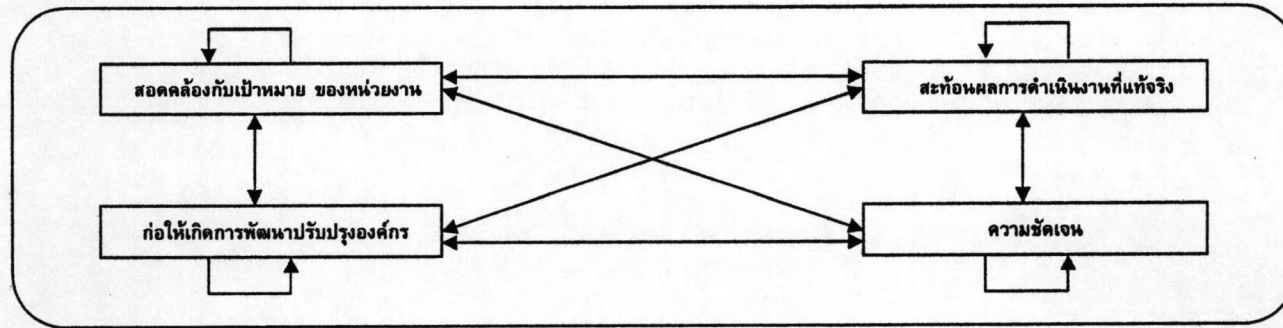
คำอธิบาย เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็น 7 ประเภท (พสุ เดชะรินทร์, 2544) ดังนี้

1. สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานนั้นๆ มีความสอดคล้อง และมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายของวิสัยทัศน์ ภารกิจ หรือกลยุทธ์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ โดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร
2. สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานนั้นๆ สามารถแสดงถึงผลการดำเนินงานจริงขององค์กรในช่วงเวลาที่ผ่านมาเป็นเช่นไร มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด
3. ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานนั้นๆ สามารถเชื่อมโยงเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในอดีตของตนเอง หรือเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น เพื่อให้ทราบถึงสถานะของตนเอง และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรในดีขึ้นกว่าในอดีต หรือก่อให้เกิดการแข่งขันกับองค์กรอื่น
4. ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน คือ ความชัดเจน ไม่กำกวม ตรงประเด็น มีความหมายมุ่งไปยังสิ่งที่วัดของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดการความเข้าใจให้ตรงกันทั่วทั้งองค์กร และป้องกันมิให้เกิดการตีความผิดพลาด
5. ความพร้อมของข้อมูล คือ ความพร้อมขององค์กรในการจัดเตรียมและจัดหาข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำดัชนีวัดผลการดำเนินงาน หรือจากข้อมูลที่องค์กรจัดเก็บไว้อยู่แล้วนั้นมีความเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการจัดทำดัชนีวัดผลการดำเนินงานมากนักน้อยเพียงใด
6. ความถูกต้องของข้อมูล คือ ข้อมูลที่องค์กรสามารถหามาเพื่อใช้ในการจัดทำดัชนีวัดผลการดำเนินงานนั้นๆ จะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และมาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้
7. ความทันสมัยของข้อมูล คือ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่นำมาใช้ในการจัดทำดัชนีวัดผลการดำเนินงานขององค์กร โดยข้อมูลนั้นจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์

การตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ตามเกณฑ์การประเมินด้านความเหมาะสมกับองค์กร

เกณฑ์หลัก



โครงสร้างการตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย
ตามเกณฑ์การประเมินด้านความเหมาะสมกับองค์กร

3.2.1 เกณฑ์การประเมินที่มีผลต่อการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านความเหมาะสมกับองค์กร

3.2.1.1 เมื่อท่านคำนึงถึง เกณฑ์ที่ 1 ด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงาน ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่าเกณฑ์หลักใดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด

3.2.1.2 เมื่อท่านคำนึงถึง **เกณฑ์ที่ 2 ด้านการสะท้อนถึงผลการดำเนินงาน** ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่าเกณฑ์หลักใดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ระบุ

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																	คอลัมภ์ทาง ขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด

3.2.1.3 เมื่อท่านคำนึงถึง **เกณฑ์ที่ 3 ด้านการก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร** ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่าเกณฑ์หลักใดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด

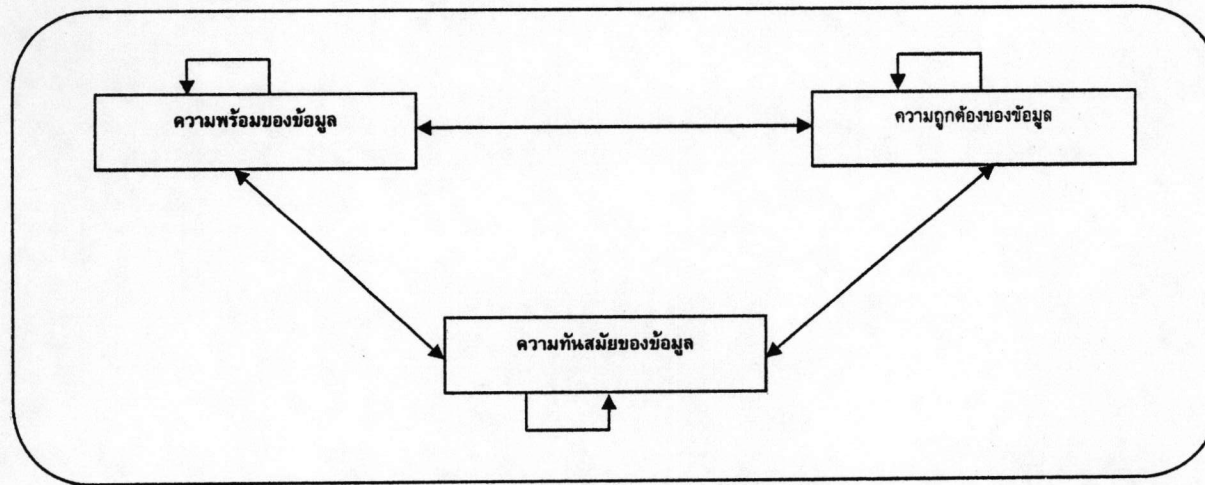
3.2.1.4 เมื่อท่านคำนึงถึง เกณฑ์ที่ 4 ด้านความชัดเจนของดัชนีวัด ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่าเกณฑ์หลักใดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบที่ระบุ

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																	คอลัมภ์ทาง ขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด

วัตถุประสงค์

การตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจำหน่าย ตามเกณฑ์การประเมินด้านความพร้อมของข้อมูล

เกณฑ์หลัก



โครงสร้างการตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจำหน่าย ตามเกณฑ์การประเมินด้านความพร้อมของข้อมูล

3.2.2 เกณฑ์การประเมินที่มีผลต่อการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านความพร้อมของข้อมูล

3.2.2.1 เมื่อท่านคำนึงถึง เกณฑ์ที่ 1 ด้านความพร้อมของข้อมูล ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่าเกณฑ์หลักใดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบทีละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																		คอลัมภ์ทาง ขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า									สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความถูกต้อง ของข้อมูล	
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล	
ความถูกต้อง ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล	

3.2.2.2 เมื่อท่านคำนึงถึง เกณฑ์ที่ 2 ด้านความถูกต้องของข้อมูล ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่าเกณฑ์หลักใดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบทีละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																		คอลัมภ์ทาง ขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า									สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความถูกต้อง ของข้อมูล	
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล	
ความถูกต้อง ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล	

3.2.2.3 เมื่อท่านคำนึงถึง เกณฑ์ที่ 3 ด้านความทันสมัยของข้อมูล ตามความคิดของท่าน ท่านคิดว่าเกณฑ์หลักใดในคอลัมภ์ทางซ้ายมือหรือขวามือของท่านในตารางด้านล่างนี้มีความสำคัญมากกว่ากัน และสำคัญมากกว่าในระดับความสำคัญเท่าใด โดยการเปรียบเทียบทีละคู่

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																		คอลัมภ์ทาง ขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า									สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความถูกต้อง ของข้อมูล	
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล	
ความถูกต้อง ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล	

ตอนที่ 4 คัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและเหมาะสมกับหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงบนตัวเลขที่เหมาะสมกับคำตอบของท่านมากที่สุด โดยเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

- คะแนน 5 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินมากที่สุด
 คะแนน 4 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินมาก
 คะแนน 3 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินปานกลาง
 คะแนน 2 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินน้อย
 คะแนน 1 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินน้อยที่สุด

ตัวอย่างการให้คะแนน

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการทดสอบคุณภาพของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน		
		สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงาน	สะท้อนผลการดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร
1.	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	5 4 (3) 2 1 	(5) 4 3 2 1 	5 4 3 (2) 1

4.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
Q1.	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q2.	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q3.	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q4.	การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q5.	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง (ระหว่างสายไฟฟ้าไปยังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้า)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q6.	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q7.	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q8.	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q9.	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
Q10.	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q11.	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ย่างยากซับซ้อน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q12.	การติดตั้งที่ผิดพลาด	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q13.	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q14.	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q15.	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q16.	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q17.	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q18.	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q19.	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
Q20.	ระยะเวลาในการเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q21.	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q22.	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q23.	การออกไปเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q24.	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q25.	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q26.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q27.	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q28.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับ เป้าหมายของ หน่วยงาน	สะท้อนผลการ ดำเนินงาน ที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการ พัฒนา ปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	ความพร้อม ของข้อมูล	ความถูกต้อง ของข้อมูล	ความทันสมัย ของข้อมูล
Q29.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟ ถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q30.	การออกไปแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q31.	ระยะเวลาในการ โอน – เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q32.	ระยะเวลาในการจ่ายเงิน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
Q33.	ระยะเวลาในการจ่ายเงิน ค่าบริการ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.2 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความต่อเนื่อง (Continuity)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
C1.	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
C2.	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
C3.	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
C4.	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
C5.	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.3 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
R1.	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
R2.	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
R3.	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
R4.	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
R5.	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
R6.	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
CS1.	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS2.	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS3.	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS4.	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนเข้ามา	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS5.	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS6.	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโบเสริมและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS7.	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS8.	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS9.	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS10.	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS11.	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
CS12.	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS13.	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS14.	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS15.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS16.	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS17.	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS18.	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS19.	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS20.	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS21.	การแก้ไขคำร้องเรียน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
CS22.	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS23.	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS24.	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS25.	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS26.	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS27.	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS28.	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS29.	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS30.	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกปล่อยให้สายในการให้บริการ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
CS31.	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS32.	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำกรณัฒนภาพจากลูกค้า	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS33.	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS34.	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
CS35.	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

4.5 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่น ๆ

ลำดับ	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์ในการประเมินดัชนีวัดผลการดำเนินงาน						
		สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
O1.	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
O2.	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่ต้องชำระค่าปรับ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
O3.	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _
O4.	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _	5 4 3 2 1 _ _ _ _

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง
ในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม**

ภาคผนวก จ

รายละเอียดการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้ว่าการไฟฟ้านครหลวง
- ระดับการศึกษาปริญญาตรี
- ประสบการณ์การทำงานกับการไฟฟ้า 35 ปี

ตอนที่ 2 การประเมินความคิดเห็นที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว และจัดประเภทของดัชนีผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายตามประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการตัว

สามารถสรุปได้ตามมุมมองทั้ง 5 คือ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านอื่นๆ ดังตารางที่ จ-1 จ-2 จ-3 จ-4 และ จ-5 ตามลำดับ

ตารางที่ จ-1 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
		เลือก/ ไม่เลือก	ประเภทของมาตรฐานคุณภาพ
Q1	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป
Q2	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q3	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป
Q4	การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q5	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิด เหตุขัดข้อง	ไม่เลือก	-
Q6	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป
Q7	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่(กรณีค้างชำระ)	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q8	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q9	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q10	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	ไม่เลือก	-
Q11	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ไม่เลือก	-
Q12	การติดตั้งที่ผิดพลาด	ไม่เลือก	-
Q13	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้า เดิม	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q14	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	ไม่เลือก	-
Q15	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ ซับซ้อน	ไม่เลือก	-
Q16	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้า ใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	ไม่เลือก	-
Q17	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจาก ได้รับใบร้องขอ	ไม่เลือก	-
Q18	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช้ที่ อยู่อาศัย	ไม่เลือก	-
Q19	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาด เล็กและไม่มีความซับซ้อน	ไม่เลือก	-
Q20	การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	ไม่เลือก	-
Q21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและ แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	ไม่เลือก	-
Q22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	ไม่เลือก	-
Q23	การออกไปเสิร์ฟเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	ไม่เลือก	-

ตารางที่ จ-1 (ต่อ) ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
		เลือก / ไม่เลือก	ประเภทของมาตรฐานคุณภาพ
Q24	การติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	ไม่เลือก	-
Q25	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	ไม่เลือก	-
Q26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	ไม่เลือก	-
Q27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	ไม่เลือก	-
Q28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	ไม่เลือก	-
Q29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	ไม่เลือก	-
Q30	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป
Q31	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q32	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
Q33	ระยะเวลาในการจ่ายเงินค่าบริการ	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน

ตารางที่ จ-2 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความต่อเนื่อง (Continuity)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
		เลือก / ไม่เลือก	ประเภทของมาตรฐานคุณภาพ
C1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	เลือก	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค
C2	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	เลือก	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค
C3	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	ไม่เลือก	-
C4	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
C5	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	เลือก	มาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค

ตารางที่ จ-3 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
		เลือก / ไม่ เลือก	ประเภทของมาตรฐานคุณภาพ
R1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	ไม่เลือก	-
R2	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก	-
R3	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก	-
R4	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก	-
R5	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	ไม่เลือก	-
R6	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	ไม่เลือก	-

ตารางที่ จ-4 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
		เลือก / ไม่ เลือก	ประเภทของมาตรฐานคุณภาพ
CS1	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ไม่เลือก	-
CS2	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป
CS3	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่รับประกัน
CS4	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	ไม่เลือก	-
CS5	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ไม่เลือก	-
CS6	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ไม่เลือก	-
CS7	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	เลือก	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป
CS8	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	ไม่เลือก	-
CS9	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่เลือก	-
CS10	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	ไม่เลือก	-
CS11	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	ไม่เลือก	-
CS12	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	ไม่เลือก	-
CS13	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	ไม่เลือก	-
CS14	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	ไม่เลือก	-

ตารางที่ จ-4 (ต่อ) ผลของการออกแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้าน
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
		เลือก / ไม่ เลือก	ประเภทของมาตรฐานคุณภาพ
CS15	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่เลือก	-
CS16	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	ไม่เลือก	-
CS17	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขค่าร้องเรียนของ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	ไม่เลือก	-
CS18	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	ไม่เลือก	-
CS19	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	ไม่เลือก	-
CS20	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	ไม่เลือก	-
CS21	การแก้ไขค่าร้องเรียน	ไม่เลือก	-
CS22	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	ไม่เลือก	-
CS23	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่เลือก	-
CS24	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ ลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	ไม่เลือก	-
CS25	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการ เคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	ไม่เลือก	-
CS26	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	ไม่เลือก	-
CS27	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจาก ได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	ไม่เลือก	-
CS28	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ(รวม พนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	ไม่เลือก	-
CS29	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	ไม่เลือก	-
CS30	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกปล่อยให้	ไม่เลือก	-
CS31	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	ไม่เลือก	-
CS32	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจาก ลูกค้า	ไม่เลือก	-
CS33	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	ไม่เลือก	-
CS34	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัด หมาย	ไม่เลือก	-
CS35	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	ไม่เลือก	-

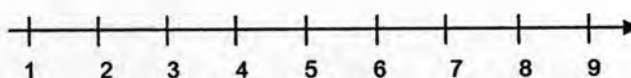
ตารางที่ จ-5 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีผลการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่นๆ (Other)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็น	
		เลือก / ไม่ เลือก	ประเภทของมาตรฐานคุณภาพ
O1	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	ไม่เลือก	-
O2	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่ต้องชำระค่าปรับ	ไม่เลือก	-
O3	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	ไม่เลือก	-
O4	ร้อยละของลูกค้ำที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจาก ค้างค่าใช้จ่าย	ไม่เลือก	-

นอกจากนี้ ในแบบสอบถามตอนที่ 2 มีคำถามเกี่ยวกับจำนวนที่เหมาะสมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก ซึ่งทาง กฟน. มีความคิดเห็นว่าควรที่จะมีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงาน 21-25 ตัว และจากการสำรวจดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าในต่างประเทศนั้นพบว่าจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าต่างประเทศโดยเฉลี่ยมีจำนวน 10-20 ตัวต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ กฟน. เลือกและจำนวนที่เห็นสมควรว่าเหมาะสมนั้นมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับจำนวนเฉลี่ยของการไฟฟ้าต่างประเทศ

ตอนที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญ โดยการประยุกต์เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญด้วยกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP)

สำหรับวิธีการให้คะแนน คือให้ผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของมุมมองของดัชนีวัดทั้ง 5 มุมมองในแต่ละคู่ เมื่อคำนึงถึงมุมมองของดัชนีวัดทั้ง 5 ที่ละมุมมอง โดยสามารถแบ่งระดับสเกลของจำนวนเท่าของความสำคัญตั้งแต่ 1-9 ดังนี้ระดับสเกลของจำนวนเท่าของความสำคัญตั้งแต่ 1 – 9 ดังนี้



- 1 คือ เกณฑ์ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน
- 2 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญเท่ากันถึงปานกลางกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 3 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญปานกลางกับอีกเกณฑ์หนึ่ง

- 4 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญปานกลางถึงค่อนข้างมากกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 5 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญค่อนข้างมากกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 6 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญค่อนข้างมากถึงมากกว่ากับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 7 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากกว่ากับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 8 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากกว่าถึงมากที่สุดกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 9 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากที่สุดกับอีกเกณฑ์หนึ่ง

โดยการให้คะแนนสำหรับในแบบสอบถาม ตอนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 3 หัวข้อหลัก ดังนี้
 ➤ การให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของของทั้ง 5 มุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

โดยตารางที่ จ-6 จ-7 จ-8 จ-9 และ จ-10 เป็นการแสดงผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านอื่นๆ ตามลำดับ

ตารางที่ จ-6 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านคุณภาพเป็นหลัก

คอลัมภ์ทางซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทางขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือสำคัญกว่า								สำคัญเท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือสำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

ตารางที่ จ-7 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านความต่อเนื่องเป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

ตารางที่ จ-8 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านความเชื่อถือได้เป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้า
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้า	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

ตารางที่ จ-9 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านความพึงพอใจ
ของลูกค้ำเป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

ตารางที่ จ-10 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านอื่นๆเป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความต่อเนื่อง
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ
คุณภาพ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความเชื่อถือได้
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ
ความต่อเนื่อง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ
ความเชื่อถือได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ
ความพึงพอใจ ของลูกค้ำ	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	อื่นๆ

➤ การให้คะแนนความสำคัญของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร

โดยตารางที่ จ-11 จ-12 จ-13 และ จ-14 เป็นการแสดงผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงาน ด้านการสะท้อนถึงผลการดำเนินงาน ด้านการก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร และด้านความชัดเจนของดัชนีวัด ตามลำดับ

ตารางที่ จ-11 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงานเป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด

ตารางที่ จ-12 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านการสะท้อนถึงผลการดำเนินงานเป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																	คอลัมภ์ทาง ขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด

ตารางที่ จ-13 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านการก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเป็นหลัก

คอลัมภ์ทางซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทางขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของดัชนีวัด

ตารางที่ จ-14 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความชัดเจนของดัชนีวัดเป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ ส่วนงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร
สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด
ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความชัดเจนของ ดัชนีวัด

➤ การให้คะแนนความสำคัญของเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล

โดยตารางที่ จ-15 จ-16 และ จ-17 เป็นการแสดงผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์เกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล ด้านความถูกต้องของข้อมูล และ ด้านความทันสมัยของข้อมูล ตามลำดับ

ตารางที่ จ-15 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูลเป็นหลัก

คอลัมภ์ทาง ซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																คอลัมภ์ทาง ขวามือ	
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญ เท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความถูกต้อง ของข้อมูล
ความพร้อม ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล
ความถูกต้อง ของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัย ของข้อมูล

ตารางที่ จ-16 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความถูกต้องของข้อมูลเป็นหลัก

คอลัมภ์ทางซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																	คอลัมภ์ทางขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญเท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความพร้อมของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความถูกต้องของข้อมูล
ความพร้อมของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัยของข้อมูล
ความถูกต้องของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัยของข้อมูล

ตารางที่ จ-17 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟน. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความทันสมัยของข้อมูลเป็นหลัก

คอลัมภ์ทางซ้ายมือ	ระดับคะแนนความสำคัญ																	คอลัมภ์ทางขวามือ
	เกณฑ์ในคอลัมภ์ซ้ายมือ สำคัญกว่า								สำคัญเท่ากัน	เกณฑ์ในคอลัมภ์ขวามือ สำคัญกว่า								
ความพร้อมของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความถูกต้องของข้อมูล
ความพร้อมของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัยของข้อมูล
ความถูกต้องของข้อมูล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความทันสมัยของข้อมูล

ตอนที่ 4 การตรวจสอบคุณภาพของดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพทางเทคนิคและการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูล

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุน้ำหนักคะแนนของแต่ละเกณฑ์แก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert Scale) ดังนี้

- คะแนน 5 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินมากที่สุด
- คะแนน 4 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินมาก
- คะแนน 3 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินปานกลาง
- คะแนน 2 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินน้อย
- คะแนน 1 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินน้อยที่สุด

สำหรับผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูล ที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นจาก กฟน. นั้น สามารถแบ่งเป็น 5 มุมมอง คือ มุมมองด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ จ-18 จ-19 จ-20 จ-21 และ จ-22 ตามลำดับ

ตารางที่ จ-18 ผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านคุณภาพ

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร				เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล		
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน	สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อม ของข้อมูล	ความถูกต้อง ของข้อมูล	ความทันสมัย ของข้อมูล
Q1	5	4	5	4	5	5	5
Q2	5	3	4	5	5	5	5
Q3	5	3	4	5	5	5	5
Q4	4	5	5	5	5	5	5
Q5	1	1	1	1	1	1	1
Q6	4	4	4	5	5	5	5
Q7	4	4	4	5	5	5	5
Q8	4	4	4	5	5	5	5
Q9	5	5	5	5	5	5	5
Q10	1	1	1	1	1	1	1
Q11	1	1	1	1	1	1	1
Q12	1	1	1	1	1	1	1
Q13	5	5	5	5	5	5	5
Q14	1	1	1	1	1	1	1
Q15	1	1	1	1	1	1	1
Q16	1	1	1	1	1	1	1
Q17	1	1	1	1	1	1	1
Q18	1	1	1	1	1	1	1
Q19	1	1	1	1	1	1	1
Q20	1	1	1	1	1	1	1
Q21	1	1	1	1	1	1	1

ตารางที่ จ-18 (ต่อ) ผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านคุณภาพ

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร				เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล		
	สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล
Q22	1	1	1	1	1	1	1
Q23	1	1	1	1	1	1	1
Q24	1	1	1	1	1	1	1
Q25	1	1	1	1	1	1	1
Q26	1	1	1	1	1	1	1
Q27	1	1	1	1	1	1	1
Q28	1	1	1	1	1	1	1
Q29	1	1	1	1	1	1	1
Q30	5	5	5	5	5	5	5
Q31	5	5	5	5	5	5	5
Q32	5	5	5	5	5	5	5
Q33	5	5	5	5	5	5	5

ตารางที่ จ-19 ผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความ
ต่อเนื่อง

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร				เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล		
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน	สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อม ของข้อมูล	ความถูกต้อง ของข้อมูล	ความทันสมัย ของข้อมูล
C1	5	5	5	5	5	5	5
C2	5	5	5	5	5	5	5
C3	1	1	1	1	1	1	1
C4	5	5	5	5	5	5	5
C5	4	4	4	5	5	5	5

ตารางที่ จ-20 ผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความเชื่อถือ
ได้

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร				เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล		
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน	สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อม ของข้อมูล	ความถูกต้อง ของข้อมูล	ความทันสมัย ของข้อมูล
R1	1	1	1	1	1	1	1
R2	1	1	1	1	1	1	1
R3	1	1	1	1	1	1	1
R4	1	1	1	1	1	1	1
R5	1	1	1	1	1	1	1
R6	1	1	1	1	1	1	1

ตารางที่ จ-21 ผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร				เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล		
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน	สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อม ของข้อมูล	ความถูกต้อง ของข้อมูล	ความทันสมัย ของข้อมูล
CS1	1	1	1	1	1	1	1
CS2	5	4	4	4	5	5	5
CS3	5	4	4	4	5	5	5
CS4	1	1	1	1	1	1	1
CS5	1	1	1	1	1	1	1
CS6	1	1	1	1	1	1	1
CS7	4	4	4	4	4	4	4
CS8	1	1	1	1	1	1	1
CS9	1	1	1	1	1	1	1
CS10	1	1	1	1	1	1	1
CS11	1	1	1	1	1	1	1
CS12	1	1	1	1	1	1	1
CS13	1	1	1	1	1	1	1
CS14	1	1	1	1	1	1	1
CS15	1	1	1	1	1	1	1
CS16	1	1	1	1	1	1	1
CS17	1	1	1	1	1	1	1
CS18	1	1	1	1	1	1	1
CS19	1	1	1	1	1	1	1

ตารางที่ จ-21 (ต่อ) ผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร				เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล		
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน	สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความพร้อม ของข้อมูล	ความถูกต้อง ของข้อมูล	ความทันสมัย ของข้อมูล
CS20	1	1	1	1	1	1	1
CS21	1	1	1	1	1	1	1
CS22	1	1	1	1	1	1	1
CS23	1	1	1	1	1	1	1
CS24	1	1	1	1	1	1	1
CS25	1	1	1	1	1	1	1
CS26	1	1	1	1	1	1	1
CS27	1	1	1	1	1	1	1
CS28	1	1	1	1	1	1	1
CS29	1	1	1	1	1	1	1
CS30	1	1	1	1	1	1	1
CS31	1	1	1	1	1	1	1
CS32	1	1	1	1	1	1	1
CS33	1	1	1	1	1	1	1
CS34	1	1	1	1	1	1	1
CS35	1	1	1	1	1	1	1

ตารางที่ จ-22 ผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านอื่นๆ

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร				เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล		
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน	สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง	ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	ความพร้อม ของข้อมูล	ความถูกต้อง ของข้อมูล	ความทันสมัย ของข้อมูล
O1	1	1	1	1	1	1	1
O2	1	1	1	1	1	1	1
O3	1	1	1	1	1	1	1
O4	1	1	1	1	1	1	1

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก กฟน.

ภาคผนวก จ

น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว
แยกตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร
ของการไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ ฉ-1 น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ขององค์กร	สะท้อนถึงผล การดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	รวม
Q1	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	0.0530	0.0059	0.0219	0.0035	0.0843
Q2	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	0.0530	0.0044	0.0176	0.0044	0.0794
Q3	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	0.0530	0.0044	0.0176	0.0044	0.0794
Q4	การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการ ติดตั้งใหม่	0.0425	0.0073	0.0219	0.0044	0.0762
Q5	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิด เหตุขัดข้อง	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q6	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	0.0425	0.0059	0.0176	0.0044	0.0704
Q7	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	0.0425	0.0059	0.0176	0.0044	0.0704
Q8	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	0.0425	0.0059	0.0176	0.0044	0.0704
Q9	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	0.0530	0.0073	0.0219	0.0044	0.0867
Q10	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q11	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ยุงยากซับซ้อน	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q12	การติดตั้งที่ผิดพลาด	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q13	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0530	0.0073	0.0219	0.0044	0.0867

ตารางที่ ฉ-1 (ต่อ) น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
Q14	การเปลี่ยนมอเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q15	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q16	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของ ลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q17	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้อง ขอ	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q18	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช้ที่อยู่ อาศัย	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q19	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและ ไม่มีความซับซ้อน	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q20	การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q23	การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q24	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174

ตารางที่ ฉ-1 (ต่อ) น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
Q25	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวัน เวลาในการซ่อม	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขต เทศบาล)	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขต เทศบาล)	0.0107	0.0015	0.0044	0.0009	0.0174
Q30	การออกไปแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0.0530	0.0073	0.0219	0.0044	0.0867
Q31	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	0.0530	0.0073	0.0219	0.0044	0.0867
Q32	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	0.0530	0.0073	0.0219	0.0044	0.0867
Q33	ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	0.0530	0.0073	0.0219	0.0044	0.0867

ตารางที่ ฉ-2 น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความต่อเนื่อง

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
C1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	0.0208	0.0029	0.0086	0.0017	0.0341
C2	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	0.0208	0.0029	0.0086	0.0017	0.0341
C3	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	0.0042	0.0006	0.0017	0.0003	0.0069
C4	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	0.0208	0.0029	0.0086	0.0017	0.0341
C5	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	0.0167	0.0023	0.0069	0.0017	0.0277

ตารางที่ ฉ-3 น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความเชื่อถือได้

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
R1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับใน หนึ่งปี (CAIDI)	0.0026	0.0004	0.0011	0.0002	0.0042
R2	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0026	0.0004	0.0011	0.0002	0.0042
R3	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0026	0.0004	0.0011	0.0002	0.0042
R4	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	0.0026	0.0004	0.0011	0.0002	0.0042
R5	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	0.0026	0.0004	0.0011	0.0002	0.0042
R6	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	0.0026	0.0004	0.0011	0.0002	0.0042

ตารางที่ ฉ-4 นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
CS1	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS2	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	0.1112	0.0154	0.0460	0.0093	0.1819
CS3	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ	0.1112	0.0154	0.0460	0.0093	0.1819
CS4	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคลมเข้ามา	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS5	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS6	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับไบเสริจ และเงื่อนไข เกี่ยวกับการชำระเงิน	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS7	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ กำหนด	0.0891	0.0123	0.0369	0.0074	0.1458
CS8	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบ รับ	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS9	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS10	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS11	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS12	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS13	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366

ตารางที่ ฉ-4 (ต่อ) น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
CS14	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความ เชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS15	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS16	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS17	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS18	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS19	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS20	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS21	การแก้ไขค่าร้องเรียน	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS22	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS23	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS24	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366

ตารางที่ ฉ-4 (ต่อ) นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
CS25	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS26	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS27	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS28	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS29	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS30	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกกละเลย	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS31	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS32	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS33	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS34	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366
CS35	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	0.0224	0.0031	0.0093	0.0019	0.0366

ตารางที่ ฉ-5 หน้าหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านอื่นๆ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	หน้าหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ขององค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	รวม
O1	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	0.0012	0.0002	0.0005	0.0001	0.0019
O2	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่ต้องชำระค่าปรับ	0.0012	0.0002	0.0005	0.0001	0.0019
O3	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.0012	0.0002	0.0005	0.0001	0.0019
O4	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้าง ค่าใช้จ่าย	0.0012	0.0002	0.0005	0.0001	0.0019

ภาคผนวก ข

น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว
แยกตามเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล
ของการไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ ข-1 น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
Q1	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q2	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q3	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q4	การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q5	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q6	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q7	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q8	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q9	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q10	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q11	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q12	การติดตั้งที่ผิดพลาด	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q13	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q14	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q15	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q16	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q17	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
Q18	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช้ที่อยู่อาศัย	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q19	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่มีความซับซ้อน	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q20	การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q23	การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q24	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q25	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	0.0134	0.0026	0.0015	0.0174
Q30	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q31	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q32	ระยะเวลาในการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867
Q33	ระยะเวลาในการจ่ายเงินค่าบริการ	0.0667	0.0127	0.0073	0.0867

ตารางที่ ช-2 นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความต่อเนื่อง

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	นำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
C1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	0.0262	0.0050	0.0029	0.0341
C2	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	0.0262	0.0050	0.0029	0.0341
C3	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	0.0053	0.0010	0.0006	0.0069
C4	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	0.0262	0.0050	0.0029	0.0341
C5	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	0.0262	0.0050	0.0029	0.0341

ตารางที่ ช-3 นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความเชื่อถือได้

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	นำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
R1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	0.0032	0.0006	0.0004	0.0042
R2	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0032	0.0006	0.0004	0.0042
R3	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0032	0.0006	0.0004	0.0042
R4	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	0.0032	0.0006	0.0004	0.0042
R5	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	0.0032	0.0006	0.0004	0.0042
R6	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	0.0032	0.0006	0.0004	0.0042

ตารางที่ ข-4 หน้าหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	หน้าหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
CS1	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS2	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	0.1399	0.0267	0.0153	0.1819
CS3	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	0.1399	0.0267	0.0153	0.1819
CS4	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคลมเข้ามา	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS5	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS6	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระ เงิน	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS7	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	0.1122	0.0214	0.0122	0.1458
CS8	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS9	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS10	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS11	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS12	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS13	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS14	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบ การจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS15	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ ไฟฟ้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366

ตารางที่ ข-4 (ต่อ) นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
CS16	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS17	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS18	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS19	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS20	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS21	การแก้ไขข้อร้องเรียน	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS22	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS23	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS24	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS25	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS26	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS27	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366

ตารางที่ ข-4 (ต่อ) นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	นำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
CS28	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS29	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS30	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกทะเลย	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS31	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS32	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS33	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS34	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366
CS35	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	0.0281	0.0054	0.0031	0.0366

ตารางที่ ข-5 นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านอื่น ๆ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	นำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
O1	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	0.0015	0.0003	0.0002	0.0019
O2	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	0.0015	0.0003	0.0002	0.0019
O3	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.0015	0.0003	0.0002	0.0019
O4	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	0.0015	0.0003	0.0002	0.0019

ภาคผนวก ช

รายละเอียดการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 8 ชุดจาก 8 หน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยผลการตอบแบบสอบถาม เป็นดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 การตอบอยู่ในลักษณะการประชุมกลุ่ม โดยผู้บริหารและวิศวกรจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตภาคเหนือ

แบบสอบถามชุดที่ 2 การตอบอยู่ในลักษณะผู้ตอบเพียงคนเดียวโดยคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกฝ่ายบริหาร
- ระดับการศึกษาปริญญาตรี
- ประสบการณ์การทำงานกับการไฟฟ้า 17 ปี 1 เดือน

แบบสอบถามชุดที่ 3 การตอบอยู่ในลักษณะผู้ตอบเพียงคนเดียวโดยคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

- ตำแหน่งปัจจุบัน ชผ วธ (จ3) ฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภาค 3)
- ระดับการศึกษาปริญญาตรี
- ประสบการณ์การทำงานกับการไฟฟ้า 30 ปี

แบบสอบถามชุดที่ 4 การตอบอยู่ในลักษณะผู้ตอบเพียงคนเดียวโดยคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

- ตำแหน่งปัจจุบัน รองผู้อำนวยการกองควบคุมการจ่ายไฟ ฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า
- ระดับการศึกษาปริญญาตรี
- ประสบการณ์การทำงานกับการไฟฟ้า 19 ปี 10 เดือน

แบบสอบถามชุดที่ 5 การตอบอยู่ในลักษณะผู้ตอบเพียงคนเดียวโดยคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

- ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานช่างระดับ 6 ฝ่ายบริการ
- ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
- ประสบการณ์การทำงานกับการไฟฟ้า 25 ปี

แบบสอบถามชุดที่ 6 ไม่สามารถระบุได้

แบบสอบถามชุดที่ 7 ไม่สามารถระบุได้

แบบสอบถามชุดที่ 8 การตอบอยู่ในลักษณะการประชุมกลุ่มของแผนกบริการและงานธุรกิจ กองบริการลูกค้า ฝ่ายบริการ กฟต.2

ตอนที่ 2 การประเมินความคิดเห็นที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว และจัดประเภทของดัชนีผลการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายตามประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการตัว

สามารถสรุปได้ตามมุมมองทั้ง 5 คือ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านอื่นๆ ดังตารางที่ ข-1 ข-2 ข-3 ข-4 และ ข-5 ตามลำดับ

ตารางที่ ข-1 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
Q1	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า รายใหม่	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	1/8	7/8	0/8	0/8
Q2	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	1/8	7/8	0/8	0/8
Q3	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิด เหตุขัดข้อง	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	0/8	6/8	2/8	0/8	0/8
Q4	การประเมินราคาและระยะเวลาใน การติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	0/8	2/8	6/8	0/8	0/8
Q5	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณี หม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	ไม่เลือก	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	0/8	2/8	4/8	2/8	0/8
Q6	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	0/8	7/8	0/8	1/8	0/8
Q7	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	1/8	7/8	0/8	0/8
Q8	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิด เหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศ ปกติ)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	0/8	5/8	1/8	2/8	0/8
Q9	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิด เหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศ แปรปรวน)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	0/8	4/8	0/8	4/8	0/8
Q10	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	0/8	3/8	4/8	1/8	0/8

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
Q11	ระยะเวลาในการดำเนินการของ งานที่ยุ่งยากซับซ้อน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	3/8	0/8	4/8	1/8
Q12	การติดตั้งที่ผิดพลาด	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	รับประกัน	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	1/8	4/8	2/8	1/8
Q13	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้า ใหม่ของลูกค้าเดิม	ไม่เลือก	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	1/8	6/8	1/8	0/8
Q14	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการ แจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	ไม่เลือก	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	0/8	3/8	4/8	1/8	0/8
Q15	ระยะเวลาในการดำเนินการของ งานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	2/8	2/8	4/8	0/8
Q16	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อ กลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม หลังจากได้รับใบร้องขอ	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	1/8	5/8	2/8	0/8
Q17	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการ ติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	1/8	4/8	3/8	0/8
Q18	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่ อาศัยและไม่ใช้ที่อยู่อาศัย	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	0/8	4/8	1/8	3/8	0/8
Q19	ระยะเวลาในการประเมินราคา สำหรับงานขนาดเล็กและไม่มี ความซับซ้อน	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	3/8	3/8	2/8	0/8

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
Q20	การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	0/8	2/8	4/8	2/8	0/8
Q21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	รับประกัน	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	0/8	3/8	4/8	1/8	0/8
Q22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	3/8	3/8	2/8	0/8
Q23	การออกไปเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	0/8	3/8	3/8	2/8	0/8
Q24	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการชำระเงิน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	0/8	2/8	2/8	4/8	0/8
Q25	จำนวนรายงานที่ถูกค้างแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8
Q26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8
Q27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8
Q28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ (Quality)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
Q29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟ ถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8
Q30	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	0/8	7/8	0/8	1/8	0/8
Q31	ระยะเวลาในการ โอน – เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	0/8	2/8	5/8	1/8	0/8
Q32	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	1/8	7/8	0/8	0/8
Q33	ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงิน ค่าบริการ	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	1/8	3/8	4/8	0/8

ตารางที่ ข-2 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความต่อเนื่อง (Continuity)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐาน คุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								คุณภาพการบริการ				
		1	2	3	4	5	6	7	8	เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
C1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	เทคนิค	รับประกัน	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	7/8	0/8	1/8	0/8	0/8
C2	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	เทคนิค	รับประกัน	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	7/8	0/8	1/8	0/8	0/8
C3	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	เทคนิค	ทั่วไป	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	1/8	2/8	0/8	4/8	1/8
C4	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	เทคนิค	ทั่วไป	ทั่วไป	1/8	4/8	0/8	3/8	0/8
C5	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	8/8	0/8	0/8	0/8	0/8

ตารางที่ ข-3 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
R1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	เทคนิค	ไม่เลือก	เทคนิค	เทคนิค	เทคนิค	4/8	1/8	0/8	3/8	0/8
R2	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	เทคนิค	ไม่เลือก	เทคนิค	ทั่วไป	เทคนิค	3/8	2/8	0/8	3/8	0/8
R3	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	เทคนิค	ไม่เลือก	เทคนิค	ทั่วไป	เทคนิค	3/8	2/8	0/8	3/8	0/8
R4	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ไม่เลือก	เทคนิค	ทั่วไป	เทคนิค	2/8	1/8	1/8	4/8	0/8
R5	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	เทคนิค	ทั่วไป	เทคนิค	2/8	2/8	1/8	3/8	0/8
R6	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	เทคนิค	ไม่เลือก	ทั่วไป	1/8	3/8	0/8	4/8	0/8

ตารางที่ ข-4 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
CS1	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	0/8	5/8	2/8	1/8	0/8
CS2	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ เขียนมา	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	0/8	6/8	1/8	1/8	0/8
CS3	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟ กระพริบ	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	0/8	3/8	5/8	0/8	0/8
CS4	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม)เข้ามา	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	0/8	6/8	2/8	0/8	0/8
CS5	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	2/8	4/8	2/8	0/8
CS6	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	รับประกัน	ทั่วไป	รับประกัน	รับประกัน	0/8	2/8	4/8	2/8	0/8
CS7	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันใน ระยะเวลาที่กำหนด	ไม่เลือก	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	รับประกัน	0/8	0/8	7/8	1/8	0/8
CS8	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	2/8	1/8	5/8	0/8
CS9	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่อง แรงดันไฟฟ้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	1/8	5/8	1/8	1/8	0/8
CS10	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	0/8	5/8	2/8	1/8	0/8
CS11	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	0/8	5/8	1/8	2/8	0/8

ตารางที่ ข-4 (ต่อ) ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
CS12	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	4/8	0/8	3/8	1/8
CS13	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	2/8	0/8	4/8	2/8
CS14	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ คุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบ การจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	4/8	1/8	3/8	0/8
CS15	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุ และแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	2/8	3/8	3/8	0/8
CS16	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8
CS17	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไข คำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	2/8	1/8	4/8	1/8
CS18	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา เดิม	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	2/8	2/8	4/8	0/8
CS19	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุ และแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับ ปัญหาเดิม	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	2/8	2/8	4/8	0/8

ตารางที่ ข-4 (ต่อ) ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
CS20	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การ ตรวจเช็คมิเตอร์	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	3/8	2/8	3/8	0/8
CS21	การแก้ไขคำร้องเรียน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	3/8	2/8	3/8	0/8
CS22	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของ ลูกค้าเดิม	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	1/8	3/8	4/8	0/8
CS23	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	0/8	5/8	0/8	3/8	0/8
CS24	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่ม สอบถาม)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	0/8	4/8	0/8	4/8	0/8
CS25	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการ สุ่มสอบถาม)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	0/8	4/8	0/8	4/8	0/8
CS26	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับ ได้ภายใน 30 วินาที	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	1/8	1/8	4/8	2/8
CS27	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจาก ลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	2/8	2/8	4/8	0/8

ตารางที่ ข-4 (ต่อ) ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและ การจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
CS28	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายัง ศูนย์บริการ(รวมพนักงานตอบรับ และเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	0/8	4/8	0/8	4/8	0/8
CS29	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนา กับพนักงาน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	1/8	1/8	5/8	1/8
CS30	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูก ละเลย	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	1/8	1/8	4/8	2/8
CS31	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	2/8	1/8	4/8	1/8
CS32	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการ นัดหมายจากลูกค้า	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	3/8	0/8	4/8	1/8
CS33	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมาย มากกว่า 15 นาที	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	0/8	2/8	4/8	2/8
CS34	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและ เป็นไปตามนัดหมาย	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	0/8	1/8	2/8	4/8	1/8
CS35	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ โทรมา	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ทั่วไป	ทั่วไป	ทั่วไป	ไม่เลือก	รับประกัน	0/8	4/8	1/8	3/8	0/8

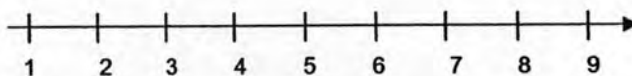
ตารางที่ ข-5 ผลของการตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านอื่นๆ

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการ								สรุปผลการตัดสินใจเลือกและการจัดประเภทมาตรฐาน คุณภาพการบริการ				
		แบบสอบถามชุดที่								เทคนิค	ทั่วไป	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้
		1	2	3	4	5	6	7	8					
O1	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระ ค่าปรับ	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	1/8	1/8	5/8	1/8
O2	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่ต้องชำระ ค่าปรับ	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	รับประกัน	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	1/8	1/8	5/8	1/8
O3	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8
O4	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการ ให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่สามารถ ตัดสินใจได้	ไม่เลือก	ทั่วไป	ไม่เลือก	ไม่เลือก	0/8	2/8	0/8	5/8	1/8

นอกจากนี้ ในแบบสอบถามตอนที่ 2 มีคำถามเกี่ยวกับจำนวนที่เหมาะสมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก ซึ่งทาง กฟภ. มีความคิดเห็นว่าควรที่จะมีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงาน 21-25 ตัว และจากการสำรวจดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าในต่างประเทศนั้นพบว่าจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าต่างประเทศโดยเฉลี่ยมีจำนวน 10-20 ตัวต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ กฟภ. เลือกและจำนวนที่เห็นสมควรว่าเหมาะสมนั้นมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับจำนวนเฉลี่ยของการไฟฟ้าต่างประเทศ

ตอนที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญ โดยการประยุกต์เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญด้วยกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP)

สำหรับวิธีการให้คะแนน คือให้ผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบความสำคัญของมุมมองของดัชนีวัดทั้ง 5 มุมมองในแต่ละคู่ เมื่อคำนึงถึงมุมมองของดัชนีวัดทั้ง 5 ทีละมุมมอง โดยสามารถแบ่งระดับสเกลของจำนวนเท่าของความสำคัญตั้งแต่ 1-9 ดังนี้ระดับสเกลของจำนวนเท่าของความสำคัญตั้งแต่ 1 - 9 ดังนี้



- 1 คือ เกณฑ์ทั้งสองมีความสำคัญเท่ากัน
- 2 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญเท่ากันถึงปานกลางกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 3 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญปานกลางกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 4 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญปานกลางถึงค่อนข้างมากกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 5 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญค่อนข้างมากกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 6 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญค่อนข้างมากถึงมากกว่ากับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 7 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากกว่ากับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 8 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากกว่าถึงมากที่สุดกับอีกเกณฑ์หนึ่ง
- 9 คือ เกณฑ์หนึ่งมีความสำคัญมากที่สุดกับอีกเกณฑ์หนึ่ง

โดยการให้คะแนนสำหรับในแบบสอบถาม ตอนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 3 หัวข้อหลัก ดังนี้

➤ การให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของของทั้ง 5 มุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

โดยตารางที่ ซ-6 ซ-7 ซ-8 ซ-9 และ ซ-10 เป็นการแสดงผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟภ. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านอื่นๆ ตามลำดับ

ตารางที่ ซ-6 ผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟภ. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านคุณภาพเป็นหลัก

ตารางที่ ช-6 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านคุณภาพเป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างมุมมอง			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
คุณภาพ	กับ	ความต่อเนื่อง	0.33	0.33	0.20	0.13	0.17	3.00	0.50	0.11	0.96	0.31
คุณภาพ	กับ	ความเชื่อถือได้	3.00	5.00	4.00	7.00	6.00	7.00	5.00	6.00	1.98	5.19
คุณภาพ	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	1.00	0.25	2.00	3.00	2.00	0.50	1.00	0.20	1.00	0.86
คุณภาพ	กับ	อื่นๆ	3.00	5.00	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00	1.84	2.82
ความต่อเนื่อง	กับ	ความเชื่อถือได้	9.00	8.00	8.00	6.00	9.00	9.00	7.00	6.00	1.64	7.65
ความต่อเนื่อง	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	2.00	4.00	3.00	5.00	0.50	7.00	2.00	4.00	4.10	2.76
ความต่อเนื่อง	กับ	อื่นๆ	5.00	6.00	5.00	8.00	7.00	4.00	6.00	6.00	1.55	5.76
ความเชื่อถือได้	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.11	0.11	0.13	0.11	0.11	0.11	0.13	0.11	0.00	0.11
ความเชื่อถือได้	กับ	อื่นๆ	0.14	0.17	0.20	0.13	0.11	0.13	0.17	0.14	0.00	0.15
ความพึงพอใจของลูกค้า	กับ	อื่นๆ	7.00	9.00	9.00	9.00	8.00	9.00	9.00	9.00	0.55	8.59

ตารางที่ ข-7 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านความต่อเนื่องเป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างมุมมอง			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ							ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต	
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7			8
คุณภาพ	กับ	ความต่อเนื่อง	0.14	0.20	0.25	0.33	1.00	0.33	1.00	0.25	0.12	0.34
คุณภาพ	กับ	ความเชื่อถือได้	9.00	6.00	7.00	8.00	8.00	9.00	7.00	8.00	1.07	7.69
คุณภาพ	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	2.00	3.00	7.00	6.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.27	3.76
คุณภาพ	กับ	อื่นๆ	0.33	2.00	1.00	0.25	0.20	0.50	1.00	0.11	0.41	0.46
ความต่อเนื่อง	กับ	ความเชื่อถือได้	0.33	0.50	0.13	0.25	0.14	0.50	0.14	0.11	0.03	0.22
ความต่อเนื่อง	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.11	0.33	0.17	0.13	0.25	0.14	0.17	0.11	0.01	0.16
ความต่อเนื่อง	กับ	อื่นๆ	0.33	0.13	0.20	1.00	0.11	1.00	1.00	0.13	0.17	0.32
ความเชื่อถือได้	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.20	0.14	0.11	0.13	0.13	0.14	1.00	0.13	0.09	0.18
ความเชื่อถือได้	กับ	อื่นๆ	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.13	0.13	0.13	0.00	0.12
ความพึงพอใจของลูกค้า	กับ	อื่นๆ	9.00	9.00	8.00	8.00	9.00	8.00	9.00	9.00	0.27	8.61

ตารางที่ ข-8 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านความเชื่อถือได้เป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างมุมมอง			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
คุณภาพ	กับ	ความต่อเนื่อง	0.13	0.14	0.11	0.17	0.14	0.20	0.13	0.11	0.00	0.14
คุณภาพ	กับ	ความเชื่อถือได้	0.11	0.50	0.33	0.13	0.25	0.17	1.00	0.33	0.09	0.27
คุณภาพ	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.13	0.14	0.50	0.11	0.17	0.17	0.13	0.11	0.02	0.16
คุณภาพ	กับ	อื่นๆ	9.00	9.00	9.00	8.00	9.00	8.00	9.00	9.00	0.21	8.74
ความต่อเนื่อง	กับ	ความเชื่อถือได้	6.00	3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	5.00	2.79	2.85
ความต่อเนื่อง	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	7.00	3.00	4.00	7.00	4.00	3.00	6.00	9.00	4.84	4.98
ความต่อเนื่อง	กับ	อื่นๆ	0.11	0.14	0.14	0.14	0.50	0.14	0.11	0.33	0.02	0.17
ความเชื่อถือได้	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.14	0.13	0.13	0.17	0.14	0.11	0.13	0.11	0.00	0.13
ความเชื่อถือได้	กับ	อื่นๆ	0.20	0.33	1.00	3.00	2.00	1.00	0.50	3.00	1.31	0.94
ความพึงพอใจของลูกค้า	กับ	อื่นๆ	9.00	8.00	9.00	9.00	9.00	7.00	9.00	9.00	0.55	8.59

ตารางที่ ข-9 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างมุมมอง			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ							ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต	
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7			8
คุณภาพ	กับ	ความต่อเนื่อง	0.50	3.00	4.00	2.00	4.00	0.50	3.00	4.00	2.20	2.03
คุณภาพ	กับ	ความเชื่อถือได้	9.00	7.00	8.00	4.00	7.00	5.00	8.00	7.00	2.70	6.68
คุณภาพ	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	1.00	0.50	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.14	2.51
คุณภาพ	กับ	อื่นๆ	0.14	0.11	0.25	0.33	1.00	0.14	2.00	1.00	0.45	0.37
ความต่อเนื่อง	กับ	ความเชื่อถือได้	9.00	9.00	8.00	9.00	9.00	7.00	9.00	9.00	0.55	8.59
ความต่อเนื่อง	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.17	0.11	0.14	0.13	0.17	0.13	0.11	0.11	0.00	0.13
ความต่อเนื่อง	กับ	อื่นๆ	0.11	0.33	0.11	1.00	0.20	1.00	0.25	0.11	0.15	0.26
ความเชื่อถือได้	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.11	0.11	1.00	0.13	0.13	0.11	0.13	0.11	0.10	0.15
ความเชื่อถือได้	กับ	อื่นๆ	0.11	0.50	0.11	0.14	0.13	0.17	0.11	0.13	0.02	0.15
ความพึงพอใจของลูกค้า	กับ	อื่นๆ	1.00	0.13	0.14	1.00	0.14	0.20	0.25	0.11	0.15	0.25

ตารางที่ ข-10 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงมุมมองด้านอื่นๆ เป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างมุมมอง			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
คุณภาพ	กับ	ความต่อเนื่อง	0.33	0.33	0.25	2.00	0.17	0.20	1.00	0.14	0.42	0.36
คุณภาพ	กับ	ความเชื่อถือได้	9.00	7.00	8.00	5.00	6.00	5.00	7.00	7.00	1.93	6.62
คุณภาพ	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	1.00	0.33	0.17	0.33	1.00	2.00	0.50	1.00	0.36	0.81
คุณภาพ	กับ	อื่นๆ	1.00	0.50	3.00	5.00	6.00	4.00	3.00	5.00	3.82	2.68
ความต่อเนื่อง	กับ	ความเชื่อถือได้	8.00	3.00	4.00	6.00	4.00	7.00	5.00	3.00	3.43	4.71
ความต่อเนื่อง	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	2.00	6.00	4.00	5.00	0.20	5.00	3.00	4.00	3.49	2.71
ความต่อเนื่อง	กับ	อื่นๆ	1.00	0.14	1.00	0.20	0.20	1.00	0.14	0.13	0.19	0.32
ความเชื่อถือได้	กับ	ความพึงพอใจของลูกค้า	0.13	0.13	0.13	0.33	0.14	0.20	0.13	0.11	0.01	0.15
ความเชื่อถือได้	กับ	อื่นๆ	0.11	0.11	0.13	0.50	0.14	0.33	0.13	0.11	0.02	0.16
ความพึงพอใจของลูกค้า	กับ	อื่นๆ	1.00	0.13	1.00	1.00	0.14	0.11	0.50	0.11	0.19	0.32

➤ การให้คะแนนความสำคัญของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร

โดยตารางที่ ซ-11 ซ-12 ซ-13 และ ซ-14 เป็นการแสดงผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของส่วนงานด้านการสะท้อนถึงผลการดำเนินงาน ด้านการก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร และด้านความชัดเจนของดัชนีวัด ตามลำดับ

ตารางที่ ข-11 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	0.33	1.00	0.20	2.00	0.20	0.14	2.00	0.14	0.67	0.43
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	1.00	0.25	2.00	1.00	0.20	0.17	1.00	0.17	0.43	0.48
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	1.00	2.00	4.00	6.00	5.00	5.00	6.00	8.00	5.13	3.94
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	9.00	5.00	4.00	4.00	6.00	7.00	6.00	8.00	3.27	5.89
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	1.00	3.00	7.00	5.00	6.00	7.00	5.00	8.00	5.36	4.53
ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	1.00	2.00	1.00	2.00	0.33	0.20	3.00	1.00	0.90	0.97

ตารางที่ ข-12 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านการสะท้อนถึงผลการดำเนินงานเป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	0.25	0.50	0.25	0.17	0.14	0.20	0.13	0.11	0.02	0.19
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	0.14	1.00	0.17	1.00	0.20	0.25	0.17	0.11	0.15	0.26
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	1.00	5.00	4.00	2.00	3.00	2.00	0.25	1.00	2.63	1.67
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	1.00	0.33	0.17	0.33	1.00	2.00	0.50	1.00	0.36	0.61
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	1.00	0.50	0.20	3.00	0.14	1.00	0.11	4.00	2.13	0.61
ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	5.00	0.33	0.25	6.00	1.00	3.00	3.00	2.00	4.46	1.61

ตารางที่ ข-13 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านการก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	9.00	9.00	9.00	7.00	9.00	8.00	9.00	9.00	0.55	8.59
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	9.00	6.00	6.00	7.00	9.00	8.00	9.00	5.00	2.55	7.22
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	0.33	0.25	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	0.33	0.91	0.80
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	0.11	0.11	0.11	0.11	0.13	0.13	0.13	0.11	0.00	0.12
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	1.00	2.00	6.00	4.00	6.00	4.00	5.00	8.00	5.14	3.83
ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	6.00	9.00	5.00	8.00	8.00	8.00	9.00	7.00	2.00	7.37

ตารางที่ ข-14 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความชัดเจนของดัชนีวัดเป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร			คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความแปรปรวน	ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต
			แบบสอบถามชุดที่									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	1.00	1.00	0.14	0.17	0.11	2.00	0.13	0.11	0.48	0.30
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	0.25	0.50	0.20	0.50	0.33	1.00	0.17	0.11	0.08	0.31
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	1.00	0.25	5.00	6.00	3.00	4.00	2.00	5.00	4.28	2.34
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	0.25	1.00	0.17	0.33	0.20	0.20	0.33	0.50	0.08	0.31
สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	0.11	0.50	1.00	0.17	1.00	1.00	0.17	0.50	0.16	0.41
ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	กับ	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	0.33	1.00	3.00	1.00	2.00	4.00	1.00	6.00	3.73	1.62

➤ การให้คะแนนความสำคัญของเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล

โดยตารางที่ ซ-15 ซ-16 และ ซ-17 เป็นการแสดงผลการให้คะแนนความสำคัญจาก กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์เกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล ด้านความถูกต้องของข้อมูล และ ด้านความทันสมัยของข้อมูล ตามลำดับ

ตารางที่ ข-15 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล เป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ ด้านความพร้อมของข้อมูล	คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
	แบบสอบถามชุดที่									
	1	2	3	4	5	6	7	8		
ความพร้อมของข้อมูล กับ ความถูกต้องของข้อมูล	4.00	6.00	4.00	6.00	4.00	8.00	3.00	8.00	3.70	5.08
ความพร้อมของข้อมูล กับ ความทันสมัยของข้อมูล	0.33	2.00	0.17	1.00	1.00	0.50	1.00	6.00	3.63	0.87
ความถูกต้องของข้อมูล กับ ความทันสมัยของข้อมูล	0.33	0.13	0.11	0.17	3.00	0.20	0.13	1.00	1.00	0.30

ตารางที่ ข-16 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความถูกต้องของข้อมูล เป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ ด้านความพร้อมของข้อมูล	คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
	แบบสอบถามชุดที่									
	1	2	3	4	5	6	7	8		
ความพร้อมของข้อมูล กับ ความถูกต้องของข้อมูล	5.00	6.00	7.00	8.00	5.00	5.00	9.00	8.00	2.55	6.46
ความพร้อมของข้อมูล กับ ความทันสมัยของข้อมูล	2.00	0.50	3.00	5.00	3.00	6.00	3.00	6.00	3.82	2.89
ความถูกต้องของข้อมูล กับ ความทันสมัยของข้อมูล	1.00	2.00	2.00	4.00	1.00	6.00	5.00	6.00	4.55	2.71

ตารางที่ ซ-17 ผลการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญ ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิตของ กฟภ. เมื่อคำนึงถึงเกณฑ์ด้านความทันสมัยของข้อมูล เป็นหลัก

การเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ ด้านความพร้อมของข้อมูล	คะแนนน้ำหนักความสำคัญ								ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
	แบบสอบถามชุดที่									
	1	2	3	4	5	6	7	8		
ความพร้อมของข้อมูล กับ ความถูกต้องของข้อมูล	0.20	0.11	0.25	0.33	0.50	0.33	0.11	0.13	0.02	0.21
ความพร้อมของข้อมูล กับ ความทันสมัยของข้อมูล	0.20	0.17	1.00	0.17	0.50	3.00	0.20	0.11	0.98	0.34
ความถูกต้องของข้อมูล กับ ความทันสมัยของข้อมูล	0.25	0.50	0.20	1.00	0.13	0.11	0.17	0.14	0.09	0.23

ตอนที่ 4 การตรวจสอบคุณภาพของดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านคุณภาพทางเทคนิคและการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูล

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุน้ำหนักคะแนนของแต่ละเกณฑ์แก่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert Scale) ดังนี้

- คะแนน 5 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินมากที่สุด
- คะแนน 4 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินมาก
- คะแนน 3 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินปานกลาง
- คะแนน 2 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินน้อย
- คะแนน 1 คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์การประเมินน้อยที่สุด

สำหรับผลการให้คะแนนตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูล ที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นจาก กฟภ. นั้น สามารถแบ่งเป็น 5 มุมมอง คือ มุมมองด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ ช-18 ช-19 ช-20 ช-21 และ ช-22 ตามลำดับ

ตารางที่ ข-18 ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนี
วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านคุณภาพ

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
Q1	0.44	4.22	0.62	4.03	0.86	3.25	0.69	3.55	0.79	3.74	0.80	3.99	0.79	3.74
Q2	0.73	4.26	0.37	4.06	0.66	3.25	0.48	3.58	0.83	3.59	0.88	3.82	0.96	3.56
Q3	0.67	4.18	0.49	4.34	0.51	3.92	0.78	3.76	1.21	3.26	1.21	3.23	1.21	3.26
Q4	0.69	4.14	0.83	3.95	0.69	3.48	0.66	3.68	0.63	4.02	0.74	3.84	0.85	3.34
Q5	0.88	3.60	1.15	3.41	0.76	3.37	0.76	3.09	1.11	2.79	1.02	2.74	1.04	2.66
Q6	1.09	3.86	0.73	4.26	1.00	3.46	1.31	3.25	0.73	4.10	0.76	4.37	0.80	3.99
Q7	0.66	3.98	0.47	3.51	0.66	3.25	0.65	3.17	0.94	2.98	0.96	3.06	0.94	2.98
Q8	0.89	3.78	0.93	3.44	0.70	3.29	0.82	3.32	1.44	2.97	1.35	3.11	1.44	2.97
Q9	1.10	2.77	1.15	2.69	0.93	2.67	0.90	2.38	1.28	2.69	1.14	2.71	1.10	2.77
Q10	1.13	2.45	1.22	2.59	1.02	2.47	0.99	2.51	1.13	2.30	0.95	2.64	0.98	2.60
Q11	1.21	2.54	1.12	2.61	0.93	2.67	1.04	2.52	1.21	2.54	1.17	2.67	1.10	2.57
Q12	1.00	3.07	1.02	3.08	0.86	3.27	0.99	2.97	0.93	2.81	0.68	2.73	0.75	2.42
Q13	1.03	3.32	1.12	3.34	1.18	3.10	1.37	2.67	1.07	3.13	0.88	2.56	1.03	2.35
Q14	0.81	2.98	0.85	3.00	0.86	2.93	1.12	2.61	0.91	3.04	0.80	3.20	1.06	2.69
Q15	1.22	2.92	1.34	2.89	1.11	2.79	1.17	2.71	1.46	2.50	1.26	2.87	1.31	2.43
Q16	1.02	3.18	1.12	3.20	1.06	2.69	1.04	2.52	1.46	2.50	1.26	2.87	1.46	2.50
Q17	0.89	3.21	0.95	3.00	1.11	2.79	1.04	2.52	1.22	2.75	1.11	2.79	1.17	2.65

ตารางที่ ข-18 (ต่อ) ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่
 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านคุณภาพ

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
Q18	0.91	3.04	1.02	3.06	1.11	2.79	1.17	2.71	0.94	3.54	0.94	3.54	0.94	3.54
Q19	0.95	3.15	1.02	3.06	0.61	2.87	0.94	2.85	1.28	2.69	1.31	2.79	1.06	2.69
Q20	0.80	3.20	0.86	3.28	0.88	3.60	0.76	3.37	0.89	3.11	0.75	3.50	0.95	3.15
Q21	0.93	3.70	1.05	3.67	0.83	3.63	0.85	3.47	1.26	3.40	1.20	3.35	1.21	3.23
Q22	0.46	3.55	0.34	3.81	0.51	3.92	0.46	3.55	0.50	3.46	0.63	3.74	0.84	3.55
Q23	1.04	3.02	1.16	3.15	1.29	3.08	1.17	2.71	1.39	3.26	1.37	3.38	1.35	3.11
Q24	0.91	3.04	0.99	2.95	1.11	2.79	1.12	2.61	1.12	2.61	1.17	2.71	1.17	2.71
Q25	0.94	2.43	0.87	2.28	0.94	2.43	0.81	2.23	0.95	2.31	0.95	2.31	0.94	2.43
Q26	0.95	2.31	0.86	2.17	0.81	2.23	0.95	2.31	0.78	2.12	0.95	2.31	0.95	2.20
Q27	0.95	2.20	0.83	2.06	0.78	2.12	0.74	2.02	0.78	2.12	0.81	2.23	0.81	2.23
Q28	0.95	2.31	0.86	2.17	0.78	2.12	0.74	2.02	0.78	2.12	0.74	2.02	0.78	2.12
Q29	0.78	2.12	0.83	2.06	0.81	2.23	0.74	2.02	0.78	2.12	0.78	2.12	0.78	2.12
Q30	0.85	4.11	0.73	4.10	1.10	3.30	0.72	3.89	0.57	4.41	0.80	4.45	0.97	3.92
Q31	0.94	2.48	0.84	2.46	0.77	2.54	0.78	2.26	1.06	3.08	1.06	3.08	1.15	2.91
Q32	0.47	3.42	0.65	3.21	0.66	3.25	0.74	2.98	0.66	3.64	0.67	3.60	0.68	3.35
Q33	0.70	2.98	0.94	2.85	0.86	2.93	0.86	2.75	1.02	2.74	1.22	2.77	1.22	2.77

ตารางที่ ข-19 ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนี
วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความต่อเนื่อง

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
C1	0.72	4.42	0.74	4.25	0.83	4.15	0.83	4.15	0.95	3.96	0.89	4.06	0.97	3.92
C2	0.72	4.42	0.74	4.25	0.83	4.15	0.83	4.15	0.95	3.96	0.89	4.06	0.97	3.92
C3	1.09	3.99	1.15	3.76	0.98	3.94	0.88	3.60	1.05	3.80	1.11	3.74	1.20	3.61
C4	1.25	3.55	1.26	3.24	1.09	3.67	1.15	3.39	1.34	3.00	1.38	2.95	1.41	2.85
C5	0.50	4.59	0.76	4.37	0.73	4.26	0.60	4.07	0.70	4.13	0.59	4.25	0.94	3.65

ตารางที่ ข-20 ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนี
วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความเชื่อถือได้

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
R1	1.22	2.92	1.34	2.89	1.31	2.79	1.19	2.81	1.08	3.26	1.18	3.10	1.14	3.30
R2	1.03	3.42	1.12	3.32	1.32	3.04	1.08	3.24	1.03	3.64	1.03	3.64	1.03	3.64
R3	1.03	3.62	1.03	3.62	1.12	3.32	1.00	3.34	1.09	3.67	1.09	3.67	1.09	3.67
R4	1.06	3.49	0.95	3.39	1.31	2.94	1.20	2.95	1.03	3.44	1.03	3.44	1.03	3.44
R5	1.05	3.80	1.15	3.69	1.15	3.69	1.03	3.64	1.03	3.64	1.03	3.64	1.03	3.64
R6	1.41	2.85	1.47	2.77	1.43	2.67	1.40	2.41	1.38	2.95	1.38	2.95	1.44	2.80

ตารางที่ ข-21 ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนี
วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
CS1	1.07	3.51	1.25	3.38	1.07	3.51	1.04	3.20	1.16	3.29	1.16	3.17	1.22	2.91
CS2	1.02	4.05	1.09	3.83	1.05	3.80	1.08	3.38	1.21	3.71	1.09	3.99	1.18	3.48
CS3	0.69	4.17	0.78	3.94	0.73	3.92	0.62	3.81	0.93	3.84	1.10	3.65	0.93	3.84
CS4	0.73	4.29	0.91	4.29	0.88	3.88	0.73	3.92	0.95	3.99	0.85	4.14	0.99	3.95
CS5	1.09	3.67	1.19	3.56	1.03	3.44	1.16	3.17	1.25	3.38	1.53	3.05	1.60	2.80
CS6	1.09	3.67	1.29	3.53	1.09	3.67	1.16	3.29	1.36	3.10	1.43	2.86	1.57	2.70
CS7	0.74	2.88	0.72	2.70	0.63	2.78	0.86	2.75	0.94	2.43	1.12	2.61	0.95	2.31
CS8	0.64	3.03	0.65	2.84	0.55	2.92	0.86	2.75	1.14	3.04	1.02	3.08	1.17	2.79
CS9	0.92	3.83	1.08	3.59	1.01	3.57	0.92	3.34	1.02	3.08	1.04	3.20	1.14	3.04
CS10	0.84	3.73	1.15	3.69	0.88	3.60	0.96	3.41	1.15	3.41	1.13	3.53	1.15	3.41
CS11	0.97	3.70	1.20	3.80	0.88	3.60	0.96	3.29	1.25	3.38	1.15	3.76	1.25	3.38
CS12	0.50	3.96	0.63	3.74	0.68	3.52	0.69	3.55	0.79	3.74	0.80	3.71	0.80	3.71
CS13	0.68	2.73	0.86	2.75	0.68	2.73	0.76	2.65	0.99	2.95	0.86	2.75	0.94	2.85
CS14	0.82	3.44	0.92	3.22	0.91	3.04	1.15	2.89	1.08	3.24	1.28	2.97	1.26	2.87
CS15	0.81	2.98	0.99	2.95	0.86	2.93	0.98	2.60	1.00	2.91	1.21	2.54	1.21	2.54

ตารางที่ ข-21 (ต่อ) ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่
ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
CS16	0.89	2.15	0.78	1.96	0.93	2.09	0.83	1.85	0.83	1.85	0.80	1.61	1.03	1.67
CS17	1.07	3.13	1.03	3.43	0.96	3.29	1.14	3.04	1.31	2.86	1.24	3.01	1.24	3.01
CS18	1.19	3.33	1.26	3.12	1.19	3.22	1.24	3.01	1.36	3.10	1.57	2.70	1.65	2.66
CS19	1.26	2.87	1.34	2.89	1.26	2.87	1.11	2.93	1.24	3.01	1.43	2.86	1.50	2.50
CS20	0.94	3.53	1.05	3.31	0.96	3.29	1.02	3.08	1.02	3.08	1.14	3.04	1.22	2.65
CS21	1.05	3.80	1.03	3.72	0.88	3.60	1.05	3.31	1.26	3.24	1.13	3.53	1.13	3.53
CS22	1.04	3.02	1.11	2.93	1.26	2.87	1.28	2.69	1.26	3.12	1.26	3.24	1.34	2.97
CS23	1.04	3.63	1.16	3.29	0.89	3.23	1.11	2.93	1.16	3.29	1.15	3.41	1.16	3.17
CS24	0.90	3.47	0.98	3.14	0.89	3.23	1.06	2.83	1.22	2.59	1.28	2.69	1.28	2.34
CS25	0.71	3.14	0.65	2.84	0.55	2.92	0.76	2.65	1.07	2.40	1.07	2.40	0.95	2.20
CS26	0.76	2.65	0.83	2.58	0.86	2.75	0.86	2.75	1.07	2.40	1.07	2.40	1.07	2.40
CS27	0.58	2.69	0.78	2.71	0.62	2.56	0.62	2.56	0.91	2.61	1.07	2.40	0.95	2.31
CS28	0.76	2.65	0.70	2.49	0.76	2.65	0.80	2.52	0.80	2.52	0.95	2.31	1.07	2.40
CS29	0.86	2.75	0.93	2.67	1.00	2.71	1.00	2.71	1.00	2.71	1.15	2.48	1.22	2.58
CS30	1.26	2.46	1.30	2.39	1.19	2.26	1.19	2.26	0.95	2.20	1.06	2.02	1.18	2.09

ตารางที่ ข-21 (ต่อ) ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่
 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
CS31	1.04	3.20	1.11	3.11	1.04	3.20	0.99	2.97	1.06	2.83	1.28	2.69	1.28	2.69
CS32	0.62	2.56	0.83	2.58	0.80	2.52	0.80	2.52	0.91	2.61	0.95	2.31	0.95	2.20
CS33	0.94	2.87	1.00	2.79	1.06	2.83	1.12	2.69	0.80	2.52	1.07	2.40	0.95	2.31
CS34	0.89	3.23	1.02	3.08	1.14	3.04	1.22	2.89	0.91	2.61	1.15	2.48	1.07	2.40
CS35	0.74	3.25	0.89	3.11	1.06	2.81	0.96	2.94	1.17	2.79	1.37	2.65	1.32	2.55

ตารางที่ ข-22 ผลการให้คะแนน ค่าความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ตามเกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแก่ดัชนี
วัดผลการดำเนินงานมุมมองด้านอื่นๆ

ดัชนีวัดผล การ ดำเนินงาน	เกณฑ์หลักด้านความเหมาะสมกับองค์กร								เกณฑ์หลักด้านความพร้อมของข้อมูล					
	สอดคล้องกับเป้าหมาย ของหน่วยงาน		สะท้อนผลการ ดำเนินงานที่แท้จริง		ก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงองค์กร		ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน		ความพร้อม ของข้อมูล		ความถูกต้อง ของข้อมูล		ความทันสมัย ของข้อมูล	
	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต	ความ แปรปรวน	ค่าเฉลี่ย เรขาคณิต
O1	0.94	2.85	0.93	2.67	0.76	2.65	0.94	2.43	0.70	2.98	0.96	3.29	0.76	3.09
O2	1.06	2.83	1.05	2.65	1.15	2.50	1.22	2.59	0.91	3.06	0.95	3.17	0.95	3.17
O3	1.12	2.69	1.17	2.61	1.17	2.79	1.07	2.46	1.17	2.79	1.22	2.89	1.17	2.79
O4	1.08	3.26	1.16	3.29	1.16	3.17	1.24	3.01	1.16	3.29	1.16	3.17	1.16	3.17

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก กฟภ.

ภาคผนวก ฉ.

น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว
แยกตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตารางที่ ฅ-1 น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
Q1	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	0.0459	0.0064	0.0142	0.0038	0.0703
Q2	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	0.0459	0.0064	0.0142	0.0038	0.0703
Q3	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	0.0459	0.0064	0.0190	0.0038	0.0751
Q4	การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการ ติดตั้งใหม่	0.0459	0.0064	0.0142	0.0038	0.0703
Q5	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	0.0459	0.0048	0.0142	0.0029	0.0677
Q6	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	0.0459	0.0064	0.0142	0.0029	0.0693
Q7	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	0.0459	0.0064	0.0142	0.0029	0.0693
Q8	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	0.0459	0.0048	0.0142	0.0029	0.0677
Q9	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	0.0344	0.0048	0.0142	0.0019	0.0553
Q10	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	0.0229	0.0048	0.0095	0.0029	0.0399
Q11	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ยุ่ยกข้ามช้อน	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q12	การติดตั้งที่ผิดพลาด	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q13	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562

ตารางที่ ฉ-1 (ต่อ) น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
Q14	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q15	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q16	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q17	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q18	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q19	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและ ไม่มีความซับซ้อน	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q20	การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	0.0344	0.0048	0.0190	0.0029	0.0610
Q21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำ ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	0.0459	0.0064	0.0190	0.0029	0.0741
Q22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	0.0459	0.0064	0.0190	0.0038	0.0751
Q23	การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q24	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562

ตารางที่ ฉ-1 (ต่อ) น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
Q25	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	0.0229	0.0032	0.0095	0.0019	0.0374
Q26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	0.0229	0.0032	0.0095	0.0019	0.0374
Q27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวัน เวลาในการซ่อม	0.0229	0.0032	0.0095	0.0019	0.0374
Q28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขต เทศบาล)	0.0229	0.0032	0.0095	0.0019	0.0374
Q29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขต เทศบาล)	0.0229	0.0032	0.0095	0.0019	0.0374
Q30	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0.0459	0.0064	0.0142	0.0038	0.0703
Q31	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	0.0229	0.0032	0.0142	0.0019	0.0422
Q32	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562
Q33	ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	0.0344	0.0048	0.0142	0.0029	0.0562

ตารางที่ ฅ-2 นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความต่อเนื่อง

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
C1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	0.0331	0.0046	0.0137	0.0028	0.0541
C2	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	0.0331	0.0046	0.0137	0.0028	0.0541
C3	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	0.0331	0.0046	0.0137	0.0028	0.0541
C4	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	0.0331	0.0034	0.0137	0.0021	0.0522
C5	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	0.0412	0.0046	0.0137	0.0028	0.0622

ตารางที่ ณ-3 นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความเชื่อถือได้

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
R1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับใน หนึ่งปี (CAIDI)	0.0268	0.0037	0.0111	0.0022	0.0438
R2	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0268	0.0037	0.0111	0.0022	0.0438
R3	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0358	0.0050	0.0111	0.0022	0.0541
R4	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	0.0268	0.0037	0.0111	0.0022	0.0438
R5	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	0.0358	0.0050	0.0148	0.0030	0.0585
R6	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	0.0268	0.0037	0.0111	0.0015	0.0431

ตารางที่ ฅ-4 น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
CS1	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	0.0394	0.0041	0.0163	0.0025	0.0622
CS2	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	0.0394	0.0055	0.0163	0.0025	0.0636
CS3	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ	0.0394	0.0055	0.0163	0.0033	0.0644
CS4	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคลมเข้ามา	0.0394	0.0055	0.0163	0.0033	0.0644
CS5	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	0.0394	0.0055	0.0122	0.0025	0.0595
CS6	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไข เกี่ยวกับการชำระเงิน	0.0394	0.0055	0.0163	0.0025	0.0636
CS7	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ กำหนด	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS8	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบ รับ	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS9	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	0.0394	0.0055	0.0163	0.0025	0.0636
CS10	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	0.0394	0.0055	0.0163	0.0025	0.0636
CS11	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0394	0.0055	0.0163	0.0025	0.0636
CS12	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	0.0394	0.0055	0.0163	0.0033	0.0644
CS13	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482

ตารางที่ ฅ-4 (ต่อ) นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	นำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
CS14	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความ เชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS15	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS16	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	0.0196	0.0027	0.0081	0.0016	0.0321
CS17	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS18	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS19	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS20	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	0.0394	0.0041	0.0122	0.0025	0.0581
CS21	การแก้ไขค่าร้องเรียน	0.0394	0.0055	0.0163	0.0025	0.0636
CS22	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS23	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	0.0394	0.0041	0.0122	0.0025	0.0581
CS24	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0394	0.0041	0.0122	0.0025	0.0581

ตารางที่ ฅ-4 (ต่อ) นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	นำหนักคะแนน				
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	รวม
CS25	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0394	0.0041	0.0122	0.0025	0.0581
CS26	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	0.0394	0.0041	0.0122	0.0025	0.0581
CS27	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	0.0394	0.0041	0.0122	0.0025	0.0581
CS28	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	0.0295	0.0027	0.0122	0.0025	0.0469
CS29	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS30	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกทะเลย	0.0196	0.0027	0.0081	0.0016	0.0321
CS31	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS32	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS33	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS34	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482
CS35	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	0.0295	0.0041	0.0122	0.0025	0.0482

ตารางที่ ฅ-5 ให้นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความเหมาะสมกับองค์กรในมุมมองด้านอื่นๆ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน				รวม
		ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของ องค์กร	สะท้อนถึงผลการ ดำเนินงาน	ก่อให้เกิดการ พัฒนาองค์กร	ความชัดเจนของ ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงาน	
O1	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	0.0068	0.0009	0.0028	0.0004	0.0110
O2	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	0.0068	0.0009	0.0028	0.0006	0.0112
O3	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.0068	0.0009	0.0028	0.0004	0.0110
O4	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจาก ค้างค่าใช้จ่าย	0.0068	0.0009	0.0028	0.0006	0.0112

ภาคผนวก ญ

น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว
แยกตามเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตารางที่ ญ-1 น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
Q1	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	0.0577	0.0110	0.0063	0.0751
Q2	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	0.0577	0.0110	0.0063	0.0751
Q3	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q4	การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	0.0577	0.0110	0.0047	0.0735
Q5	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q6	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	0.0577	0.0110	0.0063	0.0751
Q7	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q8	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q9	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q10	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	0.0288	0.0083	0.0047	0.0417
Q11	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ย่างยากซับซ้อน	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q12	การติดตั้งที่ผิดพลาด	0.0432	0.0083	0.0031	0.0546
Q13	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0432	0.0083	0.0031	0.0546
Q14	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q15	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	0.0432	0.0083	0.0031	0.0546
Q16	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q17	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562

ตารางที่ ญ-1 (ต่อ) นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านคุณภาพ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
Q18	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยและไม่ใช่ที่อยู่อาศัย	0.0577	0.0110	0.0063	0.0751
Q19	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่มีความซับซ้อน	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q20	การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	0.0432	0.0110	0.0063	0.0606
Q23	การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q24	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q25	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	0.0288	0.0055	0.0031	0.0374
Q26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	0.0288	0.0055	0.0031	0.0374
Q27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	0.0288	0.0055	0.0031	0.0374
Q28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	0.0288	0.0055	0.0031	0.0374
Q29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	0.0288	0.0055	0.0031	0.0374
Q30	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	0.0577	0.0110	0.0063	0.0751
Q31	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562
Q32	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	0.0577	0.0110	0.0047	0.0735
Q33	ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงินค่าบริการ	0.0432	0.0083	0.0047	0.0562

ตารางที่ ญ-2 หน้าหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความต่อเนื่อง

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	หน้าหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
C1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	0.0416	0.0079	0.0045	0.0541
C2	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	0.0416	0.0079	0.0045	0.0541
C3	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	0.0416	0.0079	0.0045	0.0541
C4	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	0.0312	0.0059	0.0034	0.0405
C5	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	0.0416	0.0079	0.0045	0.0541

ตารางที่ ญ-3 หน้าหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความเชื่อถือได้

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	หน้าหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
R1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	0.0337	0.0064	0.0037	0.0438
R2	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0450	0.0086	0.0049	0.0585
R3	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	0.0450	0.0086	0.0049	0.0585
R4	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	0.0337	0.0064	0.0037	0.0438
R5	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	0.0450	0.0086	0.0049	0.0585
R6	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	0.0337	0.0064	0.0037	0.0438

ตารางที่ ๗-4 หน้าหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	หน้าหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
CS1	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS2	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	0.0495	0.0095	0.0041	0.0630
CS3	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	0.0495	0.0095	0.0054	0.0644
CS4	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคลมเข้ามา	0.0495	0.0095	0.0054	0.0644
CS5	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS6	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS7	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	0.0247	0.0071	0.0027	0.0345
CS8	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS9	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้า	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS10	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	0.0371	0.0095	0.0041	0.0506
CS11	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0371	0.0095	0.0041	0.0506
CS12	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	0.0495	0.0095	0.0054	0.0644
CS13	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS14	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS15	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482

ตารางที่ ญ-4 (ต่อ) น้ำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
CS16	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	0.0247	0.0047	0.0027	0.0321
CS17	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS18	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS19	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	0.0371	0.0071	0.0027	0.0469
CS20	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ฉุกเฉิน)	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS21	การแก้ไขคำร้องเรียน	0.0371	0.0095	0.0054	0.0520
CS22	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS23	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS24	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0371	0.0071	0.0027	0.0469
CS25	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	0.0247	0.0047	0.0027	0.0321
CS26	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	0.0247	0.0047	0.0027	0.0321
CS27	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	0.0371	0.0047	0.0027	0.0445

ตารางที่ ฅ-4 (ต่อ) ให้นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
CS28	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	0.0371	0.0047	0.0027	0.0445
CS29	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	0.0371	0.0047	0.0041	0.0459
CS30	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกทะเลย	0.0247	0.0047	0.0027	0.0321
CS31	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482
CS32	จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	0.0371	0.0047	0.0027	0.0445
CS33	จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	0.0371	0.0047	0.0027	0.0445
CS34	ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	0.0371	0.0047	0.0027	0.0445
CS35	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรมา	0.0371	0.0071	0.0041	0.0482

ตารางที่ ฅ-5 ให้นำหนักคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวด้านความพร้อมของข้อมูลในมุมมองด้านอื่นๆ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	น้ำหนักคะแนน			
		ความพร้อมของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูล	ความทันสมัยของข้อมูล	รวม
O1	ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	0.0086	0.0016	0.0009	0.0112
O2	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	0.0086	0.0016	0.0009	0.0112
O3	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.0086	0.0016	0.0009	0.0112
O4	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	0.0086	0.0016	0.0009	0.0112

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวกมลวรรณ ชัยพรหม เกิดเมื่อวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2525 ที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นบุตรสาวคนที่ 3 ของนายไกรสิทธิ์ ชัยพรหม และนางยุพิน ชัยพรหม สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา พ.ศ. 2546 และได้เข้าทำงานที่บริษัท บริดจสโตน ไทร์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ในตำแหน่งพนักงานวางแผนและควบคุมการผลิต เป็นเวลา 2 ปี 6 เดือน ภายหลังได้ลาออกเพื่อศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2549