

บทที่ 8

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

8.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักด้านคุณภาพการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายทั้งการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ และสะท้อนถึงการดำเนินงานที่แท้จริง สำหรับใช้ในการกำกับดูแลมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการรับประกันว่าผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับคุณภาพบริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

การศึกษาครั้งนี้เริ่มต้นจากการรวบรวมดัชนีวัดผลการดำเนินงานในด้านของคุณภาพการบริการที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันของการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำมาเทียบเคียงกับดัชนีของการไฟฟ้าในต่างประเทศ และนำดัชนีทั้งหมดมาจำแนกดัชนีทั้งหมดออกเป็น 4 มุมมองตามแนวคิดของสหภาพยุโรป (Council of European Energy Regulators, 2003) อันได้แก่ ด้านคุณภาพ (Quality) ด้านความต่อเนื่อง (Continuity) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เพื่อความสะดวกในการเทียบเคียง และได้เพิ่มมุมมองด้านอื่นๆ เข้าไปอีกหนึ่งด้าน สำหรับกรณีที่ไม่สามารถจำแนกให้อยู่ใน 4 ประเภทที่กล่าวมาได้ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตามขั้นตอนการออกแบบสอบถาม 9 ขั้นตอน (อุทุมพร จามรมาน, 2540) ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม 2) กำหนดหมวดหรือประเด็นหลักของปัญหา 3) แจกแจงประเด็นหลักเป็นประเด็นย่อย 4) กำหนดจำนวนข้อคำถาม 5) กำหนดประเภทของคำถาม 6) กำหนดรูปแบบของคำถาม 7) ตรวจสอบความสอดคล้อง 8) จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง 9) ทดลองใช้ แก้วไข และจัดพิมพ์ เพื่อใช้ในการสอบถามความคิดเห็นและรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของการไฟฟ้าแต่ละแห่ง เพื่อทำการคัดเลือกดัชนีที่คาดว่าจะมีความเหมาะสมกับองค์กร และให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญในมุมมองการให้บริการด้านต่างๆ รวมถึงน้ำหนักของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร และความพร้อมของข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงประยุกต์ใช้เทคนิคกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Super Decision 1.6.0 ในการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลทั้งหมด ผลการวิเคราะห์และประเมินผลทำให้ทราบว่า การไฟฟ้าแต่ละแห่งให้ความสำคัญกับมุมมองในการให้บริการด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด

และทำให้ทราบถึงเกณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กร ส่งผลให้ท้ายที่สุดดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ถูกคัดเลือกมาจะมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด

8.1.1 การศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน. และ กฟภ.

จากการศึกษาพบว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ กฟน. และ กฟภ. ใช้อยู่ในปัจจุบัน ดัชนีวัดผลการดำเนินงานทุกตัวมีความคล้ายคลึงกัน ต่างกันเพียงเกณฑ์การประเมิน ที่แตกต่างกันไปตามเงื่อนไขในการปฏิบัติหน้าที่และระบบการบริหารงานของการไฟฟ้าทั้งสองแห่ง โดยแบ่งออกเป็นมาตรฐานทางเทคนิค มาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานที่การไฟฟ้ารับประกัน โดย กฟน. มีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้งสิ้น 41 ตัว และ 39 ตัว สำหรับ กฟภ.

8.1.2 การศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการไฟฟ้าต่างประเทศ

จากการศึกษาดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านเทคนิคและคุณภาพการบริการที่มีใช้อยู่ในต่างประเทศทั้ง 9 ประเทศ คือ ประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์และเวลส์ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศไอร์แลนด์ ประเทศอิตาลี ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศโปรตุเกส ประเทศสเปน ประเทศออสเตรเลีย ประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถสรุปรวมดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านเทคนิคและคุณภาพการบริการได้ทั้งสิ้น 83 ตัว โดยแบ่งออกเป็น มุมมองด้านคุณภาพ 33 ตัว มุมมองด้านความต่อเนื่อง 5 ตัว มุมมองด้านความเชื่อถือได้ 6 ตัว มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า 35 ตัว และมุมมองด้านอื่นๆ 4 ตัว

8.1.3 ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟน.

หลังจากที่ได้สอบถามความคิดเห็นของ กฟน. ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านเทคนิคและคุณภาพการบริการที่ได้ศึกษาและรวบรวมทั้งหมด 83 ตัว พบว่า การไฟฟ้านครหลวงให้น้ำหนักความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์รองดังต่อไปนี้

- **น้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมอง**

อันดับที่ 1 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	0.5461
อันดับที่ 2 ด้านคุณภาพ	0.2603
อันดับที่ 3 ด้านความต่อเนื่อง	0.1024
อันดับที่ 4 ด้านความเชื่อถือได้	0.0627
อันดับที่ 5 ด้านอื่นๆ	0.0285

- **น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความเหมาะสมกับองค์กร**

อันดับที่ 1	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร	0.6113
อันดับที่ 2	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	0.2530
อันดับที่ 3	สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	0.0847
อันดับที่ 4	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	0.0510
- **น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความพร้อมของข้อมูล**

อันดับที่ 1	ความพร้อมของข้อมูล	0.7692
อันดับที่ 2	ความถูกต้องของข้อมูล	0.1468
อันดับที่ 3	ความทันสมัยของข้อมูล	0.0840

น้ำหนักความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ดังกล่าวนี้ มีผลในการจัดลำดับคะแนนด้านความเหมาะสมกับองค์กรจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีอยู่ทั้งหมด โดยดัชนีที่มีคะแนนรวมในด้านความเหมาะสมขององค์กรสูงจะถูกคัดเลือกให้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก ซึ่งผลการคัดเลือกในเบื้องต้นมีดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนทั้งสิ้น 62 ตัว ที่ทาง กฟน. คาดว่ามีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยแบ่งเป็นมุมมองด้านคุณภาพ 13 ตัว ด้านความต่อเนื่อง 4 ตัว ด้านความเชื่อถือได้ 6 ตัว ด้านความพึงพอใจของลูกค้า 35 ตัว และด้านอื่นๆ 4 ตัว

8.1.4 ผลการตอบแบบสอบถามของ กฟน.

หลังจากที่ได้สอบถามความคิดเห็นของ กฟน. ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านเทคนิคและคุณภาพการบริการที่ได้ศึกษาและรวบรวมทั้งหมด 83 ตัว พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้น้ำหนักความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์รองดังต่อไปนี้

- **น้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมอง**

อันดับที่ 1	ด้านคุณภาพ	0.2811
อันดับที่ 2	ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	0.2412
อันดับที่ 3	ด้านความเชื่อถือได้	0.2192
อันดับที่ 4	ด้านความต่อเนื่อง	0.2025
อันดับที่ 5	ด้านอื่นๆ	0.0560

- **น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความเหมาะสมกับองค์กร**

อันดับที่ 1	ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร	0.2857
อันดับที่ 2	ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร	0.2857
อันดับที่ 3	ความชัดเจนของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	0.2857
อันดับที่ 4	สะท้อนถึงผลการดำเนินงาน	0.1429
- **น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์ย่อยด้านความพร้อมของข้อมูล**

อันดับที่ 1	ความถูกต้องของข้อมูล	0.5499
อันดับที่ 2	ความทันสมัยของข้อมูล	0.2403
อันดับที่ 3	ความพร้อมของข้อมูล	0.2098

จากน้ำหนักความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ดังกล่าวนี้ ส่งผลให้การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกในเบื้องต้นมีดัชนีทั้งสิ้น 79 ตัว ที่ทาง กฟน. คาดว่ามีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยแบ่งเป็นมุมมองด้านคุณภาพ 33 ตัว ด้านความต่อเนื่อง 5 ตัว ด้านความเชื่อถือได้ 6 ตัว ด้านความพึงพอใจของลูกค้า 35 ตัว ซึ่งดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 79 ตัวนี้มีคะแนนรวมด้านความเหมาะสมที่ใกล้เคียงกันมาก เนื่องมาจากการให้น้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกันมาก

8.1.5 การสอบถามความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานในเบื้องต้นที่ได้จากการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่าน และผลการวิเคราะห์พบว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่สามารถสรุปได้จากทั้งสองการไฟฟ้า ส่วนใหญ่แล้วดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้มีความคล้ายคลึงกันและบางตัวมีจุดมุ่งหมายในการวัดผลที่เหมือนกัน และจำนวนที่ต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้านครหลวงมีทั้งสิ้น 18 ตัว และ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทั้งสิ้น 28 ตัว ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่เหมาะสมสำหรับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย และทำการสอบถามความคิดเห็นจากตัวแทนจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ตัวแทนจากการไฟฟ้านครหลวง ตัวแทนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตัวแทนผู้ใช้ไฟฟ้า สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ซึ่งในที่ประชุมมีมติเห็นด้วยในหลักการที่ว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับการ

ไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่เสนอขึ้นมามีความเหมาะสมทั้งในด้านของจำนวนและชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

8.1.6 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักด้านคุณภาพบริการสำหรับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

จากผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานของ กฟน. และ กฟภ. พบว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกจากการไฟฟ้าและผู้ทรงคุณวุฒินั้น โดยส่วนใหญ่แล้วมีความคล้ายคลึงกันเป็นอย่างมาก อีกทั้ง กฟน. และ กฟภ. เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจมีลักษณะเดียวกันคือ จัดหาและจำหน่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ทำการสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่คาดว่าจะมีความเหมาะสมต่อการไฟฟ้าทั้งสองแห่งให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเนื่องจากดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายส่วนใหญ่ที่นำเสนอในการวิจัยในครั้งนี้มีความคล้ายคลึงกับมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ทั้ง กฟน. และ กฟภ. มีใช้อยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น หลักเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายสำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงาน 10 ตัว ที่เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายใช้อยู่ในปัจจุบัน ยังคงใช้เกณฑ์การให้บริการเหมือนเดิมกับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากเกณฑ์การให้บริการดังกล่าวเพิ่งผ่านการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงเมื่อเดือนเมษายน ปี 2550 ส่วนที่เหลืออีก 2 ตัว เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ถูกเสนอขึ้นมาใหม่จากผลการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายและความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ เนื่องจากเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ถูกเสนอขึ้นมาใหม่ ยังไม่มีข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการกำหนดมาตรฐานและค่าปรับ ดังนั้น จึงควรกำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป ภายหลังจากที่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดมาตรฐานและค่าปรับเพียงพอ จึงมีจัดให้มีการประชุมเพื่อกำหนดประเภทมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่อีกครั้ง ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 8-1

ตารางที่ 8-1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.	
		เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ
1	การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และดับไม่เกินกว่าที่แจ้งไว้ 100%	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ไฟตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และดับไม่เกินกว่าที่แจ้งไว้ 100%	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ไฟตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป
2	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง				
	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	จ่ายไฟคืนภายใน 3 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 90%	-	จ่ายไฟคืนภายใน 4 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 90%	-
	เนื่องจากไฟฟ้าดับ	แก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ ไฟตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	แก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ ไฟตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป
3	ระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่	ภายใน 5 วัน กรณีไม่เกิน 15(45) แอมแปร์ 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	ภายใน 2 วันทำการ สำหรับเขตชุมชน (เทศบาล) ไม่เกิน 30 แอมป์ 100%	50 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท (กรณีไม่เกิน 30 แอมแปร์) 100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท (กรณี 30 แอมแปร์ขึ้นไป)
		ภายใน 10 วัน กรณี 30(100) - 50(150) แอมแปร์ 100%		ภายใน 5 วันทำการ สำหรับนอกเขตชุมชน ไม่เกิน 30 แอมป์ 100%	
		ภายใน 23 วัน กรณี 200 - 400แอมแปร์ 100%		ภายใน 35 วัน กรณีไม่เกิน 250 kVA 100%	200 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
		ภายใน 63 วัน กรณีไม่เกิน 2,000 kVA 100%	ภายใน 55 วัน กรณี 250 - 2,000 kVA 100%		

ตารางที่ 8-1 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.	
		เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ
4	การอ่านค่านายไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 95% สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันต่ำใน แต่ละเดือน	-	ต้องไม่น้อยกว่า 25% สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าเขตชนบท (ทุก 2 เดือน)	-
		ไม่น้อยกว่า 98% สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันสูงใน แต่ละเดือน		100% สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง (ทุกเดือน)	
5	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม (นับจากวันที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)	ภายใน 1 วันทำการ กรณี 1 เฟส และถูกตัดไม่เกิน 6 เดือน 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	ภายใน 1 วันทำการ กรณีผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 kW ใน เขตชุมชน 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท
		ภายใน 2 วันทำการ กรณี 3 เฟส และถูกตัดไม่เกิน 6 เดือน 100%		ภายใน 3 วันทำการ กรณีผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 kW นอก เขตชุมชน 100%	50 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท
		ภายใน 10 วันทำการ กรณีถูกตัดเกิน 6 เดือน 100%		ภายใน 2 วันทำการ กรณีผู้ใช้ไฟ 30 kW ขึ้นไป 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท
6	การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟ กระพริบ	แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 90% ภายใน 6 เดือน	-	แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80% ภายใน 6 เดือน	-
		ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ 100%		100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	

ตารางที่ 8-1 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.	
		เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ
7	การออกไปแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ ไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้ไม่น้อยกว่า 80%	-	สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ ไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้ไม่น้อยกว่า 90%	
8	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้า หนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	รวม 2.79 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	รวม 15.42 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตนิคมอุตสาหกรรม 2.63 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	เขตนิคมอุตสาหกรรม 4.85 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตเมืองและย่านธุรกิจ 2.46 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	เขตเมืองและย่านธุรกิจ 10.95 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตชนบท 4.32 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	เขตชนบท 17.34 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
9	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้า หนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	รวม 62.07 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	รวม 1,063.32 นาที/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตนิคมอุตสาหกรรม 54.23 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	เขตนิคมอุตสาหกรรม 237.75 นาที/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตเมืองและย่านธุรกิจ 54.86 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	เขตเมืองและย่านธุรกิจ 620.19 นาที/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตชนบท 100.37 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	เขตชนบท 1,173.35 นาที/ปี/ผู้ใช้	-

ตารางที่ 8-1 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.	
		เกณฑ์การประเมินที่ใช้ใน ปัจจุบัน	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์การประเมินที่ใช้ใน ปัจจุบัน	เกณฑ์ค่าปรับ
10	การตอบข้อร้องเรียน				
	- ทางทางจดหมาย	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 30 วันทำการ	-	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ	-
	- ทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 10 นาที	-	-	-
	- โบนเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ 100%	50 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท
11*	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	-	-
12*	ความพึงพอใจของลูกค้า				
	- ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	-	-
	- กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ	-	-	-	-
	- ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตาม มาตรฐาน	-	-	-	-

หมายเหตุ * คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใหม่ที่เพิ่มเติมจากปัจจุบัน

จากตารางที่ 8-1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้งหมดนี้ จะถูกนำไปใช้ในการกำกับดูแลมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย กฟน. และ กฟภ. โดยเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการไฟฟ้าแต่ละแห่งนั้น อาจแตกต่างกันตามความเหมาะสมตามที่ผู้บริหารแต่ละการไฟฟ้าจะกำหนดต่อไป แต่ควรมีการพิจารณาเกณฑ์การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายการดำเนินงานขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หรืออาจมีการปรับเปลี่ยนให้เกณฑ์การให้บริการที่เป้าหมายการทำงานที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการท้าทายในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น

8.2 ปัญหาและอุปสรรค

1. เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่ใหญ่ และมีการกระจายตัวขององค์กรทั่วประเทศ ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจึงค่อนข้างล่าช้า และข้อมูลที่รวบรวมได้นั้น มีการกระจายตัวอย่างมาก มีความหลากหลายทางความคิด เนื่องจากอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการตอบแบบสอบถามของแต่ละภูมิภาคนั้นแตกต่างกันออกไป

2. การประยุกต์ใช้เทคนิคกระบวนการโครงข่ายงานเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ค่อนข้างซับซ้อน ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสับสนและและก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเปรียบเทียบเกณฑ์ระหว่างเกณฑ์ได้ ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้นั้นอาจมีความผิดพลาดได้

3. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลของการไฟฟ้าต่างประเทศ สามารถรวบรวมได้เพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากข้อจำกัดในด้านความลับของข้อมูลที่ไม่สามารถเผยแพร่ได้ของบางบริษัทและบางประเทศ รวมไปถึงข้อจำกัดทางด้านภาษา เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยไม่มีความรู้ความสามารถในการอ่านจึงทำให้ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้มากเท่าที่ควร

8.3 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการตอบแบบสอบถามควรให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม หากไม่เช่นนั้นควรมีการจัดทำกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group Decision) เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันภายในองค์กร เนื่องจากการตอบแบบสอบถามและกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานนี้ส่งผลกระทบต่อทั่วทั้งองค์กร

2. ผู้วิจัยจำเป็นต้องอธิบายหลักการการเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ของเทคนิคกระบวนการโครงข่ายงานเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP) แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจในหลักการอย่างชัดเจน ก่อนการตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ต่องานวิจัยอย่างแท้จริง

3. งานวิจัยนี้เป็นการเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์ต่างๆ โดยอาศัยเทคนิคกระบวนการโครงข่ายงานเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP) ที่มีการคำนึงถึงอิทธิพลที่มีต่อกันของเกณฑ์ ทำให้ได้น้ำหนักคะแนนที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และใกล้เคียงกับกระบวนการตัดสินใจของมนุษย์มากที่สุด ซึ่งสามารถแก้ไขข้อจำกัดของโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process: AHP) ได้ ทั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ได้กับงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการตัดสินใจหรือการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกันได้เป็นอย่างดี

4. งานวิจัยนี้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงานได้สำหรับทุกองค์กรและทุกภาคอุตสาหกรรม แต่ทั้งนี้ผู้ที่ทำการศึกษาจะต้องทำการศึกษาถึงมุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงานในเรื่องที่กำลังศึกษาว่าประกอบไปด้วยมุมมองใดบ้าง เนื่องจากองค์กรและอุตสาหกรรมที่ต่างกันออกไป ย่อมมีมุมมองที่ต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน