

9000

**การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ  
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)**

**นางสาวนันทิตา วัฒนศิริ**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**An Analysis of Administration of Technical Loss Unit Auditing of Provincial  
Electricity Authority Area 1 (Southern Region)**

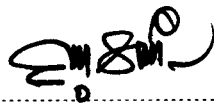
**Nantita Wattanasiri**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

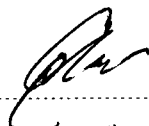
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ  
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)  
ชื่อและนามสกุล นางสาวนันท์ตา วัฒนศิริ  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป  
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



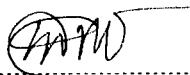
..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เชาวลิค)



..... กรรมการ

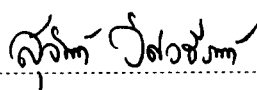
(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 13 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

**ผู้วิจัย** นางสาวนันท์ตา วัฒนศิริ ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป (2) รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ รุ้ยโต

**ปีการศึกษา** 2551

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) (2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) (3) เสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประชากร คือ หัวหน้าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในเขตสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จำนวน 51 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.617 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าด้านการเตรียมบุคลากร บุคลากรที่ตรวจสอบจะต้องเตรียมสภาพความพร้อมของร่างกายอยู่เสมอพร้อมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์เพื่อตรวจสอบให้ได้ตามเป้าหมายที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ด้านการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ เจ้าหน้าที่จะมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของผู้ใช้ไฟเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ ด้านการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำระบบอ่านหน่วยไฟฟ้าอัตโนมัติมาใช้เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ด้านการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการละเมิดการใช้ไฟ ด้านการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมดฝากไว้ที่สถานีตำรวจ (2) ปัญหาการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าด้านการเตรียมบุคลากร บุคลากรมีไม่เพียงพอในการตรวจสอบ ด้านการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องทำให้รายละเอียดไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ด้านการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ไม่ทันสมัย งบประมาณมีจำกัด ด้านการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด หลักเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ มีความยุ่งยากในทางปฏิบัติ ด้านการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ การดำเนินคดีกับผู้ละเมิดการใช้ไฟยังไม่เป็นรูปธรรม (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าด้านการเตรียมบุคลากร ควรมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นแทนการเพิ่มบุคลากร ด้านการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ควรมีการปรับปรุงข้อมูลอยู่เป็นประจำและต่อเนื่อง ด้านการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการตรวจสอบให้มากขึ้น ด้านการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด ควรปรับปรุงระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ ควรดำเนินคดีกับผู้ละเมิดการใช้ไฟอย่างจริงจังและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการละเมิดการใช้ไฟอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการป้องปราม

**คำสำคัญ** การบริหาร การตรวจสอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคใต้

**Thesis title:** An Analysis of Administration of Technical Loss Unit Auditing of Provincial Electricity Authority Area 1 (Southern Region)

**Researcher:** Miss Nantita Wattanasiri; **Degree:** Master of Public Administration

**Thesis advisors:** (1) Dr. Chira Prateep, Associate Professor; (2) Dr. Saneh Juito, Associate Professor;

**Academic year:** 2008

#### Abstract

The objectives of this research were to (1) analyse the administration of technical loss unit auditing of Provincial Electricity Authority Area 1 (Southern Region) (2) study the problems concerning the administration of technical loss unit auditing of Provincial Electricity Authority Area 1 (Southern Region) (3) propose guidelines for development of the administration of technical loss unit auditing of Provincial Electricity Authority Area 1 (Southern Region).

Population used in this study were 51 heads of auditing staffs of Provincial Electricity Authority Area 1 (Southern Region) and 20 staffs concerning auditing of technical loss. The research tools were questionnaire and interview. The Reliability Coefficients was 0.617. The statistical tools employed for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The research results were (1) the administration of technical loss unit auditing in aspect of personnel preparing; the staffs should prepare themselves to be physically ready and should be assured that all equipments or tools were in good condition to inspect according to the target provided by Provincial Electricity Authority. In aspect of preparing information of electricity users, the staffs should keep records of electricity users so to allow convenient inspection. As for electricity users auditing, nowadays, Provincial Electricity Authority had employed the system of Automatic Meter Reading (AMR) for time and cost saving. In aspect of operation facing up with the meter out of service, the staffs would follow the regulation on violation. In aspect of operation after electricity used violation, the staffs would collect all evidences and take them to the police station. (2) problems of administration of technical loss unit auditing in aspect of personnel preparing, there was inadequate personnel to inspect. In aspect of preparing information of electricity users, there was no consistent improvement of necessary information resulting in imperfect and out of date information. In aspect of electricity user auditing, the equipments were not up to date and the budget was limited. In aspect of operation facing up with the meter out of service, the rules and regulations were inconvenient in practice. In aspect of operation after electricity used violation, the legal procedures were unclear. (3) The development guideline of administration of technical loss unit auditing in aspect of personnel preparing: there should be potential development of current personnel to be more effective instead of increasing numbers of personnel. In aspect of preparing information of electricity users, the information should be improved regularly and perpetually. In aspect of electricity users auditing, budget for auditing should be increased. In aspect of operation facing up with the meter out of service, rules should be deregulated in accordance with current operation. In aspect of operation after electricity used violation, the legal procedures should be practically employed and the public should be communicated perpetually to suppress illegal activities.

**Key words :** Administration, Auditing, Provincial Electricity Authority, Southern Region

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมาจนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่กองมิเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ภาคกลาง ที่อำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ปริณญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่มีความห่วงใย และคำแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ความผิดพลาดใดๆ ที่เกิดขึ้นในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้เขียนขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

นันทิตา วัฒนศิริ

พฤษภาคม 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	7
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐวิสาหกิจ .....	15
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงาน .....	17
การตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	45
รูปแบบการวิจัย .....	45
ประชากร .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	51
การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบ .....	54
ปัญหาการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า .....	94

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวทางการพัฒนาการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า .....	102
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	110
สรุปการวิจัย .....	110
อภิปรายผล .....	114
ข้อเสนอแนะ .....	117
บรรณานุกรม .....	120
ภาคผนวก .....	123
ก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ .....	124
ข ค่าคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยแบบสอบถาม .....	140
ประวัติผู้วิจัย .....	142



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงระดับการตรวจสอบการประเมินผล .....	26
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	51
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสีย ในปัจจุบัน และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสียที่ เหมาะสม .....	55
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบ สาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจ สอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม .....	57
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบหน่วยสูญเสีย การใช้ไฟฟ้า .....	58
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของการฝึกอบรม จำนวนการเข้าฝึกอบรม และวิธีการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับการตรวจสอบมิเตอร์ .....	59
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ และ รายละเอียด ผู้ใช้ไฟในปัจจุบัน .....	61
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของการปรับปรุงรายละเอียด และสาเหตุในกรณีไม่มี การปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟ .....	62
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูล ความถี่ ในการจัดส่งข้อมูลของกองบัญชี และสาเหตุในกรณีกองบัญชีไม่จัดส่งข้อมูล สถิติการใช้ไฟผิดปกติ .....	63
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการ ตรวจสอบและชนิดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวนไม่ เพียงพอ .....	65
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของคุณภาพของเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า คลิปออน โวลท์- แอมป์ โหลดเทียม และกล้องถ่ายรูป .....	66
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของความพอเพียง และสาเหตุของยานพาหนะที่ไม่ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน .....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ และสาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้.....	69
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยไม่น้อยกว่า ร้อยละ30 ต่อปี และสาเหตุกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้.....	71
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟปกติ และพฤติกรรม ของผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟ.....	72
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของความเพียงพอของค่าตอบแทน จากการตรวจสอบ มิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบ และสาเหตุในกรณีค่าตอบแทนที่ได้รับการ ตรวจสอบไม่เพียงพอ.....	73
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์หลังจากติดตั้ง สาเหตุที่ไม่จัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรณี พบการใช้ไฟผิดปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการใช้ไฟผิด ปกติ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่.....	74
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดส่งเจ้าหน้าที่กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยใช้ไฟผิด ปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ.....	77
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละผลการวิเคราะห์การถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็น หลักฐานและสาเหตุกรณีไม่ถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน.....	78
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงรับซื้อรับทราบสภาพ มิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า.....	79
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของการแจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ และสาเหตุในกรณี ไม่แจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ.....	82
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของการขออนุมัติการงดจ่ายไฟ และสาเหตุไม่ขออนุมัติ งดจ่ายไฟ กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ.....	83
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของการแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตรา ตะกั่วและสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการ ละเมิดตราตะกั่วของผู้ใช้ไฟรายใหญ่.....	84

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของการแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตรา ตะกั่วและสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการ ละเมิดตราตะกั่ว ของผู้ใช้ไฟรายย่อย.....	86
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของการดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และ สาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดี กับผู้ใช้ไฟรายใหญ่.....	87
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของการดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และสาเหตุ ในกรณีไม่ดำเนินคดีกับผู้ใช้ไฟรายย่อย.....	89
ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และ สาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายใหญ่.....	90
ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และสาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายย่อย.....	91
ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่บุคคลภายนอกผู้ แจ้งการละเมิดการใช้ไฟและความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ ตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟ.....	93
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุ ของการเกิดหน่วยสูญเสีย.....	94
ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ.....	96
ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ.....	97
ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการ ใช้ไฟฟ้า.....	99
ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ.....	101
ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบ หน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า.....	102
ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ.....	104
ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ.....	105

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ ชำรุด/ละเมิดใช้ไฟฟ้า.....	106
ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ ไฟฟ้า.....	107

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	5
ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน .....	31
ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการตรวจสอบมิเตอร์ .....	40

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2503 ตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 เรียกโดยย่อว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY” เรียกโดยย่อว่า “PEA” มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ในพื้นที่ทั่วประเทศไทย ยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ คิดเป็นพื้นที่ในเขตความรับผิดชอบครอบคลุมเนื้อที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือ คิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

พลังงานไฟฟ้าเป็นสาธารณูปโภคที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ โดยเฉพาะในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ.2525-2529) จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาลในการพัฒนาประเทศจากรูปแบบเดิมส่งเสริมการผลิตในภาคเกษตรกรรม ไปเป็นการผลิตในภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้อัตราความต้องการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 700 – 1,000 เมกกะวัตต์ หรือประมาณร้อยละ 14 ต่อปี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต รวมเป็น 12 การไฟฟ้าเขตมีหน้าที่ควบคุมและให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่างๆ ในเขตความรับผิดชอบ ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีวิสัยทัศน์ให้เป็นองค์กรระดับชั้นนำของภูมิภาคในการประกอบธุรกิจพลังงานและธุรกิจบริการ นอกจากนี้ผู้บริหาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้กำหนดภารกิจหลัก (Mission) ในการดำเนินงานขององค์กรไว้ดังต่อไปนี้ “จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับสภาพตลาด” เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์และภารกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดแผนการลงทุนโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. พัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงเพียงพอ และเชื่อถือได้เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้น ให้สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันต้องพยายามลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าลงด้วย
2. ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังครัวเรือนราษฎรที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ทั้งที่เป็นการขยายเขตแบบปกติ และการขยายเขตโดยพลังงานทดแทนเพื่อให้สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ อย่างคุ้มค่าและรักษาสภาพแวดล้อม
3. สามารถควบคุมการส่งจ่ายไฟและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้ไฟได้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว
4. วิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบ เทคนิคการวางแผน การออกแบบ การบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้ารวมถึงการพัฒนาศักยภาพของนักวิจัย นักวิชาการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการพึ่งพานำเข้าจากต่างประเทศ และวิจัยพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพความเชื่อถือได้ประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า
5. พัฒนาพลังงานโดยนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์และการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความต้องการพลังงานไฟฟ้าของประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคตซึ่งจะมีผลให้การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีปริมาณที่เพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี ซึ่งก็ส่งผลต่อเนื่องให้กำลังไฟฟ้าสูญเสียในระบบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพิ่มสูงขึ้นด้วย

โดยทั่วไประบบจำหน่าย (Distribution System) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปสู่ผู้ใช้ไฟนั้นจะเริ่มต้นจากไฟฟ้าที่รับมาจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นไฟฟ้าที่มีขนาดแรงดันสูง 115/230/500 KV แล้วจึงถูกแปลงให้มีแรงดันลดลงเป็น 22 KV หรือ 33 KV ที่สถานีจ่ายไฟ (Distribution Substation) โดยหม้อแปลงกำลังที่สถานีจ่ายไฟ (Substation Power Transformer) จากนั้นจึงส่งไปยังผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ระดับแรงดัน 22 KV และ 33 KV และอีกส่วนจะถูกแปลงแรงดันให้ต่ำลงอีกเหลือ 220/380 V โดยหม้อแปลงจำหน่าย (Distribution Transformer) และทำการเดินสายแรงต่ำไปสู่ผู้ใช้ไฟรายย่อยอีกทีหนึ่ง ด้วยลักษณะการจ่ายไฟฟ้างกล่าวอ้างเป็นที่ จะต้องมีการเดินสายป้อน และมีการติดตั้งหม้อแปลงและอุปกรณ์เครื่องวัดในระบบจำหน่ายเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีสายป้อนรวมในระบบ ทั้งระบบสายส่ง ระบบจำหน่ายแรงสูง และระบบจำหน่ายแรงต่ำมากกว่า 650,000 วงจร-กิโลเมตร มีการติดตั้งใช้งานหม้อแปลงในระบบจำหน่ายอยู่นับแสนเครื่อง และมีอุปกรณ์วัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้ากว่า 13 ล้านเครื่อง การจ่ายไฟฟ้าในลักษณะดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดกำลังไฟฟ้าสูญเสียเป็นจำนวนมาก ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน่วยสูญเสียที่เกิดจากการจำหน่ายไฟฟ้าปีละกว่า 4 พันล้านหน่วย

คิดเป็นมูลค่ากว่าหมื่นล้านบาท ถึงแม้หน่วยสูญเสียจะเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในธุรกิจไฟฟ้า หากแต่การควบคุม, กำกับ, ดูแลมิให้หน่วยสูญเสียเพิ่มขึ้น หรือแม้กระทั่งการร่วมรณรงค์ลดหน่วยสูญเสียลงจะเป็นหนทางสำคัญที่จะทำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับซื้อกระแสไฟฟ้าลงได้มหาศาล ณ สภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่หาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถลดหน่วยสูญเสียลงได้อีกเพียงร้อยละ 1 จะทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถประหยัดค่าซื้อไฟฟ้าได้ถึง 2 พันล้านบาท

เนื่องจากปัจจุบันได้เกิดภาวะการณ์ชะลอตัวลงทางด้านเศรษฐกิจ จึงเป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการทั้งทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม จำเป็นต้องลดต้นทุนในการประกอบกิจการซึ่งทางหนึ่งที่จะลดต้นทุนในการประกอบการลงได้คือการลดจำนวนค่าไฟฟ้าที่จะต้องชำระ จึงเป็นผลให้จำนวนผู้ใช้ไฟที่กระทำละเมิดมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ซึ่งสถานประกอบการธุรกิจและโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งในท้องที่ต่างๆ ยังมีการคัดแปลงหรือแก้ไขมิเตอร์หรืออุปกรณ์ประกอบให้หน่วยการใช้ไฟฟ้าลดลงมีผลทำให้เสียค่าไฟฟ้าน้อยลงด้วยวิธีการต่างๆ ซึ่งถือเป็นการละเมิดการใช้ไฟฟ้า โดยเป็นการกระทำที่ผิดระเบียบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ซึ่งนับวันมิได้ลดน้อยจากเดิมแต่ประการใด ทั้งๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีมาตรการป้องกันด้วยวิธีการต่างๆ ก็ตาม ประกอบกับมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำการติดต่อกับสถานประกอบการธุรกิจและโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำนาจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อรับจ้างคัดแปลงหรือแก้ไขมิเตอร์หรืออุปกรณ์ประกอบให้หน่วยลดลง เพื่อให้เสียค่าไฟฟ้าน้อยด้วยวิธีการต่างๆ และคิดค่าจ้างต่อครั้งหรือตลอดไป ในการนี้มีสถานประกอบการธุรกิจและโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งหลงเชื่อยินยอมจ้างวาน โดยเข้าใจว่าจะได้รับประโยชน์จากการกระทำดังกล่าวซึ่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องสูญเสียรายได้จากการจัดเก็บค่าไฟฟ้าซึ่งอาจแบ่งกำลังไฟฟ้าสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้าได้เป็น 2 ส่วนหลัก คือ

1. กำลังสูญเสียทางเทคนิค(Technical loss) เป็นกำลังไฟฟ้าสูญเสียที่เป็นผลเกี่ยวข้องกับความร้อนที่เกิดในขดลวด หรือสายตัวนำ หรือส่วนที่เกิดจากการทำงานของหม้อแปลงไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ทั้งนี้ รวมถึงกำลังไฟฟ้าสูญเสียที่เกิดจากการต่อเชื่อมอุปกรณ์ฉนวนไฟฟ้าการเกิดโคโรน่าหรือการปล่อยประจุบางส่วน (Partial discharge ) ในระบบ ไฟฟ้าด้วย

2. กำลังสูญเสียที่ไม่ใช่ทางเทคนิค (non-technical loss) เป็นกำลังสูญเสียที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวัดกำลังไฟฟ้าที่ไม่ถูกต้อง ความคลาดเคลื่อนของอุปกรณ์วัดปริมาณ ไฟฟ้า หรือติดตั้งมิเตอร์วัดไฟฟ้าไม่ครบถ้วน ตลอดจนการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและการเรียกเก็บเงินลูกค้าได้ไม่ครบถ้วน และการลักลอบใช้ไฟฟ้า เป็นต้น



จากสภาพปัญหาดังกล่าว การศึกษาเรื่องการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถือเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ทำการศึกษา เพราะผลการวิจัยนั้นสามารถนำไปใช้เพื่อลดหน่วยสูญเสียป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้าและมิเตอร์ชำรุดในองค์กรได้ เนื่องจากรายได้ค่าไฟฟ้าและด้านหน่วยจำหน่ายที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงปัญหาดังกล่าวโดยเน้นในด้าน Non Technical Loss ที่เกิดจากการละเมิดการใช้ไฟฟ้า โดยเฉพาะการตรวจสอบมิเตอร์ ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคหลักของหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า เพื่อให้ได้คำตอบนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหของหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนี้เพื่อประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่สามารถจัดเก็บค่าไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้ภาครัฐมีรายได้มากขึ้นนำไปพัฒนาประเทศเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมต่อไป และสาเหตุที่ศึกษาเฉพาะในส่วนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) นั้นเนื่องจากเป็นเขตที่มีการเกิดหน่วยสูญเสียที่มีข้อมูลชัดเจนเกี่ยวกับการละเมิดการใช้ไฟ

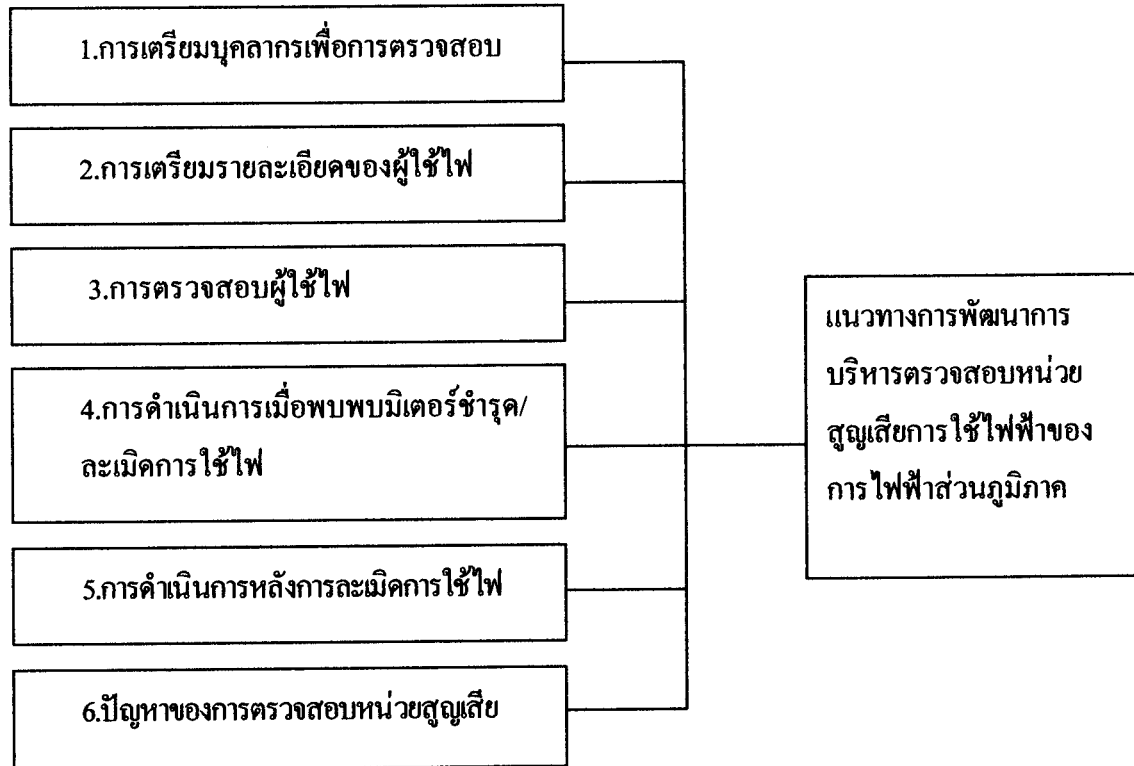
## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ได้นำ “ขั้นตอนการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

## ขั้นตอนการบริหารการตรวจสอบ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 การบริหารการตรวจสอบหมายถึงกระบวนการทำงานร่วมกัน โดยนำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.1.1 การเตรียมบุคลากรเพื่อการตรวจสอบ หมายถึง การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ในแผนกมิเตอร์และตรวจสอบ

4.1.2 การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ หมายถึง การตรวจสอบประวัติรายละเอียดต่างๆ ของผู้ใช้ไฟ

4.1.3 การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟ

**4.1.4 การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ** เป็นการทำลายหรือตัดแปลงแก้ไขมิเตอร์ และหรืออุปกรณ์ประกอบใดๆ ตลอดจนเครื่องหมายหรือตราต่างๆ ทำให้มิเตอร์อ่านค่าคาดเคลื่อน

**4.1.5 การดำเนินการหลังการละเมิดการใช้ไฟ** หมายถึง การเรียกค่าปรับและค่าเสียหาย พร้อมทั้งการดำเนินคดีทางกฎหมาย

**4.1.6 ปัญหาของการตรวจสอบหน่วยสูญเสีย** หมายถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Provincial Electricity Authority ตัวย่อPEA)** หมายถึง รัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนทั่วประเทศยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

**4.3 การตรวจสอบการดำเนินงาน** หมายถึง การตรวจสอบเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนงาน งานและโครงการรวมทั้งการตรวจสอบเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงาน รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนราชการว่าได้รับผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประหยัด รวมทั้งถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ อย่างไร ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะวิธีการหรือแนวทาง เพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ความผิดพลาดและหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน

**4.4 การละเมิดการใช้ไฟฟ้า** หมายถึง การกระทำใดๆ โดยมีขอบด้วยกฎหมายต่ออุปกรณ์ระบบการจ่ายไฟฟ้าและหรือมิเตอร์ และหรืออุปกรณ์ประกอบมิเตอร์ และหรือเครื่องหมายหรือตราของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหรือการต่อไฟโดยไม่ผ่านมิเตอร์ และหรือการละเมิดการใช้ไฟฟ้ากรณีอื่น

**4.5 ผู้ตรวจสอบ** หมายถึง คณะทำงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ดำรงตำแหน่งหน่วยเฉพาะกิจด้านการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้าและมิเตอร์ชำรุด เพื่อกำหนดเป้าหมายประสานงาน และติดตามผลการดำเนินงานด้านการป้องกันการละเมิดและมิเตอร์ชำรุด

**4.6 การบริหารจัดการเก็บค่าไฟฟ้า** หมายถึง วิธีการจัดเก็บค่าไฟฟ้าจากผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**4.7 การตรวจสอบหน่วยสูญเสีย** หมายถึง การตรวจสอบเมื่อนำหน่วยซื้อลบด้วยหน่วยขายแล้วมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพราะสาเหตุใด

4.8 หน่วยสูญเสีย หมายถึง หน่วยซื้อไฟฟ้าลบหน่วยขายไฟฟ้าซึ่งประกอบด้วยหน่วยสูญเสียทาง Technical loss ( หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า) และ Non Technical loss (ไฟฟ้าที่ไม่คิดมูลค่า+หน่วยที่หายจากมิเตอร์ชำระค+หน่วยที่หายจากมิเตอร์ถูกกระทำละเมิดการใช้ไฟฟ้า)

## 5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าในเขตอื่นๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.2 เป็นแนวทางการพัฒนาการลดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าเขต 1(ภาคใต้) เป็นการศึกษาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐวิสาหกิจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการตรวจสอบการดำเนินงาน
4. การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

ทฤษฎีการบริหารเป็นการรวมกลุ่มความคิดหรือความรู้เกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เป็นจริงในการบริหาร โดยการรวมกลุ่มความคิดหรือความรู้นั้นจัดทำอย่างเป็นระบบมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กันและให้ความหมายที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อทำการวิจัยและเพื่อเป็นแนวปฏิบัติทางการบริหาร

##### 1.1 ความหมายของการบริหาร

การบริหารเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์ดำรงชีพอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก เป็นตัวบ่งชี้ที่ทำให้ทราบถึงความก้าวหน้าและความเสื่อมของสังคมด้วย (สมพงษ์ เกษมสิน 2526:4 )

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ ดังนี้

ภิญโญ สาธร (2532: 1,16) กล่าวว่า การบริหารคือ ศิลปะในการทำให้กิจการต่างๆ ได้รับการปฏิบัติ จนผลสำเร็จและการบริหารยังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ว่าเป็นศาสตร์เพราะถ้าการบริหารดำเนินไปตามระบบความคิดเหตุผลและวิธีการอย่างเดียวกันสิ่งเหล่านี้ศึกษาได้และเรียนรู้กันได้ และที่ว่าเป็นศิลป์เพราะสิ่งที่ได้เรียนรู้นั้นบางทีก็ต้องคิดแปลงแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับบุคคล

วัสดุ สถานที่ สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศ หรือสถานการณ์เฉพาะเป็นอย่างไร ไปจึงจะบรรลุตามความต้องการความสามารถและบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารเป็นรายๆ เข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ด้วย

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2535: 1) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหาร หรือการจัดการมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมากเพราะเกี่ยวข้องกับความอยู่รอดขององค์การในทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็น บริษัท ห้างร้าน โรงงาน สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งรัฐบาลและภาคเอกชน ถ้าการบริหารหรือการจัดการกระทำได้อย่างเหมาะสมองค์การจะดำเนินไปได้ด้วยดีแนวความคิดการบริหารเชิงพฤติกรรมศาสตร์ช่วยให้นักบริหารตระหนักถึงความสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2530 : 17) ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหารคือ การแก้ปัญหาให้บรรลุตามเป้าหมายลักษณะของการแก้ปัญหาอาจดำเนินการไปในรูปของการตัดสินใจและหรือการปฏิบัติงานก็ได้ทั้งสองประการ

กิติมา ปรีดีคิลก (2524: 17) ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหารเป็นเรื่องของความพยายามที่จะใช้ทรัพยากรให้มีประโยชน์มากที่สุดและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ไชมอน (อ้างถึงใน สุวิทย์ บุญช่วย 2526 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหาร คือ กิจกรรมที่คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับภิญโญ สาธร (2516:7) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหาร คือ การดำเนินงานต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน

สุวิทย์ บุญช่วย (2526:16) กล่าวว่าการบริหารเป็นกระบวนการที่อาศัยปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบกันเพื่อแก้ปัญหาและดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

เสนาะ ดิเขาว์ (2543:1) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายอย่างเช่น 1) การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น 2) การบริหาร คือกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคนและวัสดุเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ 4) การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งได้แยกสาระสำคัญของการบริหารออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมคืออาศัยกลุ่มคนที่ร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้งานสำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือของคนอื่น การทำงานกับคนและโดยอาศัยคนนั้นต้อง

อาศัยคุณสมบัติของผู้บริหารอย่างหนึ่งคือ ทำงานร่วมกับคนอื่นได้หรือเป็นผู้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น มิฉะนั้นจะทำงานไม่สำเร็จสาระสำคัญของการบริหารในข้อนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

- 1.1 มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดี
- 1.2 มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี
- 1.3 มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้หากมีการ

เปลี่ยนแปลงสถานการณ์

2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ เป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ขององค์การต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกคนจึงจะทำให้สำเร็จลงได้เป้าหมายต้องสูงและสามารถทำให้สำเร็จเป้าหมายสูงเกินไปก็ทำให้สำเร็จไม่ได้ เป้าหมายต่ำเกินไปก็ไม่มีคุณค่า การจะไปถึงเป้าหมายจะต้องมีระบบงานที่ดีมีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ ประการสุดท้ายจะต้องระบุวันเวลาที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น

3. การบริหารเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและสิทธิผลคำว่าประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายความว่าทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด การทำงานให้สำเร็จอย่างเดียวไม่พอแต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดอีกด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุผลตามที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำสุด จึงเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไปว่าเราอาศัยอยู่ในโลกที่มีทรัพยากรจำกัด การใช้ทรัพยากรต่างๆ จึงต้องตระหนักอยู่สองข้อใหญ่ๆ คือเมื่อใช้ทรัพยากรใดไปแล้วทรัพยากรนั้นจะหมดสิ้นไปไม่สามารถคืนกลับมาใหม่ได้และจะต้องเลือกใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมอย่าให้เกิดการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้นการบริหารกับเศรษฐศาสตร์จึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเศรษฐศาสตร์เป็นการศึกษาถึงการกระจายการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างไร ส่วนผู้บริหารในองค์การจะต้องผลิตสินค้าและบริหารให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จต้องสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ดังนั้นคำจำกัดความของการบริหารจึงหมายถึงศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จกล่าวคือผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติแต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

การบริหารคือกระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารคือการทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่รวมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทางคือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้สำเร็จเป้าหมาย

3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลต้องการร่วมทำปฏิกริยาซึ่งกันและกัน

ลักษณะเด่นที่เป็นสากลของการบริหาร คือ

1. การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
2. ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ
3. ต้องใช้ทรัพยากรบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. ต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม
5. ต้องการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 2 คนขึ้นไป
6. ต้องอาศัยร่วมมือร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
7. เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. มีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
9. การบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

## 1.2 ความรอบรู้ในการบริหารงาน

ความรู้ความสามารถในงานไม่ได้พิจารณาเฉพาะความรู้ในสาระของงานเท่านั้นยังพิจารณาในแง่มุมของการจัดการผสมผสานทรัพยากร (คน เงิน พลัง และเวลา) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยซึ่งลักษณะงานบริหารนี้เป็นได้ทั้งงานในหน้าที่ของสายงานหลัก (Line Function) หรืองานสนับสนุน (Staff Function) หรือทั้งสองอย่างก็ได้ การจัดการงานได้ดีหรือไม่ จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้



1. การจัดองค์การ (Organization)
  - โครงสร้างการบริหาร (Structure)
  - การจัดวางกำลังคนในองค์การ (Staffing)
  - การพัฒนาคน (Development of People)
2. การกำหนดเป้าหมาย (Policy Making)
  - การวางแผน (Planning)
  - การบริหารจัดการให้งานสำเร็จ (Execution)
  - การทบทวนและการควบคุมงาน (Review & Control)
3. การผนึกกำลังหรือการรวมหน้าที่ (Synergy & Integration of Function)
  - การประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System)
  - การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)
  - การจัดองค์กรแบบเมทริกซ์ (Matrix)
  - การทำงานหลายหน้าที่ (Cross Function)

ความรู้ทางการบริหารในงานหนึ่งๆ จะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับขนาดและความหลากหลายของคนและกลุ่มคนที่จะต้องกำกับดูแลควบคุมและติดตาม กล่าวคือถ้ากลุ่มมีจำนวนไม่มาก การใช้ความรู้ในองค์ประกอบข้างต้นก็จะน้อยด้วย ตรงข้ามถ้ากลุ่มคนมีจำนวนมากการใช้องค์ประกอบการบริหาร ดังกล่าวข้างต้นก็จะมากและซับซ้อน ความรู้ในการบริหารงานซึ่งเรารู้จักกันดีในความหมายของความรับผิดชอบ (Responsibilities) นั้นเอง ทำไมต้องมีการบริหารคน กลุ่มคน คำตอบก็คือเพราะคนๆ หนึ่งจะมีบุคลิกและจิตใจแตกต่างกัน ความแตกต่างด้านบุคลิกและจิตใจเป็นความละเอียดอ่อนที่ทำให้ผู้บริหารต้องอาศัยความรู้การบริหารเข้าไปจัดการ ป้องกันและแก้ไขปัญหารวมทั้งเข้าไปบริหารจัดการในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดองค์กร การกำหนดนโยบาย การตรวจสอบ ติดตาม ทบทวนงานที่ได้รับมอบหมายไปให้ผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา

### 1.3 ความสำคัญของการบริหาร

การบริหารมีความสำคัญต่อองค์การซึ่งอาจพิจารณาได้ 2 ลักษณะคือ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530: 8)

1. ภายในองค์การ การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบในอันที่จะทำให้การรวมตัวกันของทรัพยากรภายในองค์การทั้งนั้นทั้งด้านกำลังคน ทุน วิทยาการ และเวลาเป็นไปด้วยดีและสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และในการรวมทรัพยากรดังกล่าวจำเป็นต้องมีการจัดระบบและประสานกันได้อย่างเหมาะสม

2. ภายนอกองค์การ องค์การส่วนใหญ่จะต้องเกี่ยวข้องกับทรัพยากรภายนอกในลักษณะของความเกี่ยวพันโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่แข่งขันและหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องและการเกี่ยวพันโดยทางอ้อม ได้แก่ภาวะเศรษฐกิจ วัฒนธรรม กฎหมาย การเมือง และการต่างประเทศ องค์การต่างๆจึงจำเป็นต้องรู้วิธีการที่จะดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการผสมผสานทรัพยากรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและอาศัยการตรวจสอบแนวโน้มทรัพยากรภายนอกดังกล่าวอยู่เสมอ

#### 1.4 ลักษณะของการบริหาร

การบริหารมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530 :10)

##### 1. การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์

1.1 การบริหารเป็นศาสตร์ เพราะมีองค์ความรู้ซึ่งอธิบายการบริหารโดยอ้างอิงถึงหลักความจริงต่างๆ ไปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ทางการบริหารเป็นสิ่งที่เชื่อถือได้และเป็นหลักการที่นำไปใช้อย่างกว้างขวาง แต่ยังคงจำเป็นต้องมีการวิจัยปรับปรุงหลักการให้สอดคล้องกับความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ

1.2 การบริหารเป็นศิลป์ หมายถึงการรู้ว่าทำอะไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ศิลปะของการบริหารเป็นทักษะที่ได้จากประสบการณ์ การสังเกต การศึกษา และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางการบริหาร ศิลปะแห่งการบริหารต้องอาศัยความคิดริเริ่ม ซึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจในศาสตร์ทางการบริหาร

##### 2. การบริหารเป็นเรื่องที่มีจุดมุ่งหมายแต่ไม่อาจวัดได้โดยตรง

การบริหารคือการพยายามที่จะบรรลุผลเฉพาะอย่างซึ่งแสดงออกในรูปของวัตถุประสงค์ ทั้งนี้โดยมีความพยายามของกลุ่มบุคคลเป็นเครื่องช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยธรรมชาติของตนเองแล้วการบริหารเป็นสิ่งไม่มีตัวตนไม่อาจมองเห็นหรือวัดได้โดยตรงแต่ก็อาจเห็นได้จากผลงานที่พอใจ ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผลผลิตของงานทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีขึ้น

##### 3. การบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสำเร็จของเป้าหมาย

ความสำเร็จที่อาศัยความพยายามของผู้อื่นในอันที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ล่วงหน้าให้ดีที่สุด ซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ว่าบุคคลเหล่านั้นควรทำอะไร ความเข้าใจว่าจะทำอะไรถึงจะทำให้พวกเขาทำในสิ่งที่ควรจะทำและมั่นใจว่าความพยายามของพวกเขาจะมีประสิทธิผล

### 1.5 กระบวนการบริหาร

มีคำกล่าวว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดนั้นต้องใช้การบริหารทั้งศาสตร์และศิลป์และใช้กระบวนการบริหารที่เหมาะสม นักวิชาการได้จัดแบ่งกระบวนการบริหารแตกต่างกันออกไป ดังนี้

กูลิกและเออร์วิค (Gulick and Urwick อ้างถึงใน วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2538:40) แบ่งกระบวนการบริหารออกเป็น 7 ขั้นตอนคือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานรวมทั้งวิธีปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนงานและการจัดสายงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์
3. การจัดตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารด้านบุคลากรอันได้แก่ การจัดอัตรากำลังการสรรหาและพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี
4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน
5. การประสานงาน (Coordinating) การประสานกิจกรรมด้านต่างๆ ของหน่วยงานเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีและดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางเดียวกัน
6. การรายงาน (Reporting) หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวและความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ
7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึงการจัดงบประมาณ การจัดทำบัญชี การใช้เงินการควบคุมตรวจสอบทางการเงินและทรัพย์สิน

คูนท์ และโอ คอนเนลล์ (Koontz and o Donnel อ้างถึงใน จันทราณี สงวนนาม, 2544:24) ได้กล่าวถึงงานในหน้าที่ของผู้บริหาร ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนงาน ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ และการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผล
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การเอาทรัพยากรการบริหารทุกประเภทมาบูรณาการเพื่อดำเนินการ
3. การจูงใจ (Motivating) หมายถึง การอำนวยการ (Directing) การติดต่อสื่อสาร (Communicating) และการเป็นผู้นำในการดำเนินการ (Leading)

4. การควบคุมงาน(Controlling)หมายถึง การติดตามและประเมินผลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ได้กำหนดไว้ว่ามีความเบี่ยงเบนไปจากความคาดหวังมากน้อยเพียงใด

วิจิตร ศรีสอาน (2538:41) กล่าวถึง กระบวนการบริหารว่า เป็นขั้นตอนการทำงานของผู้บริหารที่ดำเนินการจนทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การบริหารเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องเนื่องกันการบริหารที่ดีต้องอาศัยกระบวนการบริหารเป็นหลัก

ดังนั้นกระบวนการบริหาร คือการดำเนินการบริหารของผู้บริหารตามองค์ประกอบพื้นฐาน คือการกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดหน่วยงาน การจัดบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน การงบประมาณและการประเมินผลเพื่อให้การทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของการบริหารที่กล่าวมาพอที่จะสรุปได้ว่าการบริหารหมายถึง การดำเนินงานหรือกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจกรรมหรืองานนั้นๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยใช้กระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดหลักการบริหารสามารถนำไปใช้เชื่อมโยงในการบริหารรัฐวิสาหกิจและการตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านบุคลากร การดำเนินงาน การเงินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารรัฐวิสาหกิจ

แนวความคิดสำคัญเกี่ยวกับการจัดองค์การของรัฐวิสาหกิจมีดังต่อไปนี้

2.1 รัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการ แต่จำลองรูปแบบกระบวนการและพฤติกรรมการบริหารมาจากวิสาหกิจเอกชน เพราะดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจหรือเศรษฐกิจ การบริหารในรูปแบบราชการจึงไม่มีความเหมาะสม เนื่องจากกิจกรรมของรัฐวิสาหกิจเป็นไปในเชิงธุรกิจ เพราะรัฐวิสาหกิจก็ผลิตสินค้าและบริการเพื่อขายแม้ไม่มุ่งหวังกำไรสูงสุดอย่างวิสาหกิจเอกชน และบางแห่งต้องดำเนินการขาดทุนเพราะนโยบายราคาถูกกำหนดให้ต่ำกว่าต้นทุนเพื่อวัตถุประสงค์ทางการเมืองหรือสังคมแต่ถ้าประสบความสำเร็จขาดทุนมากและรัฐบาลไม่อาจอุดหนุนได้ก็อาจต้องล้มเลิกหรือมีการแปรสภาพประสิทธิภาพในการบริหารจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น และมีความจำเป็นต้องนำรูปแบบของเอกชนมาใช้ แต่ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าระบบราชการไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารเสมอไป แมกซ์ เวเบอร์(Max Weber) มีความเชื่อว่าระบบบริหารแบบบิวรอกเรซี(bureaucracy) ซึ่งยึดหลักกฎหมายระเบียบข้อบังคับ

และเหตุผลความถูกต้อง(rational-legal) นั้นเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับระบบอื่น และนักวิชาการ นักปฏิบัติจำนวนมากก็มีความเชื่อคล้อยตามเช่นนั้น อย่างไรก็ตามเมื่อกิจกรรมของรัฐวิสาหกิจเป็นไปในเชิงธุรกิจก็มีความเหมาะสมที่จะนำรูปแบบกระบวนการและพฤติกรรมทางธุรกิจมาใช้

2.2 รัฐวิสาหกิจจำเป็นต้องมีความคล่องตัวทางการบริหารและการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหาร แต่ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องมีการควบคุมกำกับดูแลจากฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ตามกระบวนการประชาธิปไตย รัฐวิสาหกิจจำเป็นต้องมีความอิสระในการบริหารงานบุคคลและการบริหารการเงินการลงทุนในการบริหารงานบุคคลของรัฐวิสาหกิจ รัฐวิสาหกิจต้องกำหนดนโยบาย กลยุทธ์และแผนทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับแผนส่วนรวมขององค์การ จะต้องมีการบริหารบุคลากรที่เหมาะสม เช่น การบรรจุแต่งตั้งถอดถอน ตลอดจนการกำหนดค่าตอบแทน จะต้องยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถหาคนดีมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูงมาร่วมงานได้ กับมีวิธีการจูงใจที่สามารถบำรุงรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้อุทิศตนให้กับองค์การอย่างเต็มที่ ซึ่งแน่นอนว่าวิธีการเหล่านี้ไม่เหมาะสมที่จะนำเอากฎหมายระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมาใช้ สำหรับการบริหารการเงินและการลงทุนก็เช่นกัน ถ้าหากนำเอาวิธีการทางการเงินการบัญชีการงบประมาณตลอดจนการตรวจบัญชีแบบราชการมาใช้ก็เป็นที่แน่นอนว่ารัฐวิสาหกิจจะไม่สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งแน่นอนว่าต้องการความฉับไว ยืดหยุ่นและการตัดสินใจที่มีความเสี่ยง

มีสินค้าและบริการหลายประเภทที่เอกชนไม่ต้องการผลิต หรือไม่พร้อมที่จะผลิตเนื่องจากมีผลตอบแทนต่ำ ใช้เงินลงทุนสูงหรือมีความเสี่ยงสูง หรือเป็นสินค้าและบริการที่มีผลดีผลเสียต่อสังคม (merit/demerit goods) หรือเป็นสินค้าและบริการที่เอกชนยังไม่พร้อมที่จะผลิตเองแต่รัฐบาลเห็นว่ามี ความจำเป็นต้องผลิต โดยเฉพาะกิจการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการหากให้เอกชนดำเนินการแล้วจะมุ่งแต่ผลกำไรขาดทุนเป็นสำคัญ เช่น ไฟฟ้า ประปา การสื่อสาร และการคมนาคม จากเหตุเหล่านี้ทำให้รัฐบาลต้องเข้ามาจัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้น เพื่อดำเนินการผลิตสินค้าและบริการที่เห็นว่ามี ความจำเป็นแก่สังคม ดังนั้นการบริหารการผลิตในรัฐวิสาหกิจจึงมีเป้าหมายที่แตกต่างไปจากการบริหารการผลิตใน ทรัพย์สินของเอกชน กล่าวคือรัฐวิสาหกิจจะต้องบริหารการผลิตโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง รัฐวิสาหกิจ และนโยบายเฉพาะกาลของรัฐบาลควบคู่ไปกับการบริหารการผลิตเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สูงสุด

จากแนวคิดการบริหารรัฐวิสาหกิจสามารถนำไปใช้เชื่อมโยงในการตรวจสอบการดำเนินงาน เกี่ยวกับด้านบุคลากร การดำเนินงาน การเงินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการตรวจสอบการดำเนินงาน

การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Audit) อาจจะเป็นเรื่องใหม่สำหรับหน่วยงานในภาครัฐของไทย แม้ว่าจะได้มีการนำมาใช้ในวงการบริหารธุรกิจเป็นเวลาช้านานแล้วก็ตาม ในยุคของการรื้อปรับระบบบริหารงานภาครัฐ หรือที่เรียกว่า “Re-engineering the Government” นี้ได้มีการนำหลักการตรวจสอบผลการดำเนินงานมาปรับใช้ในองค์การภาครัฐอย่างกว้างขวางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ได้มาตรฐานทัดเทียมกับนานาประเทศในการดำเนินนโยบายดังกล่าวนี้ รัฐบาลไทยได้กำหนดให้หน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินกิจกรรมในเชิงธุรกิจหรือกึ่งธุรกิจ ทำการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นกลุ่มแรก

อย่างไรก็ตามนอกจากรัฐวิสาหกิจแล้ว หน่วยงานของรัฐประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการทั่วไป โรงพยาบาลของรัฐ กองทุนสาธารณะสถาบันการศึกษาระดับสูงของรัฐ และหน่วยการปกครองท้องถิ่นต่างๆ ก็ควรได้ทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานของตนเองเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ได้มาตรฐานสากลด้วยเช่นเดียวกัน

#### 3.1 ความหมายของการตรวจสอบการดำเนินงาน

การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Audit หรือ Performance Evaluation) เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานของผลงานที่กำหนดไว้ เพื่อที่จะตอบคำถามว่า

3.1.1 ผลการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมา (เช่นในรอบ 1 ปี) ได้บรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การโดยรวม และบรรลุเป้าหมายเชิงปฏิบัติการของหน่วยงานเฉพาะด้านต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือไม่ อย่างไร และเพราะเหตุใด

3.1.2 หน่วยปฏิบัติงานต่างๆ ได้ดำเนินการตามมาตรฐานงาน (Standard performance and procedures) หรือไม่ อย่างไร

3.1.3 มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดจุดใดที่ยังด้อยประสิทธิภาพ และเพราะเหตุใดจึงขาดประสิทธิภาพ และ

3.1.4 ควรปรับปรุงกลยุทธ์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ หรือปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และประสิทธิผลการดำเนินงานให้สูงขึ้นได้ อย่างไร

การตรวจสอบผลการดำเนินงานมีหลายระดับและหลายมิติ ผู้เกี่ยวข้องแต่ละคนอาจมองการประเมินผลการดำเนินงานแตกต่างกัน ผู้บริหารในหน่วยปฏิบัติงานมักจะให้ความสำคัญกับการประเมินผลในระดับปฏิบัติการของหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นลำดับแรก เช่น ผู้บริหารในหน่วยผลิตมักจะมองการประเมินประสิทธิภาพในการผลิตให้ได้ตามเป้าหมาย (จำนวน และคุณภาพผลผลิต ฯลฯ เป็นต้น) และให้ความสำคัญกับการประเมิน ประสิทธิภาพในการแรงงาน วัสดุสิ้นเปลือง และเครื่องจักรในกระบวนการผลิต ฯลฯ เป็นต้น ในขณะที่ฝ่ายจัดซื้อซึ่งมุ่งที่จะประเมินการบรรลุเป้าหมายในการลดต้นทุนการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ ตามหลักเศรษฐศาสตร์ หรือผู้บริหารฝ่ายบุคลากรก็อาจมุ่งที่จะประเมินระดับการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ในระยะยาวมากกว่าเรื่องเฉพาะด้านที่กล่าวถึงข้างต้น

อย่างไรก็ตามการตรวจสอบผลการดำเนินงานที่สมบูรณ์ควรครอบคลุมประเด็นการประเมินผลทั้งในระดับองค์กรโดยรวม และระดับหน่วยปฏิบัติงานเฉพาะด้านไปพร้อมๆกันไม่เช่นนั้นก็จะไม่สามารถตอบคำถามหลักของการประเมินผลการดำเนินงานที่กล่าวถึงข้างต้นได้อย่างสมบูรณ์

แนวความคิดเรื่องการตรวจสอบผลการดำเนินงานได้พัฒนามาจากเทคนิคการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของระบบบัญชีต้นทุน (Cost accounting techniques) หรือที่อาจเรียกได้ว่าเป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงาน “แบบดั้งเดิม” มาสู่ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic performance approach) ซึ่งเป็นระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงาน “แบบใหม่” ข้อแตกต่างพื้นฐานของแนวความคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการดำเนินงานทั้งสองแบบนี้ก็คือ ระบบการตรวจสอบผลแบบดั้งเดิม (Cost accounting approach) นั้น เน้นการประเมินผลในระบบย่อยต่างๆ ขององค์กร เน้นเป้าหมายเชิงปฏิบัติการระยะสั้น เน้นการวัดและการควบคุมเชิงปริมาณและวิเคราะห์ปัญหาจากตัวแปรภายในองค์กร (Internal environmental factors) เป็นหลัก

ระบบการตรวจสอบผลงานแบบดั้งเดิม มีจุดอ่อนที่สำคัญประการหนึ่งคือ การประเมินระดับการบรรลุเป้าหมายเฉพาะด้าน (เช่นการลดต้นทุนการผลิตการรักษาสภาพคล่องทางการเงิน ฯลฯ เป็นต้น) และการบรรลุเป้าหมายระยะสั้น (เช่น กำไร ผลตอบแทนจากการลงทุน ฯลฯ เป็นต้น) นั้น มีข้อสมมุติพื้นฐานที่ว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนรวมในที่สุด และการบรรลุเป้าหมายระยะสั้นก็เป็นส่วนประกอบหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายระยะยาวในที่สุดเช่นเดียวกันอย่างไรก็ตามข้อสมมุตินี้อาจไม่เป็นจริงเสมอไป ทั้งนี้เพราะเป้าหมายเฉพาะแต่ละด้านอาจขัดแย้งกันเองและอาจไม่จำเป็นต้องสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนรวมเสมอไปก็ได้ในขณะเดียวกันการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในระยะสั้นก็อาจไม่จำเป็นต้องสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายระยะยาวขององค์กรเสมอไปก็ได้ ตัวอย่างที่อาจเห็นได้ชัดเจนคือความสำเร็จของฝ่ายการเงินที่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายเงินได้

อย่างเข้มงวดและประหยัดได้อย่างดีเยี่ยมอาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของฝ่ายวิจัยและพัฒนา ระบบงานรวมทั้งฝ่ายปฏิบัติการอื่นๆ ที่กำลังริเริ่ม โครงการใหม่เพื่อขยายขอบเขตการดำเนินงาน หรือ กำลังทดลองรูปแบบการดำเนินงานกิจกรรมใหม่ๆ ซึ่งต้องการให้ระบบการบริหารทรัพยากรมีความยืดหยุ่น สูง หรือความสำเร็จของฝ่ายบริหารงานบุคคลที่สามารถสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติได้อย่างดีเยี่ยม อาจทำให้ค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มขึ้นและเป็นผลเสียต่อองค์กรโดยรวมได้ ฯลฯ ดังนี้ เป็นต้น

ในทางตรงกันข้าม การตรวจสอบผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic performance approach) ซึ่งเป็นระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงาน “แบบใหม่” นั้น มีลักษณะที่แตกต่างไปจากระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงานแบบดั้งเดิมอย่างน้อย 3 ประการคือ

1. เน้นการประเมินผลในระดับองค์กรโดยรวมพร้อมกับการประเมินผลในระดับปฏิบัติการของระบบย่อยต่างๆ (โดยอาศัยเทคนิคการประเมินผลแบบดั้งเดิม)
2. เน้นการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ระยะยาวและระยะสั้นไปพร้อมๆ กันและ
3. เน้นการวัดและการควบคุมเชิงคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Control :TQC) และวิเคราะห์ปัญหาจากตัวแปรทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Internal and external factor) ประกอบกัน

ในภาษาต่างประเทศมีผู้ใช้คำศัพท์เรียกการตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ กันออกไปตามประเภทของผู้ใช้และแหล่งที่มา เช่น Performance Audit , Operation Audit , Value for Money และ Management Audit เป็นต้น ส่วนประเภทของผู้ใช้และแหล่งที่มาได้แก่ผู้ตรวจสอบภายในของภาคเอกชน ผู้ตรวจสอบภายนอกของภาคเอกชน ผู้ตรวจสอบภายในของรัฐบาล และผู้ตรวจสอบภายนอกของรัฐบาล ถึงแม้ว่าแหล่งที่มาจะแตกต่างกันแต่โดยทั่วไปแล้วจุดมุ่งหมายในการตรวจสอบมีความคล้ายกันคือเพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความของการตรวจสอบการดำเนินงานไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

1. การตรวจสอบการดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า การดำเนินงานจริงของหน่วยรับตรวจเป็นไปตามนโยบายที่กฎหมายหรือผู้บริหารของรัฐกำหนดไว้หรือไม่ และขยายขอบเขตการตรวจสอบไปถึงการประเมินความสำเร็จของแผนงานรวมทั้งการตรวจสอบด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
2. การตรวจสอบการดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบข้อมูลหลักฐานอื่นๆ เพื่อประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ความมีประสิทธิภาพตามแผนงาน และความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารงานนโยบาย



3. การตรวจสอบการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบเพื่อหาข้อสรุปหรือเพื่อแสดงความเห็นว่าการดำเนินงานของ โครงการต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ อย่างไรก็ตามเหล่านี้ให้ผลคุ้มค่าและได้ผลตามเป้าหมายหรือไม่ตลอดจนเสนอแนะทางเลือกในการแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนิน โครงการ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยปกติการตรวจสอบการดำเนินงานมักจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย หรือมติคณะรัฐมนตรีด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมาย ระเบียบต่างๆซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์

4. การตรวจสอบการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบอย่างมีระเบียบแบบแผน โดยเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อพิจารณาว่าหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหรือหน่วยงานย่อยภายในหน่วยงานนั้นหรือหน้าที่หนึ่งหน้าที่ใดในหน่วยงานนั้น ได้ปฏิบัติเข้าใกล้จุดหมายที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้เพียงใด รวมถึงตลอดถึงการกำหนดสภาพซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับปรุงด้วยรูปแบบของการตรวจสอบนี้อาจรวมถึงการวิเคราะห์การประเมินผลและการแสดงรายละเอียดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสามอย่างก็ได้

5. การตรวจสอบการดำเนินงานเป็นวิธีการซึ่งใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งอย่างมีแบบแผน โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานของกิจกรรมนั้น โดยรวม โดยมีจุดหมายที่จะยืนยันหรือให้ฝ่ายจัดการแน่ใจว่าได้มีการดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้และ/หรือชี้ให้เห็นสภาพที่ควรปรับปรุง

6. การตรวจสอบการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบที่เน้นในเรื่องนโยบายระเบียบวิธีการปฏิบัติ และการปฏิบัติงาน รวมทั้ง โครงสร้างขององค์การ การควบคุมด้านการบริหาร และข้อมูลเกี่ยวกับการบริหาร รวมทั้งการประเมินความเกี่ยวข้อง ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพฤติกรรม

การตรวจสอบเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนงาน งาน/โครงการ และหรือแผนกลยุทธ์ รวมทั้งกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์กรทราบถึงผลการดำเนินงาน (ผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบ) กระบวนการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะวิธีการหรือแนวทางพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องข้อผิดพลาดและหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นในระบบการดำเนินงานและผลการดำเนินงาน

จากคำบรรยายความหมายของการตรวจสอบการดำเนินงานซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้สามารถประมวลผลได้ว่า ลักษณะเด่นของการตรวจสอบการดำเนินงานอยู่ที่ขอบเขตของการทำงานคือการตรวจสอบที่เน้นในด้านการปฏิบัติมากกว่าด้านการเงินเป็นการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การเพื่อพิจารณาว่าระบบงานใดระบบงานหนึ่งหรือหน่วยงานใดหน่วยงานย่อยภายในหน่วยงานนั้นหรือหน้าที่หนึ่งหน้าที่ใดในหน่วยงานนั้นได้ปฏิบัติงาน

เข้าใจจุดหมายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้เพียงใด โดยรูปแบบของการตรวจสอบจะใช้วิธีการตรวจสอบ การวิเคราะห์ การวิจัย การวัดผลและการประเมินผล ของกิจกรรมต่างๆ ว่ามีประสิทธิผล ประสิทธิภาพและมีความประหยัดในทางที่ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดหรือไม่ เพียงใด รวมทั้ง การให้ความเห็นให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาและแจ้งเตือนให้ฝ่ายบริหารทราบล่วงหน้าถึง จุดอ่อนหรือข้อบกพร่องต่างๆ ที่ค้นพบเหล่านี้ด้วย

จากความหมายของการตรวจสอบการดำเนินงานซึ่งนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบการดำเนินงานหลายท่านเรียบเรียงไว้จะเห็นว่า การตรวจสอบการดำเนินงานส่วนใหญ่ ประกอบด้วย การตรวจสอบ 3 ด้านคือ

- ประสิทธิภาพ
- ประสิทธิผล
- ความประหยัด

ความหมายและลักษณะของการตรวจสอบการดำเนินงานทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงความสามารถในการลดต้นทุน หรือการใช้ทรัพยากร ต่อหน่วยของผลผลิตอย่างประหยัดที่สุด ซึ่งต้องต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยยังคงได้ผลตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการหรืออีกนัยหนึ่งหมายความว่าความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือ ผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนได้สูงกว่าผลผลิต หรือผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับตามแผน ทั้งนี้ การประเมินถึงความประหยัดที่สุดเป็นการพิจารณาว่า ผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจริงตาม วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการนั้น ได้จากทางเลือกหรือการดำเนินงานที่มีการใช้ต้นทุนหรือ ใช้จ่ายต่ำที่สุดโดยไม่มีทางเลือกอื่นใดที่จะมีต้นทุนต่ำไปกว่าทางเลือกหรือการดำเนินงานดังกล่าวอีกแล้ว

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยการตรวจสอบเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ เกิดขึ้นจริงและหรือได้รับ โดยตรงกับผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ จากการทำงานตามแผนงาน งานและโครงการ การตรวจสอบประสิทธิภาพเป็นการตรวจสอบเพื่อ ประเมินผลการดำเนินงานว่าประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ถ้ามอง หน่วยงานอย่างเป็นระบบจะเห็นว่าระบบหนึ่งๆ ภายในหน่วยงานจะประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย (Objective and goal)

2.2 สิ่งนำเข้า (Input) คือ ทรัพยากรที่องค์กรหรือหน่วยงานจะใช้ในการดำเนินการ

ได้แก่บุคลากร เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ และเงินทุน

2.3 กิจกรรม (Process) คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแปรสภาพสิ่งที้นำเข้าเป็นผลงาน เช่นการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุม เป็นต้น

2.4 ผลงาน(Output) คือ ผลผลิตที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เช่น สินค้าที่ผลิต

2.5 การบริการที่ได้จากโครงการ/งานของรัฐ เป็นต้น

การตรวจสอบประสิทธิผลเป็นการประเมินผลโดยเปรียบเทียบผลได้จริงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือเป็นการตรวจสอบโดยวัดผลได้จริงจากการดำเนินงาน และพิจารณาความเหมาะสมของผลได้กับเป้าหมายของการดำเนินงาน แล้วนำผลมาเปรียบเทียบกัน

3. ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้จ่ายเงินด้วยความระมัดระวังรอบคอบซึ่งส่งผลให้สามารถจัดซื้อจัดหาทรัพยากรทั้งหลายมาได้ในคุณภาพและปริมาณที่เหมาะสม และในราคาต้นทุนรวมที่ต่ำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้จากทางเลือกทั้งหมดที่มีอยู่ อย่างไรก็ตามต้นทุนรวมต่ำสุดควรพิจารณาจากต้นทุนที่จ่ายซื้อพร้อมกับต้นทุนในการซ่อมบำรุงตลอดอายุการใช้งาน อย่างไรก็ตามแนวคิดของความประหยัดอยู่ที่ต้นทุนต่อหน่วยผลงาน

ถึงแม้ว่าประสิทธิภาพและความประหยัดจะมีความหมายแตกต่างกันบ้างแต่ตัววัดความมีประสิทธิภาพและความประหยัดเหมือนกัน คือ อัตราส่วนระหว่างสิ่งนำเข้ากับผลงานจริง หรือ ต้นทุนต่อหน่วยผลงาน

ในการตรวจสอบประสิทธิภาพและความประหยัด ควรมีหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าโครงการ/งาน นั้นๆ มีประสิทธิภาพและประหยัดหรือไม่ หลักเกณฑ์นี้ได้แก่ ต้นทุนมาตรฐาน คือ เป็นการตรวจสอบโดยวัดต้นทุนจริงในการดำเนินงาน และพิจารณาความเหมาะสมของต้นทุนมาตรฐานแล้วนำมาเปรียบเทียบกัน นอกจากนั้นการประเมินประสิทธิภาพสามารถวัดโดยใช้จำนวนหน่วยของสิ่งนำเข้าต่อจำนวนหน่วยของผลงาน หรือต้นทุนต่อหน่วยของผลงาน หรืออัตราผลตอบแทนของการผลิต ซึ่งการประเมินผลควรที่จะเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้

ในการบริหารงานมักใช้เกณฑ์วัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการตรวจสอบ หากเปรียบเทียบเกณฑ์วัดมาตรฐานกับระบบปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนประกอบ คือ ทรัพยากรที่ใช้ (Input) กระบวนการปฏิบัติงาน(Process) และผลลัพธ์ที่ได้ (Output) เกณฑ์ที่ใช้วัดมักกำหนดว่า

ประหยัด	=	ทางเลือกที่ใช้ต้นทุนทรัพยากรน้อยที่สุด
ประสิทธิภาพ	=	ทางเลือกที่ผลลัพธ์ที่ได้ มากกว่าต้นทุนทรัพยากร
ประสิทธิผล	=	ทางเลือกที่ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 3.2 วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

การตรวจสอบมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยการเสนอรายงานที่เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กรเพื่อให้องค์กรได้รับผลตอบแทนสูงสุด และพัฒนาให้องค์กรมีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน เช่น

- 3.2.1 ส่งเสริมให้กระบวนการกำกับดูแลที่ดี และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency)
  - 3.2.2 ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility ) ซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส และความสามารถตรวจสอบได้ (Audilability)
  - 3.2.3 ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) เพราะการตรวจสอบเป็นการประเมินวิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน
  - 3.2.4 เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้การจัดการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
  - 3.2.5 เป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประทุติไม่ชอบหรือการทุจริตในองค์กรเพื่อลดโอกาสความรุนแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นรวมทั้งเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน
- นอกจากนี้การตรวจสอบควรครอบคลุมทุกหน่วยงาน ทุกกิจกรรมและทุกระดับไม่ควร มีหน่วยงานใดที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องตรวจสอบ แต่ความถี่ที่จะเข้าทำการตรวจสอบควรขึ้นอยู่กับ ความสำคัญและความเสี่ยงของงานนั้นๆ นอกจากนี้การตรวจสอบจะต้องมีขอบเขตครอบคลุมงานด้าน การเงินการบัญชี การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด และการดำเนินงาน

### 3.3 ขอบเขตของการตรวจสอบการดำเนินงาน

การตรวจสอบผลการดำเนินงานมีขอบเขตกว้างขวางในที่นี้จำแนกหลักและขอบเขตของการตรวจสอบการดำเนินงาน ได้แก่

- 3.3.1 ประเมินเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กรกับการปฏิบัติงาน
- 3.3.2 พิจารณาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากรและชี้ให้เห็นถึงเขตพื้นที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.3.3 ประเมินความเชื่อถือได้ความเกี่ยวข้อง(Relevance) และประโยชน์ของระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร(Management Information System)

3.3.4 การให้ความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกันของหน่วยงานย่อยต่างๆ ภายในองค์การพิจารณาเป้าหมายและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และนำกลยุทธ์ (Strategies) ที่ถูกต้องมาใช้

การตรวจสอบการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิผลจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประหยัด (Economy) ของกิจกรรมนั้น หากมีอุปสรรคหรือข้อขัดข้องจะได้หาทางแก้ไขและหากอุปสรรคหรือข้อขัดข้องดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับผู้ปฏิบัติงานจะได้นำเสนอให้ผู้บริหารทราบเพื่อพิจารณาต่อไปการตรวจสอบประเภทนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อมุ่งผลในอนาคต

การตรวจสอบการดำเนินงานจึงมีวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบเพื่อประเมินว่า การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด และสอบทานการดำเนินงานหรือแผนงานเพื่อให้แน่ใจว่าผลลัพธ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้วางไว้และมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้เรียกว่าประสิทธิภาพ ดังนั้นการตรวจสอบการปฏิบัติการเป็นการประเมินการควบคุมด้านปฏิบัติการ(Operation Control)

การตรวจสอบการดำเนินงานมีขอบเขตกว้างกว่าการตรวจสอบทางการเงินเพราะว่าเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร เช่น การผลิต การบุคคล การตลาด การวิจัยและพัฒนา

การตรวจสอบการดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบมุ่งเน้นผลในปัจจุบันและอนาคตที่ยังไม่ได้เกิดขึ้นที่เรียกว่า ก่อนข้อเท็จจริงจะเกิดขึ้น(Before the Facts) หรือ เป็นการตรวจสอบในเชิงป้องกัน(Preventive Audit) ผู้ตรวจสอบภายในมักมุ่งเน้นการตรวจสอบการปฏิบัติการ เนื่องจากผู้บริหารต้องการทราบถึงปัญหาข้อบกพร่องอุปสรรคที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กรการตรวจสอบการดำเนินงานจะทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาโดยการเสนอแนะวิธีการแก้ไขที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จากผู้ตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบการดำเนินงานอาจแยกได้เป็น 4 ลักษณะงานคือ

1. การตรวจสอบการจัดองค์การ (Organization Audit) เป็นการตรวจสอบโครงสร้างของหน่วยงาน การจัดแบ่งส่วนงานและการบริหารงานภายในหน่วยงานนั้นว่าได้กำหนดขึ้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด

2. การตรวจสอบระบบงาน(System Audit)เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนและวิธีปฏิบัติภายในของหน่วยงานต่างๆ ในการทำงานที่ให้อำนาจให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การตรวจสอบหน้าที่ของงาน (Function Audit) เป็นการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่าหน่วยงานต่างๆ หรือเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานนั้นได้ปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามภาระหน้าที่ของงานที่กำหนดไว้หรือไม่และหน้าที่นั้นๆ ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

4. การตรวจสอบโครงการ (Program Audit) เป็นการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานของโครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะหรือเป็นการตรวจสอบพิเศษตามความต้องการของฝ่ายบริหารเป็นกรณีๆ ไป

ตารางที่ 2.1 แสดงระดับการตรวจสอบการประเมินผล

การประเมินผลฯ ระดับองค์การ	การประเมินผลฯ เฉพาะด้าน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับการบรรลุเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ขององค์การ ทิศทาง สถานภาพ (ศักยภาพ ภาพลักษณ์) กลยุทธ์ เป้าหมายอื่นๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพและคุณภาพด้าน การให้บริการ/การส่งมอบบริการ คุณภาพบริการ ต้นทุนการส่งมอบบริการ ฯลฯ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับการบรรลุเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติงาน จำนวนหน่วยผลผลิต รายได้ ต้นทุนต่อหน่วย กำไร ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพคุณภาพด้านการ บริหารการเงินการคลัง คุณภาพของการบริหารการเงิน ความเสี่ยง ความมั่นคงทางการเงิน ต้นทุนหมุนเวียน และเงินลงทุน  ฯลฯ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ต้นทุนรวม ต้นทุนต่อหน่วยของผลผลิต คุณภาพการใช้ทรัพยากร ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสิทธิภาพและคุณภาพด้าน การบริหารจัดการ คุณภาพของระบบการบริหาร จัดการ ต้นทุนการบริหารจัดการ ฯลฯ</li> <li>- ประสิทธิภาพและคุณภาพด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ต้นทุนด้านบุคลากร</li> </ul>

ที่มา : จรัส สุวรรณมาลา (2539) การตรวจสอบการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริหารภาครัฐ  
กรุงเทพมหานคร เอ็กสปอร์เน็ท

### 3.4 การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Planning)

การวางแผนการตรวจสอบทุกชนิดผู้ตรวจสอบควรจะต้องจัดกิจกรรมงานของตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรด้วยในเมื่อผู้ตรวจสอบเองก็มีความมุ่งหมายที่จะเห็นองค์กรตามจุดต่างๆ ปฏิบัติงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ประหยัด และมีประสิทธิผล ดังนั้นก่อนที่จะลงมือทำงานผู้ตรวจสอบควรจะต้องมีการวางแผนที่รัดกุมรอบคอบเพื่อให้ได้แผนการตรวจสอบที่ดีที่สุดเสียก่อน

การวางแผนการตรวจสอบ หมายถึงการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร และทำเมื่อไร เพื่อให้การนั้นสำเร็จผลตามที่ต้องการซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ประเภทและจำนวนผู้ตรวจสอบที่จำเป็นต้องใช้
2. ข้อมูล(Information) อะไรบ้างที่จะต้องทำการรวบรวมและจะทำการรวบรวมอย่างไรจะต้องใช้เทคนิคหรือวิธีการอะไรในการประเมินข้อมูลที่เขาคาดการทราบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้
3. หลักฐาน(Evidence) อะไรบ้าง ที่ผู้ตรวจสอบจะต้องทำการเก็บรวบรวม และจำนวนหลักฐานเหล่านั้นมีมากน้อยเพียงใดทั้งนี้เพื่อให้ได้หลักฐานที่เหมาะสมกับการสรุปความเห็นของผู้ตรวจสอบ
4. ผู้ตรวจสอบหวังผลลัพธ์ อะไรบ้างที่จะนำมาเขียนไว้ในรายงานผลการตรวจสอบของตนรายการที่ต้องวางแผนดังกล่าวจะถูกนำมารวมกลุ่มงานตรวจสอบทั้งหมดที่ผู้ตรวจสอบจะต้องจัดทำต่อไป คือ

4.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเวลาที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ

4.2 กิจกรรมต่างๆ ที่ต้องนำมาพิจารณาในการวางแผน

4.3 การวางแผนจัดทำรายงาน

4.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเวลาที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ

การกำหนดหาจำนวนคนและจำนวนเวลาที่ประมาณว่าจะต้องใช้ไปในการตรวจสอบครั้งหนึ่งๆ แยกออกได้ 2 ระยะคือ

1. จำนวนเจ้าหน้าที่และเวลาที่ต้องใช้สำหรับการทำงานเบื้องต้น

2. จำนวนเจ้าหน้าที่และเวลาที่ต้องใช้สำหรับการตรวจสอบโดยละเอียดงาน

เบื้องต้น (Preliminary Work)

กิจกรรมงานต่างๆ ที่ผู้ตรวจสอบจะต้องลงมือทำในเบื้องต้นไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตหรือโดยผู้ตรวจสอบภายในหรือโดยผู้ตรวจสอบของรัฐล้วนจำเป็นต้องใช้เวลาระยะหนึ่งในการทำงานหลายๆ ประการ เช่น การติดต่อบุคคลภายในทีม การพิจารณา



จุดที่จะทำการตรวจการจัดเตรียมโปรแกรมการตรวจ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ตรวจสอบวางแผนจะตรวจ ฯลฯ เหล่านี้ เป็นต้น

#### การตรวจสอบโดยละเอียด (Detailed Examination)

ในการตรวจสอบต่อไป ซึ่งเป็นการตรวจสอบโดยละเอียดนั้นควรจะต้องประมาณเวลาในการตรวจสอบตาม Audit Program ด้วย ทั้งนี้หมายถึงการคำนวณหาจำนวนคนหาจำนวนเวลาที่แต่ละคนต้องใช้ รวมเป็นเวลาทั้งหมดในการตรวจสอบครั้งนี้ไว้ด้วย

เวลาตรวจสอบจริงเป็นของแน่ว่าจะต้องมีการปรับแก้แผนการใช้คนและการใช้เวลาเป็นระยะๆ จนกว่าจะเสร็จซึ่งการคำนวณประมาณการใช้เวลาและการใช้คนที่ทำไว้แต่แรกก็ยังมีประโยชน์ต่อการควบคุมแผนการปฏิบัติงานอยู่

#### 4.2 กิจกรรมต่างๆ ที่ต้องนำมาพิจารณาในการวางแผน

การวางแผนการตรวจสอบการบริหารก็ควรพิจารณาเช่นเดียวกับการตรวจสอบงบแสดงฐานะการเงินขององค์กรที่ไม่เคยตรวจสอบมาก่อนเหมือนกันคือ ผู้ตรวจสอบจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากมาพิจารณาวางแผนเป็นต้นว่า

- จำนวนพนักงาน
- การปฏิบัติงานขององค์กรก่อนที่จะมีการตรวจสอบ
- แผนการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำคัญ
- ฯลฯ

#### 4.3 การวางแผนการจัดทำรายงาน

ผู้ตรวจสอบควรจะต้องพิจารณาว่าเขาจะต้องรายงานอะไรบ้างตั้งแต่ตอนตัดสินใจตั้งวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบครั้งแรกแล้วส่วนที่เป็นเรื่องของรายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานที่ได้มากับความเห็นของผู้ตรวจสอบ หรือข้อสรุปของรายงานการตรวจสอบจะเป็นเช่นไรนั้นจะมีการปรับปรุงกันระหว่างทำการตรวจสอบโดยละเอียดในตอนนั้นอีกที

ในการจัดเตรียมทำรายงานการตรวจสอบผู้ตรวจสอบมักจะตั้งหัวข้อสำคัญไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้เพื่อจะเห็นภาพล่วงหน้าอย่างคร่าวๆ ก่อนว่าเขาจะกล่าวถึงเรื่องอะไรบ้างและลักษณะท่าเขาจะกล่าวถึงเรื่องนั้นเป็นอย่างไร โดยคิดเตรียมไว้ล่วงหน้าก่อนจะเริ่มลงมือเขียน

#### การรวบรวมข้อมูลและหลักฐาน (Fact Gathering & Documentation Update)

คำว่า หลักฐาน (Evidence) อาจหมายถึงสิ่งที่มองเห็นหรือ การเห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เรารับการสัมผัส หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือหมายถึงการได้รับสัมผัสเกี่ยวกับข้อเท็จจริง (Facts) และ ข้อมูล (Information) เป็นต้นว่า โดยการเห็นโดยการได้ยิน โดยการได้กลิ่น โดยการลิ้มรส หรือโดย

ความรู้สึก ซึ่งจะกล่าวทางพุทธศาสนาก็อาจหมายถึงการรับรู้วัตถุรวมทั้ง 6 ที่จิต หรือ มโน หรือวิญญาณ  
ของคนที่ทำหน้าที่รับรู้ รส กลิ่น เสียง สัมผัส และ อารมณ์ โดยทาง ตา ลิ้น จมูก หู กาย และใจ นั่นเอง

อุปกรณ์ที่ทำให้เราสามารถรับรู้ดังกล่าว ในปัจจุบันแตกต่างกันไกลจากอดีตมากทีเดียว  
เพราะผลิตภัณฑ์สมัยใหม่มากมาย เช่น กล้องจุลทรรศน์ เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์  
แสงเลเซอร์ กล้องถ่ายรูป คอมพิวเตอร์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยอื่นๆ อีกมากมาย ได้ช่วยให้เพิ่ม  
ประเภทของหลักฐานที่อาจนำมาใช้ในงานตรวจสอบได้อย่างกว้างขวาง

#### การพิจารณาหลักฐาน

มีคำแนะนำบางประการเกี่ยวกับการพิจารณาหลักฐานที่ผู้ตรวจสอบควรคำนึงถึงเมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของตน คือ

##### 1. การพิจารณาหลักฐานทั้งสองด้าน

ถ้าเป็นเรื่องฟ้องร้องคดีกันคู่กรณีจะต้องนำหลักฐานให้ศาลพิจารณาทั้งสองฝ่ายโดยมี  
ผู้พิพากษาเป็นผู้ตัดสินตามพยานหลักฐานที่นำไปศาลพิจารณา

แต่ในกรณีการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบ ไม่มีตำรวจ ไม่มีอัยการ ไม่มีทนาย ไม่มี  
ผู้พิพากษาคงมีแต่ตัวผู้สอบเท่านั้นที่จะต้องทำหน้าที่แทนบุคคลต่างๆ ดังกล่าวเพื่อพิจารณาหลักฐาน  
และตัดสินด้วยตัวเองทั้งหมด

ดังนั้นผู้ตรวจสอบจึงต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำให้มั่นใจได้ว่าหลักฐานที่  
มีอยู่นั้นได้มีการรวบรวม และวิเคราะห์เปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักกันทั้ง 2 แง่แล้วคือหนึ่งมีความเห็นไม่  
ยอมรับหลักฐานนั้น อีกแง่หนึ่งมีความเห็นยอมรับว่าหลักฐานนั้นใช้ได้แล้วนำมาพิจารณาตัดสิน  
ความเห็นเพื่อเขียนสรุปความเห็นของตนลงในรายงานตรวจสอบ

##### 2. การสรุปความเห็นที่ยังไม่แน่นอน

เมื่อผู้ตรวจสอบได้เข้ามาเกี่ยวพันกันกับเรื่องพยานหลักฐานที่จะนำมาใช้ให้เป็นไป  
ตามวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบนั้นแล้ว ผู้ตรวจสอบก็ควรที่จะมีความเข้าใจโดยตลอดด้วยว่าในขั้น  
แรกนั้นจะยังไม่มียุติในการสรุปความเห็นกันทันทีก่อนคืออาจเป็นไปได้ว่า เพียงมีหลักฐานเพิ่มเติม  
มาอีกชิ้นก็อาจพลิกสถานการณ์อะไรต่อมิอะไรกันได้สรุปรายงานความเห็นแต่เดิมก็อาจเปลี่ยนไป  
ทั้งหมดได้

ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับตัวผู้ตรวจสอบเองที่จะต้องทำการตัดสินเสียให้ดีกว่าก่อนว่าเขาพอใจที่  
จะรวบรวมหลักฐานมากน้อยเท่าใดจึงจะถือว่าเป็นการเพียงพอต่อการยอมรับของเขาในอันที่จะนำมา  
ทำการสรุปความเห็นได้

### 3. หลักฐานที่ไม่จำเป็นต้องพิสูจน์อีก

ผู้ตรวจสอบต้องตระหนักถึงความจริงประการหนึ่งว่าหลักฐานที่เคยผ่านการตรวจสอบหรือที่เคยได้รับการพิสูจน์มาแล้วไม่จำเป็นที่จะต้องไปทำการพิสูจน์ซ้ำแล้วซ้ำอีกให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายซึ่งเรื่องนี้ผู้ตรวจสอบสอบจำนวนไม่น้อยที่ต้องลงทุนอย่างมากมาเพื่อรวบรวมหลักฐานบางอย่างมาทำการพิสูจน์ต่างๆ ที่เพียงแต่ใช้วิธีการอ้างอิงถึงหลักฐานที่ผ่านการพิสูจน์มาแล้ว ก็เป็นการเพียงพอแล้ว

ในบรรดากระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบขั้นตอนการรวบรวมพยานหลักฐาน (Evidence) เป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะความเชื่อถือหรือความไม่น่าเชื่อถือจะอยู่ที่พยานหลักฐานต่างๆ ที่รวบรวมได้มาและผลของการตรวจพิสูจน์จนกระทั่งสุดท้ายสรุปเป็นความเห็นในรูปรายงานผลการตรวจสอบ

#### การวิเคราะห์และวิจัย (Research & Analysis)

หลังจากขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ เรียบร้อยแล้วงานตรวจสอบขั้นต่อไปคือการประเมินผลเพื่อทราบประเด็นปัญหาที่สำคัญๆ ที่มีอยู่ในองค์กรลักษณะของปัญหาในแต่ละองค์กรจะผิดแผกแตกต่างกันออกไปปัญหาที่สำคัญที่ซุกซ่อนอยู่ผู้ตรวจสอบจะสามารถค้นพบได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับขอบเขตการตรวจสอบที่ผู้บริหารจะกำหนดให้

ถ้าจุดมุ่งหมายของการตรวจสอบต้องการที่จะทำการตรวจสอบงานใดหน่วยงานนั้น โดยเฉพาะปัญหาที่ค้นพบออกมาจะเกี่ยวข้องกับเฉพาะในส่วนของหน่วยงานนั้นเท่านั้น หรือในประการตรงข้ามถ้าจุดมุ่งหมายของการตรวจสอบต้องการที่จะทำการประเมินการบริหารงานรวมตลอดทั้งองค์การประเด็นปัญหาที่จะค้นพบออกมาก็จะเกี่ยวข้องกับปัญหารวมขององค์การซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัญหาการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดทั้งองค์การ

### 3.5 ขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

การตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยทั่วไปประกอบด้วยกิจกรรมหรือขั้นตอนการดำเนินงานหลักๆ คือ 5 ขั้นตอนคือ

- 3.5.1 การเตรียมการเบื้องต้น
- 3.5.2 การศึกษาองค์การ
- 3.5.3 การกำหนดเกณฑ์การประเมิน
- 3.5.4 การเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล
- 3.5.5 การนำเสนอผลการประเมิน



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ที่มา : จรัส สุวรรณมาลา (2539) การตรวจสอบการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริหารภาครัฐ กรุงเทพมหานคร เอ็กสปอร์เน็ท

### 3.6 ปัจจัยสำเร็จของการตรวจสอบ

การตรวจสอบมีปัจจัยที่จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระดับใด ขึ้นอยู่กับ โครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ( อุษณา ภัทรมนตรี 2543: 1-17,1-18 ) ซึ่งประกอบด้วย

3.6.1 นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร งานตรวจสอบจะพัฒนาไปในทิศทางใดต้องมาจากนโยบายและความต้องการของฝ่ายบริหารเป็นหลัก โดยฝ่ายบริหารต้องกำหนดนโยบายและแสดงการสนับสนุนงานตรวจสอบในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบและคณะกรรมการตรวจสอบที่อิสระให้ชัดเจนการกำหนดสายการบังคับบัญชา
- 2) การมอบอำนาจในการตรวจสอบให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ เช่นอำนาจในการเข้าถึงรายงาน เอกสาร ข้อมูล และทรัพย์สินทุกชนิด ที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ รวมทั้งอำนาจในการเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาสัมภาษณ์ หรือสอบถาม
- 3) การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในการตรวจสอบ
- 4) การติดตามและสั่งการตามรายงานผลการตรวจสอบ
- 5) การใช้เวลาเข้าประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานตรวจสอบ
- 6) การใช้หน่วยงานตรวจสอบเป็นสถานฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรสำคัญ เพราะเป็นหน่วยงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทุกระดับทำให้มองเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจน

3.6.2 ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ เนื่องจากงานตรวจสอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินผลซึ่งต้องอาศัยข้อมูลด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรที่มี

ข้อมูลพร้อมยอมพัฒนางานตรวจสอบได้เร็วและกว้างขวางกว่าองค์กรที่ระบบข้อมูลยังล่าสมัยหรือเชื่อถือไม่ได้

3.6.3 ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ต้องเกิดจากความเข้าใจเพราะหากผลงานไม่เป็นที่ยอมรับและผู้รับการตรวจสอบไม่ยอมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้งานตรวจสอบนั้นสูญเปล่าและผลเสียจะตกอยู่กับองค์กร เนื่องจากปัญหาในการปฏิบัติงานยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

3.6.4 ความรู้ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบต้องพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีมนุษยสัมพันธ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบควรนำวิธีการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมมาใช้ให้เหมาะสมรวมทั้งการสามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมแสดงให้เห็นแล้วว่า การตรวจสอบมีความสำคัญอย่างมากในการเป็นเครื่องมือทางการบริหารและส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริการเป็นหลักประกันความเชื่อมั่นจากการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าของกระบวนการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาและนำเสนอรายงานเพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าและความสำเร็จขององค์กร ได้แก่

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency)
2. ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility)
3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance)
4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้การจัดการสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญเพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
5. ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประพฤติน่าสงสัยหรือการทุจริตในองค์กรจึงลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นรวมทั้งเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน

อย่างไรก็ดีงานตรวจสอบภายในจะประสบผลสำเร็จและเกิดคุณค่าทางราชการและตัวท่านมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับตัวท่านเองที่จะเห็นความสำคัญของงานตรวจสอบและพยายาม

ให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งในเรื่องกรอบอัตรากำลังงบประมาณเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ การมอบหมายที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบรวมทั้งการทำให้หน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและยอมรับผู้ตรวจสอบและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบสรุปได้ว่าผู้ตรวจสอบจะช่วยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน 3 ประการคือ ตัวผู้ตรวจสอบ สถานภาพของหน่วยงานตรวจสอบ และผู้บริหารเป็นสำคัญ

### 3.7 ประโยชน์ของการตรวจสอบการดำเนินงาน

3.7.1 ช่วยให้การบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.7.2 ช่วยให้ผู้ดำเนินแผนงาน งาน/โครงการ ได้ทราบถึงความสำเร็จของงาน ผลกระทบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นรวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหรือปรับปรุงแผนงาน งาน/โครงการอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน

3.7.2 ช่วยพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

## 4. การตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟในการวิจัยฉบับนี้จะอธิบายถึงขั้นตอนการตรวจสอบมิเตอร์ โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนคือ

4.1 การเตรียมบุคลากรเพื่อการตรวจสอบ พนักงานในแผนกมิเตอร์และตรวจสอบมิเตอร์พร้อมเตรียมเครื่องมือ เครื่องวัดกระแสไฟ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น คลิปออน โวลท์-แอมป์ โหลดเทียม คีมคีตรามิเตอร์ ไขควง คีมตัด และกล้องถ่ายรูป และกำหนดสถานที่ๆ มีความเสี่ยงที่มีการใช้ไฟมากเพื่อสุ่มในการตรวจสอบ และเพื่อให้มีการลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า อันเนื่องมาจากมิเตอร์ถูกกระทำละเมิดการใช้ไฟฟ้าและมิเตอร์ชำรุดบรรลุผลตามแนวทางที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดจึงแต่งตั้งคณะทำงานหน่วยเฉพาะกิจด้านการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้าและมิเตอร์ชำรุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในส่วนกลาง เพื่อกำหนดเป้าหมาย ประสานงาน และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยเฉพาะกิจด้านการป้องกันการละเมิดและมิเตอร์ชำรุดโดยมีการสรุปได้ดังนี้

4.1.1 หน่วยเฉพาะกิจการไฟฟ้าเขตและการไฟฟ้าในสังกัด หัวหน้าหน่วยมีภารกิจด้านการตรวจสอบมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟที่สถิติการใช้ไฟผิดปกติและผู้ใช้ไฟที่อยู่ในกลุ่มประเภทกิจการ

ที่มีพฤติกรรมการละเมิดบ่อยครั้งตลอดจนตรวจสอบมิเตอร์รายที่มีมิเตอร์หน่วยไม่ขึ้นติดต่อกันเป็นเวลานาน

4.1.2 หน่วยเฉพาะกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลางหัวหน้าหน่วยมีการศึกษาดำเนินการกำหนดเป้าหมายประสานงาน สนับสนุนการตรวจสอบมิเตอร์แรงดันสูง และติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยเฉพาะกิจการไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าในสังกัดเขต

#### ขั้นตอนการทำงานของพนักงานตรวจสอบมิเตอร์

1) หัวหน้าแผนกมิเตอร์ติดตั้งและตรวจสอบ เป็นผู้เลือกสรรการไฟฟ้าที่จะไปดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนงานและที่การไฟฟ้าหน้างานร้องขอพร้อมจัดส่งพนักงานช่างไปตรวจสอบการทำงานของมิเตอร์

2) พนักงานช่างจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือ พร้อมเดินทางไปปฏิบัติงาน

การไฟฟ้าหน้างาน ต้องปฏิบัติงานดังนี้

- พนักงานช่าง พิจารณาตรวจสอบว่ามีกรปลอมแปลง แกะตรา หรือทำลายตราตะกั่วเพื่อแก้ไขภายในตัวมิเตอร์หรือไม่หรือการนำสายไฟต่อลัดวงจรคอร์เร็นท์คอยล์ได้ฝาครอบที่สายหรือไม่

- พนักงานช่าง พิจารณาตรวจสอบว่ามีการต่อไฟตรงจากระบบจำหน่ายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกไปใช้งานโดยไม่ผ่านมิเตอร์ หรือต่อไฟตรงในกรณีที่มีมิเตอร์หรือไม่

- พนักงานช่าง พิจารณาตรวจสอบสายนิวตรอลด้านเข้ามิเตอร์ว่าสายนิวตรอลขาดหายจากวงจรที่ต่อกับมิเตอร์หรือไม่

3) พนักงานช่าง ดำเนินการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานแจ้งให้ผู้อำนวยการกองมิเตอร์รับทราบเพื่อดำเนินการแจ้งหน่วยงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ปัจจุบันกองมิเตอร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เป็นวิทยากรในการอบรมเรื่องการตรวจสอบมิเตอร์ให้กับพนักงานช่างโดยจัดอบรมเขตละ 2 ครั้งต่อปี ซึ่งทำให้พนักงานสามารถตรวจสอบมิเตอร์เองได้

4.2 การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ(ประวัติผู้ใช้ไฟ) เน้นให้เพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่เคยมีประวัติละเมิดการใช้ไฟ โดยมีการจัดทำประวัติรายชื่อผู้ใช้ไฟที่พบการละเมิดและตรวจสอบกับประวัติการละเมิดในรอบปีที่ผ่านมาโดยเน้นให้เพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีพฤติกรรมละเมิดบ่อยครั้ง เช่น โรงแรม บัม น้ำมัน โรงน้ำแข็ง ฟาร์มกึ่งห้างสรรพสินค้า โรงโมหิน โรงสีข้าว ฯลฯ โดยมีการตั้งกลุ่มเป้าหมายที่จะเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมากขึ้น

**4.3 การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ** กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่มีการติดตั้งใหม่หรือมีการปรับเปลี่ยนมิเตอร์ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกรายภายใน 30 วันหลังจากติดตั้งใหม่หรือมีการปรับเปลี่ยนมิเตอร์ หากมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ผิดปกติให้มีการตรวจสอบ สถิติ และคัทรายที่ใช้ไฟผิดปกติอย่างเห็นได้ชัด หรือมีพฤติกรรมที่ไม่น่าไว้วางใจ เพื่อแจ้งให้มีการตรวจสอบมิเตอร์โดยมีการตรวจสอบสถิติการใช้ไฟทุกรายในแต่ละเดือนและ คัทรายที่ผิดปกติให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วันหลังการจดหน่วย เช่น ผู้ใช้ไฟรายที่ผิดปกติที่ค่าไฟฟ้าตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไปให้ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์โดยทันที

โดยมีขั้นตอนในการเข้าตรวจสอบดังนี้

4.3.1 ใบนาคำเข้าตรวจสอบมิเตอร์จะต้องมีการแจ้งล่วงหน้าให้ผู้ใช้ไฟทราบ

4.3.2 มีการลงรายละเอียดอย่างครบถ้วน เลขที่ รายชื่อผู้เข้าตรวจสอบ วันเวลาที่ จะทำการตรวจสอบ

4.3.3 ยื่นหนังสือต่อผู้ใช้ไฟ โดยขอให้ผู้ใช้ไฟ ผู้แทน ผู้ดูแลสถานที่ เข้าร่วมในการตรวจสอบและให้บุคคลดังกล่าวลงชื่อด้วยทุกครั้ง(ผู้ใช้ไฟไม่ยอมเซ็นผู้ตรวจสอบหมายเหตุไว้และลงชื่อไว้พร้อมพยาน)

4.3.4 หากมีความจำเป็นให้ขอเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าร่วมเป็นพยานด้วย

ในแต่ละหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีการกำหนดแผนงานในการตรวจสอบของตนเองซึ่งตามหลักเกณฑ์ในการเข้าตรวจสอบตามวาระ เช่น มิเตอร์รายย่อยต้องตรวจให้ได้ 30% ของผู้ใช้ไฟรายย่อยทั้งหมด รายใหญ่ต้องตรวจให้ได้ครบ 100% ตรวจสอบสถิติการใช้ไฟที่ ลด/เพิ่ม 25% หรือกรณีที่มีมิเตอร์ 0 หน่วยแบบไม่ทราบสาเหตุ และกรณีที่เกิดเหตุจากภัยธรรมชาติ เช่น ไฟผ่าทำให้ไฟดับเจ้าหน้าที่ต้องเข้าทำการตรวจสอบทันที

ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ ในการตรวจสอบมิเตอร์เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบสภาพทั่วไปไปภายนอกของตัวมิเตอร์ก่อนว่ามีลักษณะผิดปกติหรือไม่ อย่างไร เช่น ทรายตะกั่วอยู่ในลักษณะใด มีการต่อสายไฟที่ผิดปกติหรือไม่ ฝาครอบตัวมิเตอร์ปกติหรือไม่ เมื่อตรวจสอบสภาพภายนอกแล้วเห็นว่ามิสิ่งผิดปกติจึงทำการตรวจสอบภายใน โดยละเอียดอีกครั้ง

กรณีมิเตอร์หรืออุปกรณ์ประกอบชำรุด โดยผู้ใช้ไฟไม่ได้กระทำ เช่น ชีตี่ชำรุด การเกิดอ็อกไซด์ที่จุดต่อสาย หรือด้วยเหตุอื่นๆ ต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟทราบและชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจพร้อมทั้งหาเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนในการตรวจสอบ โดยการจับเวลาเปรียบเทียบกับการใช้ไฟจริง หรือติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบแล้วแต่กรณี และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป

กรณีมิเตอร์รายย่อยที่มีมิเตอร์อ่านได้ 0 หน่วย จะมีการจัดพิมพ์รายชื่อผู้ใช้ไฟที่ใช้ไฟผิดปกติ หน่วยไฟไม่ขึ้นติดต่อกัน 3 เดือนทุกไตรมาส



หลังจากการตรวจสอบจะมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

- รายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ
- รายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ติดตั้งใหม่ หรือมีการสับเปลี่ยนมิเตอร์
- รายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ที่มีประวัติละเมิดและรายที่ประกอบกิจการกลุ่มที่มีพฤติกรรมละเมิด
- รายงานผลการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติ
- รายงานผลการตรวจสอบผู้ใช้ไฟหน่วยที่ไม่ขึ้น (0 หน่วย)
- รายงานผลการเรียกเก็บค่าเบี่ยงปรับ และค่าไฟฟ้าปรับปรุงกรณีมิเตอร์ละเมิด/ชำรุดของผู้ใช้ไฟรายใหญ่และรายย่อย

ทั้งนี้ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานด้านการตรวจสอบมิเตอร์ทุกกิจกรรมและผลการเรียกเก็บเบี่ยงปรับและค่าไฟฟ้าที่ปรับปรุงกรณีละเมิด และมิเตอร์ชำรุดเพื่อติดตามผลการดำเนินงานและปรับแผนปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายทุกเดือนภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

**4.4 การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ** การละเมิดการใช้ไฟฟ้าหมายถึงการทำลายหรือตัดแปลงแก้ไขมิเตอร์ และหรืออุปกรณ์ประกอบใดๆ ตลอดจนเครื่องหมายหรือตราต่างๆ ทำให้มิเตอร์อ่านค่าคลาดเคลื่อนหรือเป็นผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องสูญเสียประโยชน์ ฯลฯ ดังนั้นแม้แต่เพียงการตรวจพบตราตะกั่วที่ตู้มิเตอร์ ตัวมิเตอร์ หรืออุปกรณ์มิเตอร์ขาดหาย ก็เข้าข่ายที่จะเป็นการกระทำละเมิดการใช้ไฟแล้ว

- กรณีตรวจพบมิเตอร์ละเมิด

ผู้ใช้ไฟยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น พนักงานช่างที่ทำการตรวจสอบดำเนินการดังนี้

- 1) ยื่นหนังสือ “ส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบมิเตอร์” แจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/ตัวแทนผู้ใช้ไฟ ลงชื่อรับทราบพร้อมจัดส่งตัวแทนของผู้ใช้ไฟเข้าร่วมการตรวจสอบมิเตอร์
  - 2) จัดทำบันทึกการตรวจสอบมิเตอร์ตามสภาพที่มีเตอร์ผิดปกติแจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/ตัวแทนผู้ใช้ไฟลงชื่อรับทราบถึงสภาพที่ผิดปกติในการตรวจสอบมิเตอร์
  - 3) ถ่ายรูปมิเตอร์จุดที่เกิดการละเมิดไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบพร้อมทั้งทำบันทึกรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ แจ้งให้การไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบรับทราบเพื่อดำเนินการต่อไป
- ถ้าผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น พนักงานช่างที่ทำการตรวจสอบดำเนินการดังนี้.-
- ทำตามขั้นตอนข้อ 1) และเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจมาร่วมเป็นพยานและลงชื่อในบันทึกการตรวจสอบมิเตอร์ตามสภาพที่มีเตอร์ผิดปกติ และทำตามขั้นตอนข้อ 3)

กรณีตรวจพบมิเตอร์ชำรุด พนักงานช่างที่ทำการตรวจสอบดำเนินการดังนี้  
 จัดทำบันทึกการตรวจสอบมิเตอร์ตามสภาพที่เป็นจริง พร้อมแจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/ตัวแทนผู้ใช้  
 ไฟรับทราบถึงสภาพที่ผิดปกติไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบพร้อมทั้งแจ้งให้การไฟฟ้าในเขตพื้นที่  
 รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

เมื่อพนักงานผู้ตรวจพบการละเมิดการใช้ไฟจะทำบันทึกรายละเอียดการตรวจสอบมิเตอร์  
 โดยระบุจำนวนเงินค่าเบี่ยงปรับที่ผู้ใช้ไฟจะต้องชำระให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน 7 วันนับจากวัน  
 ตรวจพบการละเมิดและข้อมูลอื่นๆ พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟได้รับทราบรายละเอียดให้ครบถ้วนและใน  
 กรณีที่ผู้ใช้ไฟได้กระทำละเมิดซึ่งเชื่อแนได้ว่ามิเตอร์ยังคงคลาดเคลื่อนวัดค่าได้ผิดปกติจากความเป็นจริงให้  
 ติดตั้งมิเตอร์เพื่อเปรียบเทียบการวัดค่าไฟ

หลักปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินในกรณีละเมิดการใช้ไฟ

1) การเรียกเก็บเงินในกรณีละเมิดการใช้ไฟ

- การเรียกเก็บค่าเบี่ยงปรับ หากผู้ใช้ไฟเพิกเฉยไม่ติดต่อตกลงชำระค่าเบี่ยงปรับภายใน 7  
 วันนับแต่วันตรวจพบการละเมิดตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเรียกเก็บให้เจ้าหน้าที่ฯ เกี่ยวข้องจัดทำ  
 หนังสือเตือนให้ผู้ใช้ไฟชำระภายใน 7 วัน อีกครั้งหากยังคงเพิกเฉยก็ให้งดจ่ายไฟหรือขออนุมัติงด  
 จ่ายไฟต่อไป

- การเรียกเก็บค่าไฟที่เสียหายตามการปรับปรุงซึ่งเกิดจากผลการกระทำละเมิดการใช้  
 ไฟฟ้าเมื่อตรวจพบการกระทำละเมิดให้เจ้าหน้าที่ฯ เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงค่าไฟฟ้าทันทีและแจ้ง  
 ให้ผู้ใช้ไฟชำระภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง เมื่อครบกำหนดผู้ใช้ไฟไม่ชำระให้จัดทำ  
 หนังสือแจ้งเตือนให้ชำระภายใน 7 วันอีกครั้ง หากยังคงเพิกเฉยก็ให้งดจ่ายไฟหรือขออนุมัติงดจ่ายไฟ  
 ต่อไป

- การเรียกเก็บค่าเสียหายอื่นๆ หากปรากฏค่าเสียหายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าเบี่ยงปรับและ  
 ไฟฟ้าที่เสียหายตามการปรับปรุงซึ่งเกิดจากผลกระทำละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้เรียกเก็บค่าเสียหายดังกล่าว  
 จากผู้ใช้ไฟอีกส่วนหนึ่งต่างหากด้วย

2) กรณีผู้ใช้ไฟเพิกเฉยไม่ติดต่อขอชำระค่าเสียหายกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าตามที่การไฟฟ้า  
 ส่วนภูมิภาคเรียกเก็บ

- ผู้ใช้ไฟรายย่อยให้ผู้จัดการไฟฟ้าเป็นผู้อนุมัติงดจ่ายไฟ
- ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ให้การไฟฟ้าเขตจัดทำหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟชำระและ  
 สรุปร้องเสนอ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อพิจารณาอนุมัติงดจ่ายไฟ
- สรุปร้องให้การไฟฟ้าเขตดำเนินการทางกฎหมายฟ้องร้องเรียกเก็บค่าไฟ

3) กรณีตรวจพบการกระทำละเมิดลวดครี้อตราตะกั่วที่มีเตอร์และหรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาดเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเรียกเก็บและผู้ใช้ไฟปฏิเสธความรับผิดชอบไม่ยินยอมชำระค่าเบี่ยงปรับและค่าไฟฟ้าที่เสียหายตามการปรับปรุงซึ่งเกิดจากผลการกระทำละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ดำเนินการ ดังนี้

- ผู้ใช้ไฟรายย่อยให้แต่งตั้งคณะกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน เพื่อสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาชี้ขาดหากผลการพิจารณาของคณะกรรมการปรากฏว่าผู้ใช้ไฟไม่มีส่วนรับผิดชอบหรือได้รับผลประโยชน์ตามที่ได้ตรวจพบดังกล่าวก็ให้อยู่ในอำนาจของผู้จัดการไฟฟ้านั้นเป็นผู้พิจารณาอนุมัติยกเลิกการเรียกค่าเบี่ยงปรับและค่าไฟฟ้าที่ปรับปรุง

- ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ให้แต่งตั้งคณะกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน เพื่อสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาชี้ขาด หากผลการพิจารณาของคณะกรรมการปรากฏว่า ผู้ใช้ไฟไม่มีส่วนรับผิดชอบหรือได้รับประโยชน์ตามที่ได้ตรวจพบดังกล่าวก็ให้อยู่ในอำนาจของผู้จัดการไฟฟ้านั้นเป็นผู้พิจารณาอนุมัติยกเลิกการเรียกค่าเบี่ยงปรับและค่าไฟฟ้าที่ปรับปรุง

4) กรณีตรวจพบตราตะกั่วที่มีเตอร์และหรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบไม่ชัดเจนไม่เหมือนกับของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือสงสัยว่าอาจแกะตราหากองพิสูจน์หลักฐานกรมตำรวจพิสูจน์แล้วว่ามิใช่ตราปลอมหรือมิได้ถูกแกะและเมื่อตรวจสอบวิเคราะห์แล้วไม่ปรากฏค่าเสียหายทางด้านค่าไฟฟ้าแต่ประการใดให้ดำเนินการดังนี้

- ผู้ใช้ไฟรายย่อยให้ผู้จัดการไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องพิจารณาอนุมัติยกเลิกการเรียกเก็บค่าเบี่ยงปรับและ ค่าไฟฟ้าปรับปรุง

- ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ให้ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตอนุมัติยกเลิกการเรียกเก็บค่าเบี่ยงปรับและค่าไฟฟ้าปรับปรุง

4.5 การดำเนินการหลังการละเมิดการใช้ไฟ หากมีการตรวจพบว่ามีกรละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ดำเนินการเรียกค่าปรับ และค่าเสียหายทางแพ่งพร้อมทั้งดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีอาญากับผู้ใช้ไฟหรือผู้กระทำละเมิดทุกราย โดยหากพบว่ามีกรต่อไฟตรงให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนในความผิดฐานลักทรัพย์ และหากพบการละเมิดการใช้ไฟในลักษณะของการแก้ไขมิเตอร์และหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าให้แจ้งรายละเอียดการกระทำละเมิดที่ตรวจพบผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการกระทำข้างต้นและลักษณะรูปพรรณของ ผู้กระทำการแก้ไขมิเตอร์ หรืออุปกรณ์ไฟฟ้างกล่าวเท่าที่ทราบเพื่อพนักงานสอบสวนจะได้ทราบข้อมูลเบื้องต้นโดยละเอียด และหาตัวผู้กระทำละเมิดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีมาตรการและแนวทางดังนี้

4.5.1 กรณีผู้กระทำละเมิดเป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่ให้ดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาทุกราย และหากผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่เมื่อมีการตรวจพบการละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้กองมิเตอร์ไปตรวจสอบ ทั้งนี้ข้อมูลในการละเมิดการใช้ไฟฟ้าจะต้องชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินคดีได้ด้วย

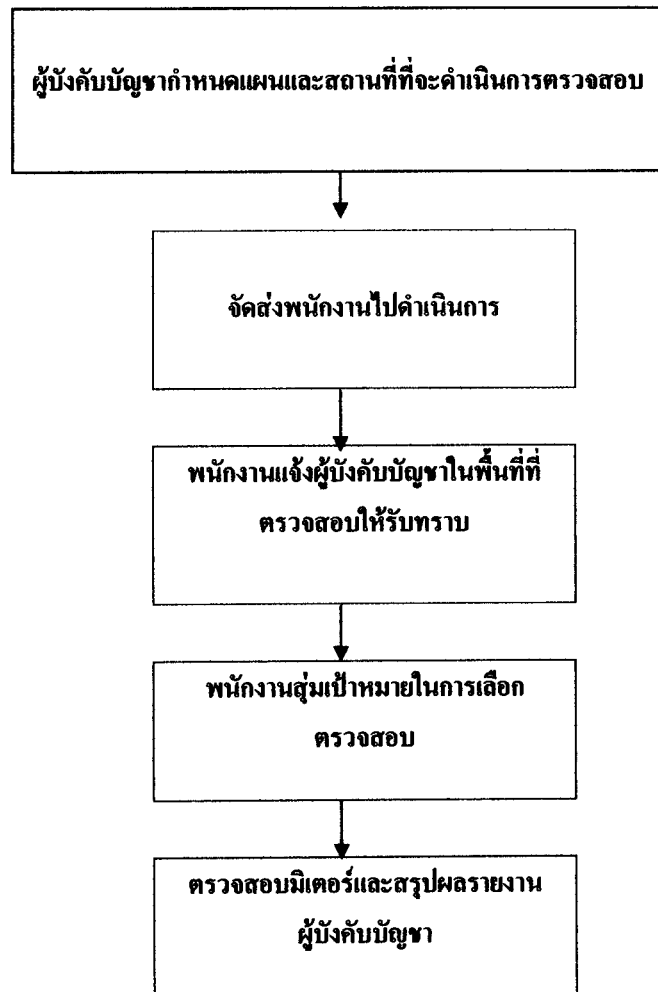
4.5.2 กรณีผู้กระทำละเมิดเป็นผู้ใช้ไฟรายย่อยให้ดำเนินการ ดังนี้

1) การกระทำละเมิดการใช้ไฟฟ้าที่เห็นได้ชัดเจน เช่น การต่อไฟตรงให้ดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาทุกราย

2) การกระทำละเมิดการใช้ไฟฟ้าที่ไม่ชัดเจนเมื่อตรวจพบครั้งแรกให้ว่ากล่าวตักเตือนและดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามระเบียบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะเดียวกันก็ให้เรียกrogateเสียหายโดยเจรจากกลงให้ชดใช้ค่าปรับและค่าไฟฟ้าที่ปรับปรุงในกรณีนี้ยังไม่ต้องดำเนินคดีอาญา(เว้นแต่ไม่ยอมชดใช้) หากมีการตรวจพบการกระทำผิดซ้ำให้ดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาอย่างเคร่งครัด

3) สำหรับกลุ่มมิชจาชีพไม่ว่าจะเป็นกรณีผู้ขายเครื่องใช้ไฟฟ้าแล้วแอบอ้างว่าสามารถประหยัดการใช้ไฟฟ้าหรือผู้รับจ้างกระทำรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีส่วนรู้เห็นในการกระทำความผิดหากพบหลักฐานชัดเจนว่าบุคคลใดเป็นผู้ดำเนินการให้ดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาเหมือนกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อย่างเคร่งครัด

4.5.3 ให้มีการประชาสัมพันธ์มาตรการดำเนินคดีอาญาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมาตรการดำเนินคดีอาญากับผู้กระทำละเมิดมีบทลงโทษในทางกฎหมายด้านอาญาซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้าทุกรายจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ



ภาพที่ 3.2 แสดงขั้นตอนการตรวจสอบมิเตอร์

ที่มา : ปัญญา สุขแสน หัวหน้าแผนกบริหารการจำหน่ายไฟฟ้า กองเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย(2546) ศึกษาเรื่องโครงการวิจัยเพื่อลดกำลังสูญเสียในระบบไฟฟ้าซึ่งจากการศึกษาสรุปได้ว่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้ากำลังมีสาเหตุมาจากส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ส่วนสำคัญ คือ กำลังสูญเสียในสายป้อน กำลัง

สูญเสียในหม้อแปลง กำลังสูญเสียเนื่องจากจุดต่อของอุปกรณ์ และกำลังสูญเสียในสายแรงต่ำ หากเราสามารถประเมินและแยกแยะกำลังสูญเสียเหล่านี้ออกมาได้อย่างชัดเจนก็จะทำให้ทราบได้ว่ากำลังสูญเสียที่เกิดขึ้นในระบบนั้นมีสาเหตุมาจากส่วนใดมากน้อยเพียงใดอันจะทำให้เราสามารถกำหนดแนวทางการลดกำลังสูญเสียในระบบจำหน่ายไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประเมินค่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียที่ใช้ในทางปฏิบัติพอจะแบ่งแยกออกได้ 2 วิธีการหลัก คือ

1. วิธีการผลต่างระหว่างหน่วยไฟฟ้าที่ซื้อและหน่วยไฟฟ้าที่ขาย
2. วิธีการคำนวณโดยใช้แบบจำลองของระบบไฟฟ้าแต่ละวิธีมีหลักการพอสรุปได้ดังนี้

2.1 การประเมินจากผลต่างของหน่วยไฟฟ้าที่ซื้อและขายวิธีการประเมินค่ากำลังหรือพลังงานไฟฟ้าสูญเสียเช่นนี้เป็นวิธีการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ ใช้ตัวเลขจำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตหักออกด้วยจำนวนหน่วยไฟฟ้าที่มีการใช้ซึ่งมีการบันทึกไว้สำหรับหลักการประเมินดังกล่าวพอสรุปได้ดังนี้

- การจดหน่วยซื้อ หน่วยขาย และการคิดไฟสาธารณะหน่วยซื้อของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นั้นเป็นข้อมูลที่มาจากการซื้อไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตในขณะที่หน่วยขายนั้นได้มาจากการจดหน่วยการใช้ไฟจากลูกค้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งข้อมูลทั้งสองส่วนสามารถทราบได้อย่างชัดเจนนอกจากนี้เนื่องจากการใช้ไฟสาธารณะนั้นทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมิได้เรียกเก็บเงินแต่ก็ส่งผลต่อกำลังสูญเสียที่เกิดขึ้นในระบบด้วย ดังนั้นจึงต้องนำปริมาณการใช้ไฟฟ้าในส่วนดังกล่าวมาร่วมการพิจารณาด้วย ด้วยเหตุนี้การคำนวณพลังงานสูญเสียด้วยวิธีหน่วยซื้อลบหน่วยขายจึงสามารถเขียนได้ว่า

$$\text{พลังงานสูญเสีย} = \text{หน่วยซื้อ} - \text{หน่วยขาย} - \text{ไฟสาธารณะ}$$

สำหรับข้อมูลของหน่วยซื้อและหน่วยขายนั้นได้ มาจากการจดหน่วยโดยมีรายละเอียดดังนี้

**หน่วยซื้อ**

- จดหน่วยทุกวันที่ 7 ของเดือน ณ จุดซื้อขายไฟฟ้าระหว่าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต

**หน่วยขาย**

- ผู้ใช้ไฟรายย่อย จดหน่วยจากมิเตอร์ทุกวันที่ 8 – 22 ของเดือน  
 - ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ จดหน่วยจากมิเตอร์ทุกวันที่ 25 – 26 ของเดือน  
 - ผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์แบบ TOU และ TOD นั้น มิเตอร์จะบันทึกหน่วยที่ใช้ทุกวันสุดท้ายของเดือนซึ่งเปรียบเสมือนกับการจดหน่วยทุกสิ้นเดือน

2.2 การประเมินกำลังไฟฟ้าสูญเสียโดยใช้แบบจำลองทางไฟฟ้าการประเมินค่ากำลังและพลังงานไฟฟ้าสูญเสียโดยอาศัยแบบจำลองทางไฟฟ้าสามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความพร้อม

ของข้อมูลและระดับความละเอียดของแบบจำลอง การจำลองระบบไฟฟ้ามีข้อดีที่สามารถแยกแยะประเภทและแหล่งของกำลังไฟฟ้าสูญเสียได้ เช่นกำลังไฟฟ้าสูญเสียที่เกิดขึ้นในหม้อแปลงจำหน่ายไฟฟ้าและสายส่ง เป็นต้น นอกจากนี้หากใช้ประกอบกับผลจากการตรวจวัดก็จะสามารถบ่งบอกถึงระดับกำลังไฟฟ้าสูญเสียที่มีการลักลอบใช้หรือปริมาณไฟฟ้าสาธารณะที่มีได้มีการติดตั้งมิเตอร์ตรวจวัดตามปกติการประเมินค่ากำลังและพลังงานไฟฟ้าสูญเสียตามวิธีการดังกล่าวจำเป็นต้องทราบ Single linediagram ที่แสดงการเชื่อมต่อของส่วนประกอบหลักต่าง ๆ ในระบบนอกจากนั้นยังจำเป็นต้องทราบค่าพารามิเตอร์ประจำแต่ละอุปกรณ์เหล่านั้นเพื่อสามารถทำการจำลองโดยอาศัยวงจรไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม โดยทั่วไปแต่ละการไฟฟ้ามีข้อมูลทางเทคนิคเหล่านี้อยู่พร้อม อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ นั้นระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงมักไม่ค่อยเปลี่ยน

ฉวีวุฒิ แผ่นสุวรรณ (2548) ศึกษาเรื่อง วิธีการประมาณค่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียซึ่งครอบคลุมปัญหาทั้งในระบบสายส่ง และระบบจำหน่ายไฟฟ้า จากการศึกษาพบว่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีตทั้งในแง่ของเทคนิค เศรษฐศาสตร์และมาตรฐานการดำเนินงานในปัจจุบันการไฟฟ้าหลายแห่งกำหนดให้ค่าพลังงานไฟฟ้าสูญเสียเป็นดัชนีตัวหนึ่งที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานและใช้เป็นส่วนประกอบในการวางแผนและควบคุม วิธีการประมาณค่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียซึ่งครอบคลุมปัญหาทั้งในระบบสายส่ง และระบบจำหน่ายไฟฟ้าสำหรับระบบสายส่ง จะประมาณค่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียโดยอาศัยทฤษฎีพีชชี และการคำนวณการไหลของกำลังไฟฟ้าแบบพีชชีเพื่อคิดผลจากความไม่แน่นอนในส่วนของข้อมูลป้อนเข้าอันประกอบด้วยค่าความต้องการใช้ไฟฟ้า ค่ากำลังการผลิตไฟฟ้าจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้า หรือค่าขนาดแรงดันที่บังคับควบคุมแรงดัน เป็นต้น

เกษรา ชัยเหลืองอุไร (2545) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ในการตรวจสอบการดำเนินงานจากการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความพร้อมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการในการตรวจสอบการดำเนินงานเป็นดังนี้ (1) ด้านกายภาพอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการยังไม่มีความพร้อมด้านการสำรวจข้อมูล ไม่เข้าใจเรื่องตัวชี้วัดและหน่วยงานตรวจสอบภายในส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดทำคู่มือการตรวจสอบการดำเนินงานของตนเอง (2) ด้านความรู้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีคะแนนความรู้ด้านการตรวจสอบการดำเนินงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านประสิทธิภาพทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการส่วนใหญ่เคยอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงาน และสามารถนำความรู้จากการอบรมไปใช้ได้ปานกลางถึงมาก มากกว่าร้อยละ 50 สำหรับการเปรียบเทียบความพร้อมด้านความรู้ปรากฏว่า (1) วุฒิศึกษา และประสบการณ์ในการตรวจสอบไม่มีผลต่อความพร้อมด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) สาขาที่สำเร็จการศึกษาและอัตรากำลัง

ผู้ตรวจสอบภายในที่มีในแต่ละกรมมีผลต่อความพร้อมด้านความรู้ของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศันสนีย์ กนกพัฒนากร (2534) ได้ศึกษาเรื่องการตรวจสอบการดำเนินงานโดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งจากการศึกษาสรุปได้ว่า การประเมินผลการดำเนินงานมี 2 วิธี คือ วิธีประเมินโดยตรงและวิธีประเมินโดยอ้อมและจากการสำรวจและวิเคราะห์การตรวจสอบการดำเนินงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินพบว่า (1) แนวความคิดและระเบียบวิธีการตรวจสอบการดำเนินงานของกองและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคต่างๆ ของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินมีความชัดเจนและเป็นแนวเดียวกัน กล่าวคือ ประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้ทั้งวิธีประเมินโดยอ้อมและโดยตรง แต่เน้นการประเมินผลการดำเนินงานตามวิธีประเมินโดยอ้อม (2) ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการดำเนินงานตามวิธีประเมินโดยตรง คือ หน่วยรับตรวจสอบส่วนมาก (2.1) ไม่ได้จัดทำต้นทุนมาตรฐานและไม่ได้หาต้นทุนจริงของการดำเนินงานไว้ (2.2) ไม่ได้กำหนดผลได้เป้าหมายและไม่ได้รวบรวมข้อมูลผลได้จริงของการดำเนินงานไว้ และการวิจัยดังกล่าวมีข้อเสนอแนะว่าหน่วยงานของรัฐควรจัดให้มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้วิธีประเมินโดยตรง ทั้งนี้โดยกำหนดต้นทุนมาตรฐานที่เหมาะสมและกำหนดผลงานเป้าหมายและผลได้เป้าหมายที่วัดได้อย่างเหมาะสมและจะต้องคำนวณต้นทุนจริงรวบรวมข้อมูลผลงานจริงและผลได้จริงที่ถูกต้องด้วย (2.3) องค์กรที่มีอำนาจในการอนุมัติโครงการควรกำหนดเงื่อนไขในการอนุมัติโครงการว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานจะต้องจัดให้มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานที่เหมาะสม (3) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินควร (3.1) เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและหรือพิจารณาความเหมาะสมของระบบการประเมินผลการดำเนินงาน ในขั้นการพิจารณาและขออนุมัติโครงการ (3.2) พัฒนาแนวความคิดและระเบียบวิธีการตรวจสอบเพื่อให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามวิธีประเมิน โดยตรงให้ครบทุกด้านที่ควรประเมิน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความประหยัด และหรือความคุ้มค่า (3.3) ควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานของรัฐเห็นความสำคัญของการประเมินผลการดำเนินงานตามวิธีประเมินโดยตรง (3.4) ปรับปรุงคู่มือการตรวจสอบให้ชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3.5) สนับสนุนและผลักดันให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพทั้งการตรวจสอบด้านการเงินและด้านการปฏิบัติงาน

บุญยืน คำหงส์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ขึ้นต่อผู้ว่าราชการจังหวัด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในและปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในและเป็นปัญหาวิกฤตที่ต้องดำเนินการแก้ไขโดยด่วนด้วยการส่งเสริมด้านความรู้ความเข้าใจและสนับสนุนด้านขวัญกำลังใจได้แก่ การปฏิบัติงานด้านการสำรวจข้อมูลระบบการควบคุม



ภายใน การตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบัญชี และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพัสดุ ปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ควรได้รับการแก้ไขตามควร ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบการปฏิบัติเกี่ยวกับงบประมาณ การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบการปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหาร การเสนอแนะมาตรการปรับปรุงแก้ไข และการเสนอแนะวิธีป้องกันการรั่วไหลหรือทุจริตสำหรับปัจจัยที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และสามารถแก้ไขปัญหาที่ไม่เร่งด่วนได้แก่ลดอำนาจความสะดวกในการออกปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอยที่รับให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ปรับปรุงเทคโนโลยีใหม่ให้ทันสมัยตลอดเวลา จัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้ เทคโนโลยีได้รับพิจารณาความคิดความชอบอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ตรวจสอบภายในจังหวัดยังต้องการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ในด้านการเพิ่มอัตรากำลังคู่มือการปฏิบัติงานและหน่วยงานส่วนกลางที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ จากการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะดังนี้ (1) จัดให้มีการฝึกอบรมนิเทศงานและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ตรวจสอบภายในที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดด้านการสำรวจข้อมูลระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบัญชีและการตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพัสดุ (2) การสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดต้องให้การสนับสนุนเกี่ยวกับบรรณคดีอำนวยความสะดวกในการออกปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่และการพิจารณาความคิดความชอบอย่างเป็นธรรม

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจสภาพและความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าเขต 1 (ภาคใต้) โดยเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการตรวจสอบการดำเนินงานเชิงคุณภาพจะใช้การวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูล และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์และการสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผล

#### 2. ประชากร

2.1 การศึกษาครั้งนี้กำหนดประชากรเป็นเจ้าหน้าที่หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ทั้งหมด 51 แห่ง จำนวน 51 คน ดังนี้

2.1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ถนนเพชรบุรี-หาดเจ้าสำราญ ตำบล โปไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 2 คน

กฟจ.บ้านแหลม จำนวน 1 คน

กฟจ.บางตะบูน จำนวน 1 คน

กฟจ.ท่ายาง จำนวน 1 คน

- กฟจ.แก่งกระจาย จำนวน 1 คน  
 กฟจ.ท่าไม้รวก จำนวน 1 คน  
 กฟจ.บ้านลาด จำนวน 1 คน  
 กฟจ.เขาย้อย จำนวน 1 คน  
 กฟจ.หนองหญ้าปล้อง จำนวน 1 คน
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม ตำบลบ้านปรก อำเภอเมือง  
 จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ปากท่อ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.วัดเพลง จำนวน 1 คน
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ถนนคอนเทียง ตำบล  
 ประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ชะอำ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.กุยบุรี จำนวน 1 คน  
 กฟอ.นิคมสว่างตนเอง จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ทับสะแก จำนวน 1 คน  
 กฟอ.หัวหิน จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ปราณบุรี จำนวน 1 คน  
 กฟอ.บางสะพาน จำนวน 1 คน  
 กฟอ.บางสะพานน้อย จำนวน 1 คน  
 กฟฟ.สามร้อยยอด จำนวน 1 คน  
 กฟต. ปากน้ำปราณบุรี จำนวน 1 คน  
 กฟต.หนองพลับ จำนวน 1 คน
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร ตำบลบ้านนา อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร  
 จำนวน 1 คน  
 กฟอ.กระบุรี จำนวน 1 คน  
 กฟอ.หลังสวน จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ปากน้ำหลังสวน จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ละแม จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ท่าแซะ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ประทิว จำนวน 1 คน  
 กฟอ.คอนยาง จำนวน 1 คน

- กฟอ.ปากน้ำชุมพร จำนวน 1 คน  
 กฟอ.สวี จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ทุ่งตะโก จำนวน 1 คน
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง ถนนลู่วิ่ง ตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง  
 จังหวัดระนอง จำนวน 1 คน  
 กฟอ.พะโต๊ะ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.กะเปอร์ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ละอุ่น จำนวน 1 คน
6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี ถนนเพชรเกษม ตำบลเจดีย์หัก อำเภอ  
 เมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 1 คน  
 กฟอ.จอมบึง จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ดำเนินทับตะโก จำนวน 1 คน  
 กฟอ.สวนผึ้ง จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ปากท่อ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.วัดเพลง จำนวน 1 คน  
 กฟอ.โพธาราม จำนวน 1 คน  
 กฟอ.บางแพ จำนวน 1 คน  
 กฟอ.นางแก้ว จำนวน 1 คน  
 กฟอ.ดำเนินสะดวก จำนวน 1 คน  
 กฟฟ.คอนไผ่ จำนวน 1 คน

2.2 วิธีการจัดเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสำรวจข้อมูลภาคสนามโดยศึกษาใน  
 เขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบหน่วย  
 สูญเสียโดยเฉพาะด้วยตนเอง จำนวน 20 คน ดังนี้

2.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ ถนนราษฎร์พลี 1 ตำบลชะอำ อำเภอ  
 ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 4 คน

2.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจอมบึง ถนนราชบุรี-จอมบึง อำเภอจอมบึง  
 จังหวัดราชบุรี จำนวน 3 คน

2.2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม ถนนเลิศพานิช อำเภอโพธาราม  
 จังหวัดราชบุรี จำนวน 4 คน

2.2.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน ถนนเพชรเกษม ตำบลหนองแก อำเภอ  
 หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 5 คน

2.2.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน ตำบลกำเนิดนพคุณ อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 คน

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์ระดับลึก การสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ เกี่ยวข้อง ส่วนข้อมูลทุติยภูมิได้จากข้อมูลเอกสาร รายงานผลการศึกษาวิจัย รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา และเอกสารเผยแพร่ต่างๆ ของหน่วยงาน

### 3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาจากแนวทางการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ เงื่อนไข ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประมวลสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยเขียนแบบสอบถามตามรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ตรวจสอบความถูกต้องและเรียงลำดับข้อเพื่อความสะดวกแก่การตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปในการดำเนินงานของผู้ตอบ
  - การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
    - 3.1.1 ศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การดำเนินงาน การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
    - 3.1.2 จัดทำโครงร่างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์และวิธีการร่างแบบสอบถามภายในกรอบความคิดและขอบเขตการวิจัยและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำการตรวจ

3.1.3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruence) ปรากฏว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

3.1.4 ปรับปรุงแบบสอบถามฉบับร่างตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.1.5 นำเสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out)

3.1.6 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดลองไปทำการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่า มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.617

3.1.7 ปรับเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ที่สุดก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากร

3.1.8 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากร

3.2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ จำนวน 20 คน เกี่ยวกับกระบวนการบริหารการตรวจสอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า จำนวนเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การเตรียมบุคลากร เตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ตรวจสอบผู้ใช้ไฟ การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ การดำเนินการหลังการละเมิดใช้ไฟ

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการดังนี้ คือ

4.1 รวบรวมรายชื่อของเจ้าหน้าที่หัวหน้าหน่วยงาน เกี่ยวข้องในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟจำนวน 51 คน

4.2 จัดส่งแบบสอบถามให้ประชากรเป้าหมาย โดยแบ่งออกเป็น 2 วิธีคือ

4.2.1 พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีจัดส่งและเก็บแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 51 ชุด

4.2.2 สัมภาษณ์ในเชิงลึกกับพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยตนเอง จำนวน 20 คน

4.2.3 ตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม เมื่อพบข้อบกพร่องหรือการตอบไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของคำถามผู้วิจัยจะใช้โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

## 5. วิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่รวบรวมได้และผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยใช้วิธีค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารจากงานเขียนทางวิชาการ ข้อเขียนเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร การตรวจสอบ ผลการวิจัยเกี่ยวกับหน่วยสูญเสีย วารสาร เอกสารต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานการประชุม การสัมมนาเกี่ยวกับการแนวทางการลดหน่วยสูญเสีย เป็นต้น และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลที่ได้อ้างอิงมาเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) และทำการศึกษา จากนั้นจึงพรรณนาเรื่องราวเกี่ยวกับปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดค่า Loss และขณะเดียวกันมีการวิเคราะห์ถึงขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียด้วย

ดังนั้นกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นกล่าวถึงขั้นตอนที่ใช้ในการตรวจสอบเริ่มตั้งแต่ตัวบุคลากรคือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ กระบวนการในการตรวจสอบเริ่มจากการตรวจสอบรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ วิธีตรวจสอบผู้ใช้ไฟ และเมื่อพบว่ามีภาระแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะต้องดำเนินการอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดหน่วยสูญเสีย

หลังจากนั้นก็จะเป็นการพรรณนาเรื่องราวเกี่ยวกับการบริหารงานภายในองค์กรศึกษาปัญหาของแต่ละขั้นตอนให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้ไฟว่ามีส่วนทำให้เกิดค่า Loss อย่างไร จนถึงข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ในอนาคตต่อไป

ผู้วิจัยหวังว่าการศึกษานี้จะช่วยให้มองเห็นการปรับเปลี่ยนภายในองค์กรและการสร้างศักยภาพในการดำเนินงานที่สอดคล้องกันระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติรวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สร้างจิตสำนึกให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงสภาพปัญหา และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบทุกขั้นตอน

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะกระบวนการนำไปปฏิบัติ

ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้วิเคราะห์และประเมินระดับคะแนนแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1(ภาคใต้) ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วนโดยมีการนำเสนอ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการหลังการละเมิดการใช้ไฟฟ้า

4.3 ปัญหาการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า

4.4 แนวทางการพัฒนาการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประสิทธิภาพในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า และสถานที่ปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21 - 30 ปี	5	9.8
31 - 40 ปี	4	7.8
40 ปีขึ้นไป	42	82.4
รวม	51	100



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	51	100
หญิง	0	0
รวม	51	100
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปวช. หรือมัธยมปลาย	11	21.6
ปวส.	14	27.5
ปริญญาตรี	19	37.2
อื่นๆ ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้น	7	13.7
รวม	51	100
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	2	3.9
5 – 15 ปี	7	13.7
15 – 25 ปี	19	37.3
25 ปีขึ้นไป	23	45.1
รวม	51	100
<b>ประสบการณ์ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	11	21.6
1 – 3 ปี	13	25.5
4 – 6 ปี	9	17.6
7 – 9 ปี	1	2.0
9 ปีขึ้นไป	17	33.3
รวม	51	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดที่ปฏิบัติงาน		
สมุทรสงคราม	4	7.8
เพชรบุรี	10	19.6
ราชบุรี	11	21.6
ชุมพร	7	13.7
ระนอง	6	11.8
ประจวบคีรีขันธ์	13	25.5
รวม	51	100

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 51 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และมีอายุระหว่างอายุ 31 – 40 ปีน้อยที่สุด คือ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

2. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นเพศชายทั้งหมด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. หรือมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ตามลำดับ และเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับอื่นๆ ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้น น้อยที่สุด มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระหว่าง 15 – 25 ปี มี

จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระหว่าง 5 – 15 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิกาคต่ำกว่า 5 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

5. ประสิทธิภาพในการตรวจสอบหน่วยสูญเสีย ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียระหว่าง 1 – 3 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียระหว่าง 4 – 6 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียระหว่าง 7 – 9 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

6. สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่จังหวัดราชบุรี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่จังหวัดเพชรบุรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่จังหวัดชุมพร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่จังหวัดระนอง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่จังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนน้อยที่สุด คือจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

#### 4.2 การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1(ภาคใต้)

##### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบแจกแจงเป็นจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

1) จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าในปัจจุบัน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.2 และตาราง 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม

จำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วย		
สูญเสียการใช้ไฟฟ้าปัจจุบัน		
1 คน	14	27.3
2 คน	24	47.2
3 คน	7	13.7
4 คน	2	3.9
จำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบ		
5 คน	1	2.0
4 คน	2	3.9
7 คน	1	2.0
รวม	51	100
จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วย		
สูญเสียที่เหมาะสม		
2 คน	10	19.6
3 คน	16	31.4
4 คน	14	27.4
5 คน	7	13.7
6 คน	1	2.0
จำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบ		
จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วย		
สูญเสียที่เหมาะสม		
7 คน	2	3.9
8 คน	1	2.0
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน และเจ้าหน้าที่การตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม ในการศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน ดังนี้

จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเจ้าหน้าที่ในแผนกตรวจสอบมิเตอร์เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสีย จำนวน 2 คน มี 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ในแผนกตรวจสอบมิเตอร์เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสีย จำนวน 1 คน มี 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีเจ้าหน้าที่ในแผนกตรวจสอบมิเตอร์เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสียจำนวน 3 คน มี 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.7 มีเจ้าหน้าที่ในแผนกตรวจสอบมิเตอร์เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสีย มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.9 และน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากันคือ 5 และ 7 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.0

จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม คือ 3 คน มีจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม 4 คน มีจำนวน 14 แห่งคิดเป็นร้อยละ 27.4 มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม คือ 2 คน มีจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.6 มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม คือ 5 คน มีจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.7 มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม คือ 7 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.9 และมีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม คือ 6 คน และ 8 คน น้อยที่สุด มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม

	ต่ำสุด (คน)	สูงสุด (คน)	$\bar{X}$	S.D.
จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุการเกิดหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน	1	7	2.25	1.35
จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม	1	8	3.65	1.41

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน และเจ้าหน้าที่การตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม ในการศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน ดังนี้

จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเจ้าหน้าที่ในแผนกตรวจสอบมิเตอร์เพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียในปัจจุบัน น้อยที่สุด คือ 1 คน และผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ 7 คน เจ้าหน้าที่ในแผนกตรวจสอบมิเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 คน หรือประมาณ 2 คน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.35

จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสม น้อยที่สุด คือ 2 คน และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียที่เหมาะสมมากที่สุด คือ 8 คน โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียมีจำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คน หรือประมาณ 4 คน และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.38

2) ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ และการจัดแบ่งชุดเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบหน่วย  
 สูญเสีย ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า

การเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสีย	จำนวน	ร้อยละ
ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่		
เพียงพอ	8	15.7
ไม่เพียงพอ	43	84.3
รวม	51	100
จำนวนการแบ่งชุดเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสีย		
2 ชุด	34	66.7
3 ชุด	4	7.8
มากกว่า 3 ชุด	7	13.7
อื่นๆ ได้แก่ 1 ชุด	6	11.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ และการจัดแบ่ง  
 ชุดเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสีย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณา  
 รายชื่อ พบว่า

ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการ  
 ตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 43 คนมีความเห็นว่าจำนวน  
 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าไม่เพียงพอคิดเป็นร้อยละ 84.3 และ  
 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คนมีความเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสาเหตุของการเกิด  
 หน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 15.7

จำนวนการแบ่งชุดเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสีย ผู้ตอบแบบสอบถาม  
 เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วน  
 ใหญ่ได้จัดแบ่งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียเป็น 2 ชุด มีจำนวน 34 คน คิด  
 เป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามได้จัดแบ่งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบหน่วยสูญเสียมากกว่า  
 3 ชุด มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 จัดแบ่งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสียจำนวน

อื่นๆ ได้แก่ 1 ชุด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ และจัดแบ่งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียเป็น 3 ชุดน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

3) ด้านการเข้าฝึกอบรม จำนวนการฝึกอบรม และวิธีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับการตรวจสอบมิเตอร์ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของการฝึกอบรม จำนวนการเข้าฝึกอบรม และวิธีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับการตรวจสอบมิเตอร์

การเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสีย	จำนวน	ร้อยละ
การเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์		
มี	49	96.1
ไม่มี	2	3.9
รวม	51	100
จำนวนการเข้าฝึกอบรมต่อปี		
1 ครั้ง	12	23.5
2 ครั้ง	31	60.8
3 ครั้ง	8	15.7
อื่นๆ	0	0
รวม	51	100
วิธีการฝึกเจ้าหน้าที่สำหรับการตรวจสอบมิเตอร์		
จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรมตามที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด	24	47.1
ฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน	25	49.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตามที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด และฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน	2	3.9
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของการฝึกอบรม จำนวนการเข้าฝึกอบรม และวิธีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับการตรวจสอบมิเตอร์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า



การเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1 และไม่มีการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

จำนวนการเข้าฝึกอบรมต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ได้รับการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ปีละ 2 ครั้ง มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ปีละ 1 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ปีละ 3 ครั้ง น้อยที่สุด คือ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

วิธีการฝึกเจ้าหน้าที่สำหรับการตรวจสอบมิเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการฝึกอบรมแบบจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรมตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมแบบอื่นๆ ได้แก่ ทั้งมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด และฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบแจกแจงเป็นจำนวน ค่าร้อยละ ดังนี้

- 1) ลักษณะการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ และรายละเอียดของผู้ใช้ไฟใน

ปัจจุบัน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ และรายละเอียดผู้ใช้ไฟในปัจจุบัน

การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ลักษณะการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ</b>		
บันทึกข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟไว้ในคอมพิวเตอร์	37	72.5
บันทึกข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟไว้ในแฟ้มเอกสาร	13	25.5
อื่นๆ...	1	2.0
รวม	51	100
<b>รายละเอียดผู้ใช้ไฟในปัจจุบัน</b>		
มีรายละเอียดครบถ้วน	25	49.0
มีรายละเอียดไม่เพียงพอ	26	51.0
อื่นๆ...	0	0
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ และรายละเอียดผู้ใช้ไฟในปัจจุบัน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ลักษณะการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการเตรียมรายละเอียด (ประวัติผู้ใช้ไฟ) ในลักษณะบันทึกข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมา คือ มีการเตรียมรายละเอียด (ประวัติผู้ใช้ไฟ) ในลักษณะบันทึกไว้ในแฟ้มเอกสาร มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีการเตรียมรายละเอียด (ประวัติผู้ใช้ไฟ) ในลักษณะอื่นๆ คือ ทั้งบันทึกข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ และบันทึกข้อมูลไว้ในแฟ้มเอกสารมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

รายละเอียดผู้ใช้ไฟในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีประวัติรายละเอียดของผู้ใช้ไฟไม่ครบถ้วน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา มีประวัติรายละเอียดของผู้ใช้ไฟครบถ้วน มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

2) การปรับปรุงรายละเอียดและสาเหตุในกรณีไม่มีการปรับปรุงรายละเอียด ของ  
ผู้ใช้ไฟ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของการปรับปรุงรายละเอียด และสาเหตุในกรณีไม่มีการ  
ปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟ

การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การปรับปรุงรายละเอียดทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ		
ทุกครั้ง	35	68.6
บางครั้ง	16	31.4
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟ		
เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน	5	9.8
เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหลายด้าน	26	51.0
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	16	31.4
อื่นๆ ได้แก่ ต้องทำหน้าที่นี้เพียงคนเดียว	4	7.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของการปรับปรุงรายละเอียด และสาเหตุในกรณี  
ไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า  
การปรับปรุงรายละเอียดทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์  
การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ส่วนใหญ่มีการปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ มีจำนวน 35 คน คิด  
เป็นร้อยละ 68.6 รองลงมา มีการปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟในบางครั้งที่มีการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ มี  
จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

สาเหตุในกรณีไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการ  
วิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มี  
สาเหตุในกรณี ไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่  
ต้องทำงานหลายด้าน มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมามีสาเหตุในกรณีไม่มีการปรับปรุง  
รายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีจำนวน 16 คน คิด

เป็นร้อยละ 31.4 มีสาเหตุในกรณีไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ และมีสาเหตุในกรณีไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ เพราะอื่นๆ คือ ต้องทำหน้าที่นี้เพียงคนเดียว มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

3) ความถี่ของการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูล ความถี่ในการจัดส่งของมูลของ กองบัญชา และสาเหตุในกรณีกองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟผิดปกติ ซึ่งแสดงรายละเอียดใน ตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูล ความถี่ในการจัดส่งของมูลของกองบัญชา และสาเหตุในกรณีกองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟผิดปกติ

การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ของการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้ากับกองบัญชา		
ประจำ	16	31.4
บางครั้ง	29	56.8
ไม่เคย	6	11.8
รวม	51	100
ความถี่ในการจัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟที่ผิดปกติของกองบัญชา		
ประจำ	26	51.0
บางครั้ง	22	43.1
ไม่เคย	3	5.9
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีกองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟผิดปกติ		
เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามข้อมูลการใช้ไฟฟ้า	23	45.1
เจ้าหน้าที่มีปริมาณงานมาก	22	43.1
อื่นๆ ได้แก่ ไม่ทราบสาเหตุ	6	11.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลความถี่ในการจัดส่งของมูลของกองบัญชา และสาเหตุในกรณีกองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

ความถี่ของการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้ากับกองบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้ากับกองบัญชาเป็นบางครั้ง มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา มีการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้ากับกองบัญชาเป็นประจำ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และไม่เคยมีการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้ากับกองบัญชาเลย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ความถี่ในการจัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติของกองบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ได้รับจัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติจากกองบัญชาเพื่อให้ตรวจสอบ เป็นประจำ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา ได้รับการจัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติจากกองบัญชาเพื่อให้ตรวจสอบ เป็นบางครั้ง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และกองบัญชาไม่เคยจัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติเพื่อให้ตรวจสอบ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 3 คน คิดเป็น 5.9

สาเหตุในกรณีกองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าผิดปกติให้ตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่กองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติมาให้ตรวจสอบ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามข้อมูลการใช้ไฟ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่กองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติมาให้ตรวจสอบ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีปริมาณงานมาก มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่กองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติมาให้ตรวจสอบ เป็นเพราะอื่นๆ ได้แก่ ไม่ทราบสาเหตุ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

#### 4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบผู้ไร้ไฟ

ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลแบบจำนวน และร้อยละ ดังนี้

1) ความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบ และชนิดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวน ไม่เพียงพอ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบ และชนิดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวนไม่เพียงพอ

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบ		
เพียงพอ	5	9.8
ไม่เพียงพอ	14	27.5
ไม่เพียงพอ	32	62.7
รวม	51	100
ชนิดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวนไม่เพียงพอ		
เครื่องวัดกระแสไฟฟ้า	22	43.1
กล้องถ่ายรูป	29	56.9
คลิปออนโวลท์-แอมป์	31	60.8
โพลคเทียม	17	33.3
ชนิดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวนไม่เพียงพอ		
ยานพาหนะ	36	70.6
อื่นๆ...	0	0

จากตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบ และชนิดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ในแผนกมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบผู้ใช้ไฟไม่เพียงพอ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาในแผนกมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบผู้ใช้ไฟไม่เพียงพอ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และในแผนกของผู้ตอบแบบสอบถามมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบผู้ใช้ไฟเพียงพอ มีจำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.8

ชนิดของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวนไม่เพียงพอ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้

ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ชนิดยานพาหนะไม่เพียงพอ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ชนิดคลิปออน โวลท์-แอมป์ไม่เพียงพอ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ชนิดกล้องถ่ายภาพไม่เพียงพอ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ชนิดเครื่องวัดกระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ชนิดโพลคเทียมนไม่เพียงพอ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

2) คุณภาพของเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า คลิปออน โวลท์-แอมป์ โพลคเทียมน และกล้องถ่ายภาพ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของคุณภาพของเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า คลิปออน โวลท์-แอมป์ โพลคเทียมน และกล้องถ่ายภาพ

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
<b>คุณภาพของเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า</b>		
ดี	19	37.3
พอใช้	24	47.0
ไม่ดี	8	15.7
รวม	51	100
<b>คุณภาพของคลิปออน โวลท์-แอมป์</b>		
ดี	19	37.3
พอใช้	27	52.9
ไม่ดี	5	9.8
รวม	51	100
<b>คุณภาพของโพลคเทียมน</b>		
ดี	5	9.8
พอใช้	33	64.7
ไม่ดี	13	25.5
รวม	51	100

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพของกล้องถ่ายรูป		
ดี	11	21.5
พอใช้	26	51.0
ไม่ดี	14	27.5
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของคุณภาพของเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า คลิปออน โวลท์-แอมป์ โหลดเทียม และกล้องถ่ายรูป ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

คุณภาพของเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเครื่องวัดกระแสไฟฟ้าในปัจจุบัน มีคุณภาพพอใช้ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา มีความเห็นว่าเครื่องวัดกระแสไฟฟ้าในปัจจุบันมีคุณภาพดี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าเครื่องวัดกระแสไฟฟ้าในปัจจุบันมีคุณภาพไม่ดี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

คุณภาพของคลิปออน โวลท์-แอมป์ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเครื่องคลิปออน โวลท์-แอมป์ ในปัจจุบันมีคุณภาพพอใช้ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา มีความเห็นว่าเครื่องคลิปออน โวลท์-แอมป์ มีคุณภาพดี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และมีความเห็นว่าเครื่องคลิปออน โวลท์-แอมป์ มีคุณภาพไม่ดี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

คุณภาพของโหลดเทียม ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เครื่องโหลดเทียมในปัจจุบัน มีคุณภาพพอใช้ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความเห็นว่า เครื่องโหลดเทียมในปัจจุบัน มีคุณภาพไม่ดี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีความเห็นว่า เครื่องโหลดเทียมในปัจจุบัน มีคุณภาพดี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

คุณภาพของกล้องถ่ายรูป ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กล้องถ่ายรูปในปัจจุบัน มี



คุณภาพพอใช้ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา มีความเห็นว่า ก่อสร้างรูปในปัจจุบัน มีคุณภาพไม่ดี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมีความเห็นว่า ก่อสร้างรูปในปัจจุบัน มีคุณภาพดี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

3) ความพอเพียง ความเหมาะสมของยานพาหนะ และสาเหตุของยานพาหนะที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของความพอเพียง และสาเหตุของยานพาหนะที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความพอเพียงของยานพาหนะ		
เพียงพอ	5	9.8
ไม่ค่อยเพียงพอ	20	39.2
ไม่เพียงพอ	26	51.0
รวม	51	100
ความเหมาะสมของยานพาหนะในการปฏิบัติงาน		
เหมาะสม	10	19.6
การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ		
ไม่ค่อยเหมาะสม	27	52.9
ไม่เหมาะสม	14	27.5
รวม	51	100
สาเหตุของยานพาหนะที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน		
ขนาดเล็กไป	11	21.6
ขนาดใหญ่ไป	20	39.2
อื่นๆ ได้แก่ ยานพาหนะมีสภาพเก่า และชำรุดบ่อย	20	39.2
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของความพอเพียง ความเหมาะสมของยานพาหนะ และสาเหตุของยานพาหนะที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ความพอเพียงของยานพาหนะ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ยานพาหนะในแผนกที่ใช้ในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟมีจำนวนไม่เพียงพอ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา มีความเห็นว่า ยานพาหนะในแผนกที่ใช้ในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟมีจำนวนไม่ค้อยเพียงพอ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ยานพาหนะในแผนกที่ใช้ในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟมีจำนวนเพียงพอ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ความเหมาะสมของยานพาหนะในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประเภทของยานพาหนะในแผนกที่ใช้ในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ไม่ค่อยเหมาะสม มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา มีความเห็นว่า ประเภทของยานพาหนะในแผนกที่ใช้ในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟไม่เหมาะสม มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ประเภทของยานพาหนะในแผนกที่ใช้ในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟเหมาะสม มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

สาเหตุของยานพาหนะที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ยานพาหนะที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขนาดใหญ่ไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.2 รองลงมา มีความเห็นว่า ยานพาหนะที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่เหมาะสม ด้วยสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ยานพาหนะมีสภาพเก่า และชำรุดบ่่อย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ยานพาหนะที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีขนาดเล็กไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

4) ความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ และสาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ และสาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่		
ได้	18	35.3
ไม่ได้	33	64.7
รวม	51	100

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ	40	78.4
งบประมาณจำกัด	5	9.8
สาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้		
อื่นๆ ได้แก่ แผนกต้นสังกัดตรวจสอบให้	6	11.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ และสาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ในแผนกไม่มีความสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ครบทั้งหมด มีจำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาในแผนกของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ครบทั้งหมด มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

สาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ทั้งหมด เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมา สาเหตุที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ทั้งหมด เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ แผนกต้นสังกัดตรวจสอบให้ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ทั้งหมด เป็นเพราะงบประมาณจำกัด มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

5) ความสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี และสาเหตุกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี และสาเหตุกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี		
ได้	26	51.0
ไม่ได้	25	49.0
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ	34	66.6
งบประมาณจำกัด	6	11.8
อื่นๆ ได้แก่ แผนกต้นสังกัดตรวจสอบให้	11	21.6
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี และสาเหตุกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และรองลงมา ไม่มีความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

สาเหตุในกรณีไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้มากกว่าร้อยละ 30 ต่อปี เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 รองลงมามีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้มากกว่าร้อยละ 30 ต่อปี เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ แผนกต้นสังกัดตรวจสอบให้ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้มากกว่าร้อยละ 30 ต่อปี เป็นเพราะงบประมาณจำกัด มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

6) ลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟปกติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟปกติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟ

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ลักษณะของพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ใช้ไฟปกติ</b>		
ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบดี	33	64.7
ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ	15	29.4
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งให้ความร่วมมือ และไม่ให้ความร่วมมือ	3	5.9
รวม	51	100
<b>ลักษณะของพฤติกรรมผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟ</b>		
ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบดี	4	7.8
ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ	39	76.5
ขัดขวางการปฏิบัติงาน	3	5.9
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งให้ความร่วมมือ และไม่ให้ความร่วมมือ	5	9.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟปกติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณาข้อพบว่า

ลักษณะของพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ใช้ไฟปกติ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์ การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ใช้ไฟปกติมีลักษณะพฤติกรรม ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบดี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความเห็นว่า ผู้ใช้ไฟปกติมีลักษณะพฤติกรรม ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ผู้ใช้ไฟปกติมีลักษณะพฤติกรรมอื่นๆ ได้แก่ ทั้งให้ความร่วมมือ และไม่ให้ความร่วมมือ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ลักษณะของพฤติกรรมผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์ การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟมีลักษณะพฤติกรรม ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ

76.5 รองลงมาเห็นว่าการใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟมีลักษณะพฤติกรรมอื่นๆ ได้แก่ ทั้งให้ความร่วมมือ และไม่ให้ความร่วมมือ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟมีลักษณะพฤติกรรม ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบดี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟมีลักษณะพฤติกรรม ขัดขวางการปฏิบัติงาน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

7) ความเพียงพอของค่าตอบแทน จากการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบ และสาเหตุในกรณีค่าตอบแทนที่ได้รับการตรวจสอบไม่เพียงพอ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของความเพียงพอของค่าตอบแทน จากการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบ และสาเหตุในกรณีค่าตอบแทนที่ได้รับการตรวจสอบไม่เพียงพอ

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความเพียงพอของค่าตอบแทนจากการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบ		
เพียงพอ	13	25.5
ไม่ค่อยเพียงพอ	20	39.2
ไม่เพียงพอ	18	35.3
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีค่าตอบแทนที่ได้รับจากการตรวจสอบไม่เพียงพอ		
ค่าตอบแทนน้อย	7	13.7
มีความเสี่ยงในการทำงาน	36	70.6
อื่นๆ ได้แก่ อาจจะไม่คุ้มกับการถูกผู้ใช้ไฟฟ้องกลับ	8	15.7
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟปกติ และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ความเพียงพอของค่าตอบแทนจากการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าค่าตอบแทนจากการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบว่า ไม่

ค่อยเพียงพอ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาเห็นว่าการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบว่า ไม่เพียงพอ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบว่าเพียงพอ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

สาเหตุในกรณีค่าตอบแทนที่ได้รับจากการตรวจสอบไม่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการค่าตอบแทนที่ได้รับจากการตรวจสอบไม่เพียงพอ เป็นเพราะมีความเสี่ยงในการทำงาน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาเห็นว่าการค่าตอบแทนที่ได้รับจากการตรวจสอบไม่เพียงพอ เป็นเพราะ อื่นๆ ได้แก่ อาจจะไม่คุ้มกับการถูกผู้ใช้ไฟฟ้าฟ้องกลับ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และค่าตอบแทนที่ได้รับจากการตรวจสอบไม่เพียงพอ เป็นเพราะค่าตอบแทนน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

8) การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์หลังจากติดตั้ง สาเหตุที่ไม่จัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรณีพบการใช้ไฟผิดปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการใช้ไฟผิดปกติ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.16 ดังนี้ ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์หลังจากติดตั้ง สาเหตุที่ไม่จัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรณีพบการใช้ไฟผิดปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการใช้ไฟผิดปกติ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ภายใน 30 วันหลังจากการติดตั้งมิเตอร์ กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่		
มี	23	45.1
บางครั้ง	20	39.2
ไม่มี	8	15.7
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่จัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่หลังจากการติดตั้งมิเตอร์		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ	33	64.7
เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน	14	27.5
ระยะเวลาน้อยไป	4	7.8
รวม	51	100

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ใช้ไฟ ผิดปกติภายใน 15 วัน		
มี	30	58.8
บางครั้ง	19	37.3
ไม่มี	2	3.9
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ที่ใช้ไฟผิดปกติ		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ	29	56.8
เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน	14	27.5
ระยะเวลาน้อยไป	2	3.9
อื่นๆ ได้แก่ การไฟฟ้าต้นสังกัดตรวจสอบให้	6	11.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ หลังจากติดตั้ง สาเหตุกรณีไม่จัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรณีพบการใช้ไฟผิดปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการใช้ไฟผิดปกติ ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ภายใน 30 วันหลังจากการติดตั้งมิเตอร์หรือเปลี่ยนมิเตอร์ กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน หลังจากมีการติดตั้งหรือเปลี่ยนมิเตอร์ กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน หลังจากมีการติดตั้งหรือเปลี่ยนมิเตอร์ กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ในบางครั้ง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และไม่มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน หลังจากมีการติดตั้งหรือเปลี่ยนมิเตอร์ กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7



สาเหตุในกรณีไม่จัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่หลังจากการติดตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน กรณีผู้ใช้ ไฟรายใหญ่ใช้ไฟผิดปกติ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีความเห็นว่าสาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ใช้ไฟ ผิดปกติ เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และผู้ตอบ แบบสอบถามมีความเห็นว่าสาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ใช้ ไฟผิดปกติ เป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ใช้ไฟผิดปกติภายใน 15 วัน ผู้ตอบ แบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติภายใน 15 วัน มี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟ ผิดปกติภายใน 15 วันในบางครั้ง มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และไม่มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้า ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติภายใน 15 วัน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

สาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติ ผู้ตอบ แบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติ ภายใน 15 วัน เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา มี ความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติภายใน 15 วัน เป็น เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติภายใน 15 วัน เป็น เพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ การไฟฟ้าต้นสังกัดตรวจสอบให้ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ที่ใช้ไฟผิดปกติภายใน 15 วัน เป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 2 คน คิด เป็นร้อยละ 3.9

9) การจัดส่งเจ้าหน้าที่กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยใช้ไฟผิดปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดส่งเจ้าหน้าที่กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยใช้ไฟผิดปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ

การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดส่งเจ้าหน้าที่กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ		
มี	33	64.7
บางครั้ง	16	31.4
ไม่มี	2	3.9
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ		
เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ	31	60.8
เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน	9	17.6
ระยะเวลาน้อยไป	11	21.6
อื่นๆ	0	0
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดส่งเจ้าหน้าที่กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยใช้ไฟผิดปกติ และสาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

การจัดส่งเจ้าหน้าที่กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติหรืออ่านมิเตอร์ได้ 0 หน่วยภายใน 15 วัน มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติหรืออ่านมิเตอร์ได้ 0 หน่วยภายใน 15 วันในบางครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และไม่มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติหรืออ่านมิเตอร์ได้ 0 หน่วยภายใน 15 วัน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

สาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติหรืออ่านมิเตอร์

ได้ 0 หน่วย เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติหรืออ่านมิเตอร์ได้ 0 หน่วย เป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติหรืออ่านมิเตอร์ได้ 0 หน่วย เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

#### 4.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ

ซึ่งวิเคราะห์ผลข้อมูลเป็นแบบจำนวน และร้อยละ ดังนี้

1) การถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน และสาเหตุกรณีไม่ถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละผลการวิเคราะห์การถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน และสาเหตุกรณีไม่ถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน

การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน		
มีการถ่ายรูปทุกครั้ง	27	52.9
มีการถ่ายรูปเป็นบางครั้ง	15	29.4
ไม่เคยถ่ายรูปไว้	9	17.7
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่ถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน		
ไม่มีกล้องถ่ายรูป	33	64.7
มีกล้องถ่ายรูปแต่ไม่สามารถใช้งานได้	8	15.7
อื่นๆ ได้แก่ กล้องถ่ายรูปยังคงเป็นแบบฟิล์ม ทำให้		
ไม่สะดวกเท่ากล้องดิจิทัล	10	19.6
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผลการวิเคราะห์การถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน และสาเหตุกรณีไม่ถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

การถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์ การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ มีการถ่ายรูป ทุกครั้งเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา มีการ ถ่ายรูปทุกครั้งเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟในบางครั้ง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยมีการถ่ายรูปทุกครั้งเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

สาเหตุในกรณีไม่ถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดที่เกิดการละเมิดไว้เป็นหลักฐาน เป็นเพราะไม่มี กล้องถ่ายรูป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ ไม่มีการถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดที่เกิดการละเมิดไว้เป็นหลักฐาน เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ กล้อง ถ่ายรูปยังคงเป็นแบบฟิล์ม ทำให้ไม่สะดวกพกกล้องดิจิทัล มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดที่เกิดการ ละเมิดไว้เป็นหลักฐาน เป็นเพราะมีกล้องถ่ายรูป แต่ไม่สามารถใช้งานได้ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

2) ข้อมูลการให้ผู้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงรับซื้อรับทราบสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า สาเหตุกรณีผู้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนไม่ลงซื้อรับทราบ การเชิญเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยาน และสาเหตุไม่เชิญเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยาน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้ผู้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงรับซื้อรับทราบสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า

การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การให้ผู้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงซื้อรับทราบถึงสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		
ทุกครั้ง	38	74.5
บางครั้ง	13	25.5
รวม	51	100

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุที่ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนไม่ลงชื่อรับทราบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า		
ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น	45	88.2
เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ผู้ใช้ไฟลงนาม	6	11.8
อื่นๆ...	0	0
รวม	51	100
การเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยาน		
ในกรณีผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพ		
มี	30	58.8
บางครั้ง	17	33.3
ไม่มี	4	7.9
รวม	51	100
สาเหตุกรณีไม่เชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยาน		
เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ยอมมาเป็นพยาน	4	7.9
เจ้าหน้าที่ไม่ได้เชิญตำรวจมาร่วมเป็นพยาน	32	62.7
อื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟยินดีลงชื่อในบันทึกการตรวจสอบ	15	29.4
รวม	51	100

จากตาราง 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ สาเหตุกรณีผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนไม่ลงชื่อรับสภาพ การเชิญเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยาน และสาเหตุไม่เชิญเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยาน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

การให้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงชื่อรับทราบถึงสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่เมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ ได้มีการให้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงชื่อรับทราบสภาพที่ผิดปกติทุกครั้ง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อ

พบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ ได้มีการให้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงชื่อรับทราบสภาพที่ผิดปกติบางครั้ง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

สาเหตุในกรณีผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนไม่ลงชื่อรับทราบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ผู้ใช้ไฟไม่ลงชื่อรับทราบถึงสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า เป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 และรองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ผู้ใช้ไฟไม่ลงชื่อรับทราบถึงสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ผู้ใช้ไฟลงนาม มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

การเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยานในกรณีผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ได้มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยานในกรณีที่ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยานในกรณีที่ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟในบางครั้ง มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยานในกรณีที่ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

สาเหตุกรณีไม่เชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยาน ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยาน เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ได้เชิญตำรวจมาร่วมเป็นพยาน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยาน เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟยินดีลงชื่อในบันทึกการตรวจสอบ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยาน เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ยอมมาเป็นพยาน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

3) การแจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ และสาเหตุในกรณีไม่แจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.20 ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของการแจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ และสาเหตุในกรณีไม่แจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ

การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การแจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ หลังจากพบการละเมิด		
มี	45	88.2
บางครั้ง	3	5.9
ไม่มี	3	5.9
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่แจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ หลังจากพบการละเมิด		
ระยะเวลาสั้นเกินไป	16	31.4
เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน	24	47.0
อื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพ	11	21.6
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของการแจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ และสาเหตุในกรณีไม่แจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่าการแจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ หลังจากพบการละเมิด ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วันหลังพบการละเมิด มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วันหลังพบการละเมิดในบางครั้ง และไม่มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วันหลังพบการละเมิด ในจำนวนที่เท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

สาเหตุในกรณีไม่แจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับ หลังจากพบการละเมิด ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วัน เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วัน เป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า

สาเหตุที่ไม่มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วัน เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

4) การขออนุมัติการงดจ่ายไฟ และสาเหตุไม่ขออนุมัติงดจ่ายไฟกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.21 ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของการขออนุมัติการงดจ่ายไฟ และสาเหตุไม่ขออนุมัติงดจ่ายไฟ กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ

การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การขออนุมัติงดจ่ายไฟ กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ		
มี	32	62.8
บางครั้ง	12	23.5
ไม่มี	7	13.7
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่ขออนุมัติงดจ่ายไฟ กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ		
ผู้ละเมิดอาจเค็ดรื้อน	14	27.5
เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน	29	56.8
อื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟยังไม่พร้อม	8	15.7
รวม	51	100

จากตาราง 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของการขออนุมัติการงดจ่ายไฟ และสาเหตุไม่ขออนุมัติงดจ่ายไฟ กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

การขออนุมัติงดจ่ายไฟ กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการขออนุมัติงดจ่ายไฟ ในกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงินเมื่อครบกำหนดระยะเวลาการชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้า มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีการขออนุมัติงดจ่ายไฟ ในกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงินเมื่อครบกำหนดระยะเวลาการชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าในบางครั้ง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีการขออนุมัติงดจ่ายไฟ ใน



กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงินเมื่อครบกำหนดระยะเวลาการชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้า มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

สาเหตุในกรณีไม่ขออนุมัติติดตั้งจ่ายไฟ กรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับ ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการขออนุมัติติดตั้งจ่ายไฟกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงิน เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการขออนุมัติติดตั้งจ่ายไฟกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงิน เป็นเพราะผู้ละเมิดอาจจะเดือดร้อน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการขออนุมัติติดตั้งจ่ายไฟกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงิน เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟยังไม่พร้อม มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

5) การแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตราตะกั่ว และสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการละเมิดตราตะกั่ว ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของการแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตราตะกั่ว และสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการละเมิดตราตะกั่วของผู้ใช้ไฟรายใหญ่

การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่		
ปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว		
มี	26	51.0
บางครั้ง	11	21.5
ไม่มี	14	27.5
รวม	51	100
สาเหตุกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว		
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	12	23.5
ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	28	54.9
เจ้าหน้าที่ละเลยการปฏิบัติงาน	11	21.6
อื่นๆ	0	0
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของการแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตราตะกั่ว และสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการละเมิดตราตะกั่ว ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

การแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงในกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่กระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด โดยผู้ใช้ไฟปฏิเสธความผิด มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงในกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่กระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด โดยผู้ใช้ไฟปฏิเสธความผิด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงในกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่กระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด โดยผู้ใช้ไฟปฏิเสธความผิด เป็นบางครั้ง มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

สาเหตุกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่กระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะขาดเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่กระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่กระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ละเลยการปฏิบัติงาน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

6) การแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตราตะกั่ว และสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการละเมิดตราตะกั่วของผู้ใช้ไฟรายย่อย ซึ่งแสดงรายละเอียดในตาราง 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของการแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตราตะกั่ว และสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการละเมิดตราตะกั่ว ของผู้ใช้ไฟรายย่อย

การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย		
ปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว		
มี	26	51.0
บางครั้ง	11	21.5
ไม่มี	14	27.5
รวม	51	100
สาเหตุกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว		
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	11	21.5
ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	26	51.0
เจ้าหน้าที่เลขการปฏิบัติงาน	8	15.7
อื่นๆ	6	11.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของการแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง การละเมิดตราตะกั่ว และสาเหตุในกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง ที่ผู้ใช้ไฟปฏิเสธการละเมิดตราตะกั่ว ของผู้ใช้ไฟรายย่อย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

การแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยกระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด โดยผู้ใช้ไฟปฏิเสธความผิด มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาไม่ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยกระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด โดยผู้ใช้ไฟปฏิเสธความผิด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบ

สาเหตุกรณีไม่แต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยปฏิเสธการกระทำละเมิดตราตะกั่ว ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยกระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะขาดเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยกระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยกระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์หรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ละเลยการปฏิบัติงาน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

#### 4.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟฟ้า

ซึ่งวิเคราะห์เป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังนี้

1) การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และสาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดีกับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของการดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และสาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดี กับผู้ใช้ไฟรายใหญ่

การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดกรณีเป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่		
ทุกราย	18	35.3
บางราย	33	64.7
รวม	51	100

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด ที่เป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่		
ผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่	9	17.6
เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	6	11.8
สามารถประนีประนอมยอมความกันได้	36	70.6
อื่นๆ...	0	0
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของการดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และสาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดี กับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดกรณีเป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญากับผู้กระทำละเมิดที่เป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่บางราย มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมามีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญากับผู้กระทำละเมิดที่เป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่ทุกราย มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

สาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดที่เป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าที่ไม่มีการดำเนินคดีแพ่งและอาญากับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ทุกราย เป็นเพราะสามารถประนีประนอมยอมความกันได้ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมามีความเห็นว่าจะไม่มีการดำเนินคดีแพ่งและอาญากับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ทุกราย เป็นเพราะผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีความเห็นว่าที่ไม่มีการดำเนินคดีแพ่งและอาญากับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ทุกราย เป็นเพราะเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

2) การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และสาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดี กับผู้ใช้ไฟรายย่อย ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของการดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และสาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดีกับผู้ใช้ไฟรายย่อย

การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดกรณีเป็นผู้ใช้ไฟรายย่อย		
ทุกราย	12	23.5
บางราย	39	76.5
รวม	51	100
สาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดที่เป็นผู้ใช้ไฟรายย่อย		
ผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่	6	11.8
เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	7	13.7
สามารถประนีประนอมยอมความกันได้	38	74.5
อื่นๆ	0	0
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของการดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิด และสาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดี กับผู้ใช้ไฟรายย่อย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดกรณีเป็นผู้ใช้ไฟรายย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา ในกรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยเป็นผู้กระทำละเมิดอย่างชัดเจนบางราย มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมามีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญา ในกรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยเป็นผู้กระทำละเมิดอย่างชัดเจนทุกราย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

สาเหตุในกรณีไม่ดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดที่เป็นผู้ใช้ไฟรายย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่ง และอาญากับผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ละเมิดการใช้ไฟฟ้าทุกราย เป็นเพราะสามารถประนีประนอมยอมความกันได้ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมามีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่ง และอาญากับผู้ใช้ไฟราย

ย่อยที่ละเมิดการใช้ไฟฟ้าทุกราย เป็นเพราะเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่มีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่ง และอาญากับผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ละเมิดการใช้ไฟฟ้าทุกราย เป็นเพราะผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

3) ความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และสาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.26 ดังนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และสาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายใหญ่

การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่		
ทุกราย	28	54.9
บางราย	23	45.1
รวม	51	100
สาเหตุไม่สามารถเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่		
ผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่	13	25.5
ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิดชอบ	24	47
เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามเรียกค่าเสียหาย	14	27.5
อื่นๆ...	0	0
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และสาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

ความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่สามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ทุกราย มีจำนวน 28 คน คิดเป็น

ร้อยละ 54.9 และรองลงมาสามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้บางราย มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1

สาเหตุไม่สามารถเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ เป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมามีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามเรื่องเรียกค่าเสียหาย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ เป็นเพราะผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพล มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

4) ความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และสาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายย่อย ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.27 ดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และสาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายย่อย

การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด ในผู้ใช้ไฟรายย่อย		
ทุกราย	34	66.7
บางราย	17	33.3
รวม	51	100
สาเหตุไม่สามารถเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายย่อย		
ผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่	13	25.5
ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิด	22	43.2
เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามเรียกค่าเสียหาย	12	23.5
อื่นๆ...	4	7.8
รวม	51	100



จากตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิด และสาเหตุกรณีไม่สามารถเก็บค่าเสียหายได้ ในส่วนของผู้ใช้ไฟรายย่อย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

ความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่สามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ทุกราย มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และรองลงมาสามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายย่อยได้บางราย มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

สาเหตุไม่สามารถเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายย่อย ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถเก็บเรียกค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายย่อย เป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิด มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถเก็บเรียกค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายย่อย เป็นเพราะผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สาเหตุที่ไม่สามารถเก็บเรียกค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายย่อย เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามเรียกค่าเสียหาย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีสาเหตุที่ไม่สามารถเก็บเรียกค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายย่อย เป็นเพราะอื่นๆ น้อยที่สุด คือจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

5) ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งการละเมิดการใช้ไฟ และ ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.28 ดังนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งการ  
ละเมิดการใช้ไฟและความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการ  
ละเมิดการใช้ไฟ

การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่บุคคลภายนอก		
ผู้แจ้งการละเมิดการใช้ไฟฟ้า		
เหมาะสม	16	31.4
ไม่เหมาะสม ควรลดลงมาให้น้อยกว่าเดิม	2	3.9
ไม่เหมาะสม ควรเพิ่มให้มากกว่าเดิม	15	29.4
ควรปรับปรุงให้เป็นไปตามความจริงในแต่ละราย	18	35.3
อื่นๆ...	0	0
ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่บุคคลภายนอก		
ผู้แจ้งการละเมิดการใช้ไฟฟ้า		
รวม	51	100
ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ		
การละเมิดการใช้ไฟฟ้า		
เหมาะสม	15	29.4
ไม่เหมาะสม ควรลดลงมาให้น้อยกว่าเดิม	0	0
ไม่เหมาะสม ควรเพิ่มให้มากกว่าเดิม	20	39.2
ควรปรับปรุงให้เป็นไปตามความจริงในแต่ละราย	11	21.6
อื่นๆ ได้แก่ ไม่สมควรให้ในรูปแบบเงินรางวัล และไม่คุ้มกับการโดนยิง	5	9.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่  
บุคคลภายนอกผู้แจ้งการละเมิดการใช้ไฟ และ ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้  
ตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า

ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ผู้ตอบ  
แบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การจ่ายเงินรางวัลให้แก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งว่ามีการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ควรปรับปรุงให้เป็นไปตามความจริงในแต่ละราย มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา มีความเห็นว่า การจ่ายเงินรางวัลให้แก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งว่ามีการละเมิดการใช้ไฟฟ้า มีความเหมาะสม มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเห็นว่า การจ่ายเงินรางวัลให้แก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งว่ามีการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ควรเพิ่มให้มากกว่าเดิม มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และมีความเห็นว่า การจ่ายเงินรางวัลให้แก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งว่ามีการละเมิดการใช้ไฟฟ้าควรลดลงให้น้อยกว่าเดิม มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การจ่ายเงินรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟฟ้าไม่มีความเหมาะสม มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา มีความเห็นว่า การจ่ายเงินรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การจ่ายเงินรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟฟ้าควรปรับปรุงให้เป็นไปตามความจริงในแต่ละราย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และมีความเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับการจ่ายเงินรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ได้แก่ ไม่สมควรให้ในรูปแบบเงินรางวัล และไม่คุ้มกับการโดนอึง มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

#### 4.3 ปัญหาการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารการตรวจสอบสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสีย ปัญหาในการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ปัญหาการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ และปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ ได้แก่

1) ปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสีย ซึ่งผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.29 ดังนี้  
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสีย

ปัญหาในการเตรียมบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรยังไม่ได้รับการอบรมถึงขั้นตอนการตรวจสอบ	20	39.2
บุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบหลายหน้าที่	32	62.7
ผู้ใช้ไฟและปริมาณงานมีจำนวนมาก	22	43.1

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ปัญหาในการเตรียมบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด	14	27.5
เจ้าหน้าที่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่	11	21.6
เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน	19	37.3
เจ้าหน้าที่ไม่มีความสุจริต เทียบธรรมเนียม	13	25.5

จากตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการเตรียมบุคลากร ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า เป็นเพราะบุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบหลายหน้าที่ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมามีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า เป็นเพราะผู้ใช้ไฟและปริมาณงานมีจำนวนมาก มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ต่อมามีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า เป็นเพราะบุคลากรยังไม่ได้รับการอบรมถึงขั้นตอนการตรวจสอบ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความสุจริต เทียบธรรมเนียม มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์มีปัญหาด้านบุคลากรในปัจจุบันสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความชำนาญ(พนักงานใหม่) ทักษะ โดยเฉพาะที่สำคัญที่สุดคือประสบการณ์ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่าจะเจรจาทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟอย่างไรในการตรวจสอบ ซึ่งแต่ละครั้งจะประสบปัญหาเฉพาะหน้าไม่เหมือนกันจึงต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการแก้ไขปัญหา
2. เจ้าหน้าที่มีภาระรับผิดชอบหลายหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในพื้นที่ เช่น การติดตั้งมิเตอร์ตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระและที่มีการละเมิดการใช้ไฟ รวมทั้งงานเอกสารต่างๆ ทั้งหมด

3. เจ้าหน้าที่มีจำนวน ไม่เพียงพอ ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้ไฟในปัจจุบันที่มีอัตราการขยายตัวสูงมากทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ตามแผนงานที่หน่วยงานกำหนดไว้

2) ปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.30 ดังนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ

ปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลไม่ละเอียด ไม่เป็นปัจจุบัน	31	60.8
บุคลากรในการเตรียมรายละเอียดมีจำนวน ไม่เพียงพอ และ ไม่มีความชำนาญ	35	68.6
เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน เพื่อปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟให้เป็นปัจจุบัน	24	47.1
ผู้ใช้ไฟไม่ให้ความร่วมมือ	20	39.2
ไม่มีอุปกรณ์ในการบันทึกข้อมูลผู้ใช้ไฟ	32	62.7
ต้องรอให้หน่วยงานต้นสังกัด จัดส่งข้อมูลผู้ใช้ไฟมาให้	19	37.3
เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานหลายด้าน ทำให้เตรียมข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ละเอียด	31	60.8

จากตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ เป็นเพราะ บุคลากรในการเตรียมรายละเอียดมีจำนวนไม่เพียงพอ และไม่มี ความชำนาญ มีจำนวน 35 คน คิดเป็น 68.6 รองลงมา มีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ เป็นเพราะ ไม่มีอุปกรณ์ในการบันทึกข้อมูลผู้ใช้ไฟ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 ต่อมา มีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ เป็นเพราะข้อมูลไม่ละเอียด ไม่เป็นปัจจุบัน และ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานหลายด้าน ทำให้เตรียมข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ละเอียด มีจำนวนเท่ากัน คือ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน เพื่อปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟให้เป็นปัจจุบัน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 8 มี

ความเห็นว่าเป็นปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ เป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ให้ความร่วมมือ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และมีความเห็นว่าปัญหาในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ เป็นเพราะต้องรอให้หน่วยงานต้นสังกัด จัดส่งข้อมูลผู้ใช้ไฟมาให้ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ปัญหาเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่จะพบว่าในกรณีที่ประวัติรายละเอียดไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และไม่มีความรู้ในการบันทึกข้อมูลทำให้ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้ไฟอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการจัดทำประวัติสถิติของผู้ใช้ไฟ ทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ทำให้บางครั้งข้อมูลจึงไม่เป็นปัจจุบัน และกรณีที่กองบัญชาการไม่มีการจัดส่งประวัติข้อมูลสถิติผู้ใช้ไฟที่ผิดปกติมาให้กองมิเตอร์ตรวจสอบเป็นประจำทำให้ข้อมูลล่าช้า

3) ปัญหาในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.31 ดังนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ

ปัญหาในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพล	10	19.6
ผู้ใช้ไฟไม่อยู่ในบ้าน	19	37.3
ผู้ใช้ไฟไม่ให้ความร่วมมือ	38	74.5
เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบเพียงคนเดียว จึงไม่มีพยานในการตรวจสอบ	20	39.2
ผู้ใช้ไฟไม่มีความรู้เพียงพอที่จะเข้าใจการละเมิดการใช้ไฟฟ้า	24	47.1

จากตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ เป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ให้ความร่วมมือ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมา มีความเห็นว่า ผู้ใช้ไฟไม่มีความรู้เพียงพอที่จะเข้าใจการละเมิดการใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 ต่อมา มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบเพียงคนเดียว จึงไม่มีพยานในการตรวจสอบ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีความเห็นว่าผู้ใช้ไฟไม่อยู่ในบ้าน มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ

37.3 และมีความเห็นว่า ผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพล มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์มีปัญหาจากการตรวจสอบผู้ใช้ไฟในปัจจุบันสรุปได้ดังนี้

(1) ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ทำให้การทำงานยุ่งยาก มีการขัดขวางการปฏิบัติงาน กลั่นแกล้งทุกรูปแบบ บางครั้งถึงขั้นข่มขู่ ทำร้ายร่างกายเจ้าหน้าที่ ซึ่งสาเหตุหนึ่งมาจากไม่เข้าใจเกี่ยวกับการละเมิดการใช้ไฟฟ้าว่ากรณีใดบ้างที่ถือว่าเข้าข่ายละเมิด เช่น ผู้ใช้ไฟบางรายเข้าใจผิดคิดว่าการแก้ไข คัดแปลงมิเตอร์เพื่อลดค่าไฟลงไม่ถือว่าเป็นการละเมิดการใช้ไฟ

(2) เกิดจากหลักเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ บางข้อของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ทำให้การปฏิบัติงานจริงในพื้นที่เกิดความยุ่งยากและลำบากแก่เจ้าหน้าที่ เช่น กรณีการตรวจสอบมิเตอร์แล้วพบว่ามี การละเมิดจริงและผู้ใช้ยอมรับสภาพ แต่ตามหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดให้ต้องมีการแจ้งความดำเนินคดีตามกฎหมาย ทำให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่รู้สึกอึดอัดและลำบากใจในการปฏิบัติงานเพราะต้องพบเจอกับผู้ใช้ไฟอยู่เป็นประจำ และกรณีที่มีการตรวจพบว่ามี การละเมิดที่ไม่ชัดเจนตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิกำหนดให้จัดส่งเอกสารวัตถุต่างๆ ส่งไปเก็บไว้ที่สถานีตำรวจเมื่อถึงเวลาที่จะต้องทำการตรวจสอบต้องผ่านขั้นตอนการขอเบิกต่างๆ และใช้เวลานานมากทำให้เกิดข้อยุ่งยากในทางปฏิบัติ

(3) ปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์หม้อแปลงที่ผลิตจาก โรงงานที่ไม่ได้มาตรฐานนำมาใช้ซึ่งทำให้ค่า Loss สูงมากเนื่องจากหม้อแปลงมีราคาถูกแม้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะพยายามป้องกันแล้วก็ยังมีปลอมแปลงหลายรูปแบบ เช่น นำสติกเกอร์ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วนำมาใช้ใหม่และปลอมรหัส PEA การแก้ไขมิเตอร์ คัดแปลงอุปกรณ์ประกอบ ผู้ใช้ไฟบางรายได้มีวิธีการละเมิดแบบใหม่ๆ อยู่เสมอซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบได้

(4) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะยานพาหนะ บางครั้งเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่มีอยู่ไม่ทันสมัยเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ เช่น ตัวจับกระแสเข้าออก เพื่อจะดูว่ามีการโกงค่าไฟหรือไม่ทำให้ตรวจสอบได้ยากขึ้น อุปกรณ์บางอย่างไม่มีคุณภาพโดยเฉพาะ คลิปออน โวลท์-แอมป์ , กล้องถ่ายรูป และเครื่องวัดกระแสไฟฟ้าซึ่งมีความจำเป็นในการตรวจสอบ

(5) เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบมีจำนวนจำกัด ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นในเขตพื้นที่ๆ ต้องรับผิดชอบในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในด้านอื่นๆ ด้วยทำให้ตรวจสอบไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(6) การบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสมทั้ง โครงสร้างการบริหารและการบริหารงานของตัวเจ้าหน้าที่เองซึ่งบางครั้งไม่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ละเลยไม่ตรวจสอบตามแผนงานรวมทั้งหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่มีการประสานงานกันให้ดีพอทำให้การตรวจสอบผู้ใช้ไฟไม่บรรลุตามเป้าหมายที่  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

4) ปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งผลการวิเคราะห์  
ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.32 ดังนี้

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า

ปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับว่ามีมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า	27	52.9
ไม่สามารถดับไฟเพื่อตรวจสอบมิเตอร์ได้	24	47.1
เอกสารในการตรวจสอบไม่ครบถ้วน	22	43.1
เจ้าหน้าที่ขาดความรอบคอบในการดำเนินการ	25	49.0
ไม่มีพยานในการร่วมการตรวจสอบ	26	51.0
เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่รับแจ้งความ ในกรณีพบการละเมิดการ ใช้ไฟฟ้า	14	27.5
ไม่มีอุปกรณ์ในการบันทึกหลักฐานการละเมิด	18	35.3
หาผู้รับผิดชอบไม่ได้	17	33.3
ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร หรือหลักฐานในการ ดำเนินคดี	20	39.2
มีขั้นตอนในการดำเนินการ เมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการ ใช้ไฟฟ้ามัก ทำให้ล่าช้า	35	68.6

จากตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์  
ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการ  
วิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มี  
ความเห็นว่าเป็นปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า เป็นเพราะมีขั้นตอนในการ  
ดำเนินการ เมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้ามัก ทำให้ล่าช้า มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6  
รองลงมาเห็นว่าเป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับว่ามีมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 27 คน  
คิดเป็นร้อยละ 52.9 ต่อมาเห็นว่าเป็นเพราะไม่มีพยานในการร่วมการตรวจสอบ มีจำนวน 26 คน



คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดความรอบคอบในการดำเนินการ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีความเห็นว่าเป็นเพราะไม่สามารถดับไฟเพื่อตรวจสอบมิเตอร์ได้ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีความเห็นว่าเป็นเพราะเอกสารในการตรวจสอบไม่ครบถ้วน มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 มีความเห็นว่าเป็นเพราะไม่มีเจ้าหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร หรือหลักฐานในการดำเนินคดี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีความเห็นว่าเป็นเพราะไม่มีอุปกรณ์ในการบันทึกหลักฐานการละเมิด มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีความเห็นว่าเป็นเพราะหาผู้รับผิดชอบไม่ได้ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่รับแจ้งความในกรณีพบการละเมิดการใช้ไฟฟ้า มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์มีปัญหาเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้าได้ดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ไม่ยอมรับว่ามีการทำละเมิด ไม่ยอมลงนามรับสภาพ และไม่มีบุคคลที่สามารถร่วมเป็นพยานในขณะที่ตรวจสอบได้ บางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับอิทธิพลของผู้ใช้ไฟที่ขัดขวางการปฏิบัติงาน โดยร้องเรียนอาจโดนแจ้งความกลับทำให้เจ้าหน้าที่ไม่กล้ารายงานด้วยความเกรงใจ บางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกท้อแท้ที่ไม่สามารถดำเนินการใดๆ กับผู้ใช้ไฟได้
  2. ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิดและไม่ยอมลงนามรับสารภาพว่ากระทำละเมิด ทำให้มีปัญหายุ่งยากในการเรียกเก็บค่าปรับปรุงไฟฟ้าในภายหลัง
  3. ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเพิ่มขึ้นแต่ไม่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ เช่น กรณีผู้ใช้ไฟ 15 แอมป์ แต่ต่อมามีการติดตั้งแอร์เพิ่มขึ้นทำให้มิเตอร์ไหม้
  4. บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการละเมิดการใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ เนื่องจากมีขั้นตอนมาก บางข้อยุ่งยากซึ่งไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงในพื้นที่ทำให้รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า
  5. เกิดจากการกระทำของตัวเจ้าหน้าที่เองที่ไม่ดำเนินการตามหน้าที่หรือขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือวัดค่าความต้านทานไม่เพียงพอทำให้การติดตั้งมิเตอร์ไม่ได้มาตรฐานตามที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด การวัดคร่าวๆมีไม่พอและไม่ได้มาตรฐานเวลาเกิดฟ้าผ่าลงมาทำให้กระแสไฟฟ้าไม่ลงดินจะย้อนกลับมาที่ตัวมิเตอร์ทำให้มิเตอร์เสียหายโดยเฉพาะมิเตอร์ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์
- 5) ปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.33 ดังนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ

ปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้ไฟชำระค่าละเมิดค่าเช่า หรือการผ่อนผันชำระ	24	47.1
ไม่สามารถดับไฟ เพื่อสับเปลี่ยนมิเตอร์ได้	20	39.2
เจ้าหน้าที่ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้จัดส่งเอกสารแจ้งเตือนการละเมิดการใช้ไฟฟ้า	31	60.8
มีการดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ค่าเช่า	19	37.3
ผู้ใช้ไฟบางราย ยังคงละเมิดการใช้ไฟฟ้าต่อไป	43	84.3
เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายมีจำนวนไม่เพียงพอ	8	15.7

จากตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหาร การตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ เป็นเพราะ ผู้ใช้ไฟบางราย ยังคงละเมิดการใช้ไฟฟ้าต่อไป มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 รองลงมา มีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้จัดส่งเอกสารแจ้งเตือนการละเมิดการใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 ต่อมา มีความเห็นว่าเป็นเพราะ ผู้ใช้ไฟชำระค่าละเมิดค่าเช่า หรือการผ่อนผันชำระ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีความเห็นว่าเป็นเพราะไม่สามารถดับไฟ เพื่อสับเปลี่ยนมิเตอร์ได้ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีความเห็นว่ามี การดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ค่าเช่า มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และมีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายมีจำนวนไม่เพียงพอ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์มีปัญหาของการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟสามารถสรุปได้ว่าในการดำเนินคดีตามกฎหมายมีความยุ่งยากซับซ้อน บางครั้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบไม่มีการประสานงานกับนิติกรผู้ว่าคดีทำให้การดำเนินคดีล่าช้า พยานหลักฐานไม่เพียงพอ พิสูจน์ความผิดของผู้ใช้ไฟลำบาก ประกอบกับการดำเนินคดีกับผู้ใช้ไฟในปัจจุบันยังไม่มีการดำเนินคดีอย่างจริงจัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องทำงานในพื้นที่ต้องพบกับผู้ใช้ไฟเป็นประจำทำให้รู้สึกอึดอัดในการจะดำเนินคดีกับผู้ ใช้ไฟ ซึ่งบางคนรู้จักกันดีและเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่เองด้วยซึ่งเป็นสาเหตุหลักทำให้เกิดการกระทำความผิดซ้ำซ้อนซึ่งจากการศึกษาประเทศในแถบตะวันตกพบว่าแทบจะไม่มีปัญหาเรื่องค่า Loss แต่ในประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น อินเดีย ประเทศไทย จะพบว่า มีปัญหาเรื่องค่า Loss สูงมาก ซึ่งเกิดจากสาเหตุประเด็นหลักๆ 2 ประการคือ

- 1) การลักลอบใช้ไฟ เช่น การตัดแปลงมิเตอร์ สามารถป้องกันได้ในระดับหนึ่งโดยการ แสตามปีตรา หรือซื้ออุปกรณ์ติดตั้งเพื่อไม่ให้มีการตัดแปลงมิเตอร์ได้ หรือกรณีการดักใช้ไฟฟรี เช่น งานวัด เป็นต้น
- 2) การตรวจวัดคลาดเคลื่อน ซึ่งเกิดจากความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ หรือกรณีอุปกรณ์ ชำรุด ไม่ได้มาตรฐาน

#### 4.4 แนวทางการพัฒนาการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริหารการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ ไฟฟ้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบ สาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสีย ข้อเสนอแนะในการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ข้อเสนอแนะการ ตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ข้อเสนอแนะในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ และ ข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ ดังนี้

**4.4.1 ข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากร** ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและ ร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.34 ดังนี้

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบหน่วย สูญเสียการใช้ไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบ	จำนวน	ร้อยละ
รับสมัครเจ้าหน้าที่ / เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการ		
ตรวจสอบ	38	74.5
จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนออกไปปฏิบัติงาน	33	64.7
ให้ตรวจสอบข้อมูลก่อนลงพื้นที่จริง	17	33.3
ควรวางแผนให้บุคลากรมีการตรวจสอบมิเตอร์ทุกเดือน	11	21.6
ควรจัดเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ทันสมัย	19	37.3
ควรให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่อื่นมาช่วยตรวจสอบ	13	25.5
ควรมีเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยสูญเสียเพียง	20	39.2
อย่างเดียว		
เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้วาจาที่สุภาพกับ		
ผู้ใช้ไฟ	12	23.5
สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ โดยเป็นเงินรางวัลใน		
แต่ละครั้งที่พบการละเมิด หรือพิจารณาเปอร์เซ็นต์		
การขึ้นเงินเดือน	35	68.6

จากตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากร ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียว่า ควรรับสมัครเจ้าหน้าที่ / เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมา มีความเห็นว่า ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ โดยเป็นเงินรางวัลในแต่ละครั้งที่พบการละเมิด หรือพิจารณาเปอร์เซ็นต์การขึ้นเงินเดือน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 ต่อมา มีความเห็นว่าควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนออกไปปฏิบัติงาน มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 มีความเห็นว่าควรมีเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยสูญเสียเพียงอย่างเดียว มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีความเห็นว่าควรจัดเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ทันสมัย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีความเห็นว่าควรให้ตรวจสอบข้อมูลก่อนลงพื้นที่จริง มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีความเห็นว่าควรให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่อื่นมาช่วยตรวจสอบ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้ใช้ไฟ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีความเห็นว่าควรวางแผนให้บุคลากรมีการตรวจสอบมิเตอร์ทุกเดือน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะด้านบุคลากรปรากฏว่า

1. ควรมีการจัดชุดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ โดยการรับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะพื้นที่ๆ มีความเสี่ยงสูงที่จะมีการละเมิด
2. สร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่โดยอาจคิดเป็นเงินรางวัล ค่าตอบแทน หรือพิจารณาขึ้นเงินเดือนให้เป็นพิเศษแต่ควรระวังเรื่องการร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟเรื่องการกลั่นแกล้งจากเจ้าหน้าที่ได้
3. อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ หลักการทำงานของมิเตอร์ก่อนการออกปฏิบัติงานจริง ซึ่งในปัจจุบันมิเตอร์มีหลายรุ่นหลายแบบเจ้าหน้าที่จะต้องเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ๆ เกี่ยวข้องส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีการอบรมความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ปีละ 2 ครั้ง รวมทั้งความรู้ในด้านจิตวิทยา กฎหมาย การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การใช้วาจาที่สุภาพกับผู้ใช้ไฟ รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเอง อบรมศีลธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานด้วย

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.35 ดังนี้

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ

ข้อเสนอแนะในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
เตรียมเอกสารที่จะติดต่อผู้ใช้ไฟ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกรณีผู้ใช้ไม่อยู่บ้าน	24	47.1
ประสานงานบุคลากรที่ทราบที่อยู่ของบ้าน หรือแผนที่ในการเดินทาง	20	39.2
เตรียมข้อมูลประวัติผู้ใช้ไฟให้ละเอียด รวมทั้งข้อมูลตั้งแต่เริ่มติดตั้งมิเตอร์ จนถึงสถิติการใช้ไฟฟ้าจนถึงปัจจุบันอย่างละเอียด	32	36.7
เตรียมข้อมูลประวัติการชำระเงินของผู้ใช้ไฟ	19	37.3

จากตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการเตรียมรายละเอียดผู้ใช้ไฟ ว่าควรเตรียมข้อมูลประวัติผู้ใช้ไฟให้ละเอียด รวมทั้งข้อมูลตั้งแต่เริ่มติดตั้งมิเตอร์ จนถึงสถิติการใช้ไฟฟ้าจนถึงปัจจุบันอย่างละเอียด มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา มีความเห็นว่าเตรียมเอกสารที่จะติดต่อผู้ใช้ไฟ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกรณีผู้ใช้ไม่อยู่บ้าน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 ต่อมา มีความเห็นว่าควรประสานงานบุคลากรที่ทราบที่อยู่ของบ้าน หรือแผนที่ในการเดินทาง มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และมีความเห็นว่าควรเตรียมข้อมูลประวัติการชำระเงินของผู้ใช้ไฟ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะด้านการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟปรากฏว่า

1. แนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟควรจะเริ่มจากการจัดทำประวัติข้อมูลของผู้ใช้ไฟให้ละเอียดตั้งแต่ข้อมูลในการเริ่มติดตั้งมิเตอร์ สถานที่ตั้งของผู้ใช้ไฟ แผนที่ในการเดินทาง ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของบุคคลใกล้เคียงที่ผู้ใช้ไฟสามารถอ้างอิงได้
2. ควรมีการบันทึกสถิติการใช้ไฟอย่างละเอียดและต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยลงรายละเอียดไว้ในคอมพิวเตอร์ที่สามารถอ้างอิงข้อมูลได้ทั่วประเทศ

4.3.6 ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวน และร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.36 ดังนี้

ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ

ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ควรตรวจสอบมิเตอร์อย่างละเอียด	41	80.4
อธิบายให้ผู้ใช้ไฟทราบถึงเหตุผล และความจำเป็นที่จะมา		
ตรวจตรา	10	19.6
การไฟฟ้าจังหวัด หรือการไฟฟ้าเขต ควรมีการคัด		
เจ้าหน้าที่มาช่วยการไฟฟ้าสาขาในการตรวจสอบ		
ผู้ใช้ไฟ	19	37.3

จากตาราง 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการ ตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการ ตรวจสอบผู้ใช้ไฟฟ้าว่า ควรตรวจสอบมิเตอร์อย่างละเอียด มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมา มีความเห็นว่าควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยการไฟฟ้าสาขาในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ มีจำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.3 และมีความเห็นว่าควรอธิบายให้ผู้ใช้ไฟทราบถึงเหตุผล และความจำเป็นที่จะมาตรวจตรา มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะด้านการตรวจสอบผู้ใช้ไฟปรากฏว่า

1. ควรมีการรับสมัครเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้ไฟที่ เพิ่มขึ้นในปัจจุบันเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับพื้นที่ๆ ต้องรับผิดชอบและไม่เป็นภาระหนักแก่ เจ้าหน้าที่จนเกินไปทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น หากเจ้าหน้าที่ในพื้นที่มีจำนวนไม่ เพียงพอควรขอความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ใกล้เคียงเข้าร่วมตรวจสอบด้วย และในการ ตรวจสอบมิเตอร์ของเจ้าหน้าที่ทุกครั้งจะต้องตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อหาจุดละเมิดและพยายาม อธิบายให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงเหตุผล ความจำเป็นในการตรวจสอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรเพิ่มค่าตอบแทนให้กับผู้ที่แจ้งเบาะแสทั้งบุคคลภายนอกและกับ ตัวเจ้าหน้าที่เองโดยอาจคิดเป็นเปอร์เซ็นต์จากค่าปรับหรือเพิ่มเปอร์เซ็นต์เงินเดือนให้ตามส่วนเพื่อเป็น การจูงใจให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดูแลทรัพย์สินของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีการเผยแพร่ ประวัติของบุคคลดังกล่าวในวารสารของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในทางตรงข้ามหากมีการดำเนินคดีกับ

ผู้ที่ละเมิดการใช้ไฟควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินคดีกล่าวในระดับชุมชนหมู่บ้าน ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้เพื่อเป็นการป้องปรามอีกวิธีหนึ่ง แต่ทั้งนี้ต้องระมัดระวังเรื่องการร้องเรียน กรณีพนักงานกลับแกล้งผู้ใช้ไฟด้วย

3. กรณีพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้พื้นฐานทางด้าน จิตวิทยาในการสนทนากับผู้ใช้ไฟ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมทั้งปฏิบัติตามระเบียบหลักเกณฑ์ของ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการขอเข้าตรวจสอบเพื่อป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์ร้ายแรงดำเนินคดีในภายหลัง หาก ผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพล ควรมีการเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยานในการ ตรวจสอบทุกครั้งเพื่อความปลอดภัย

4. หากผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับว่ากระทำละเมิดให้เจ้าหน้าที่เก็บรายละเอียดหลักฐาน ทั้งหมดในพื้นที่ พยานวัตถุ พยานเอกสาร ถ่ายรูปบริเวณโดยรอบพร้อมทั้งผู้ใช้ไฟ ผู้แทน พยาน เพื่อให้ ได้เปรียบในรูปคดี พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยทันที

4.4.4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดใช้ไฟฟ้า ซึ่งผลการ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.37 ดังนี้

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิด ใช้ไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ ละเมิดใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีเจ้าหน้าที่หลายคน หรือเจ้าหน้าที่ทางการปกครอง รวมตรวจสอบด้วย	22	43.1
ควรจัดเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 ทีม	24	47.1
จัดทำเอกสารยอมรับการละเมิดให้ผู้ใช้ไฟลงชื่อด้วย	26	51.9
ควรมีการถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐานด้วย	32	62.7
แจ้งให้ผู้ใช้ไฟทราบ เกี่ยวกับความเสียหาย ความผิดทาง กฎหมาย และค่าปรับที่เกิดขึ้น	23	45.1
ควรมีเจ้าหน้าที่ เช่น นิติกร ประจำสำนักงานการไฟฟ้า เพื่อจัดทำหลักฐานในการดำเนินคดี และสามารถ ดำเนินคดีได้ทันที	14	27.5
ควรมีการแจ้งข้อหาหลักทรัพย์กับผู้ละเมิดทุกราย	25	49.0

จากตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดใช้ไฟฟ้าว่าควรมีการถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐานด้วย มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาควรจัดทำเอกสารขอรับการละเมิดให้ผู้ใช้ไฟลงชื่อด้วย มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ต่อมาควรมีการแจ้งข้อหาหลักทรัพย์กับผู้ละเมิดทุกรายมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีความเห็นว่าควรจัดเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 2 ทีม มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีความเห็นว่าควรแจ้งให้ผู้ใช้ไฟทราบ เกี่ยวกับความเสียหาย ความผิดทางกฎหมาย และค่าปรับที่เกิดขึ้น มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 มีความเห็นว่าควรมีเจ้าหน้าที่หลายคน หรือเจ้าหน้าที่ทางการปกครอง รวมตรวจสอบด้วย มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และควรมีเจ้าหน้าที่ เช่น นิติกร ประจำสำนักงานการไฟฟ้า เพื่อจัดทำหลักฐานในการดำเนินคดี และสามารถดำเนินคดีได้ทันที มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะด้านการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า หากมีการตรวจพบส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

1. ควรถ่ายรูปผู้ใช้ไฟหรือผู้แทนไว้เป็นหลักฐาน รวมทั้งรวบรวมพยานที่เกี่ยวข้องในขณะนั้นให้สมบูรณ์และรัดกุม พร้อมทั้งร่วมลงนามในการตรวจสอบด้วย

2. มีการดำเนินขั้นตอนตามกฎหมายโดยมีการแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน จากนั้นจึงคิดค่าเสียหาย ค่าปรับปรุงตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดทุกขั้นตอน เพื่อป้องกันการฟ้องกลับในภายหลังและเป็นการป้องกันตัวของเจ้าหน้าที่เองด้วย

4.4.5 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟฟ้า ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบจำนวนและร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.38 ดังนี้

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
หากมีการชำระค่าปรับแล้ว ให้ทำการแก้ไข หรือ สับเปลี่ยนมิเตอร์โดยเร็ว	25	49.0
หลังจากทำการเปลี่ยนมิเตอร์แล้ว ให้ทำการตรวจสอบ และให้ผู้ใช้ไฟลงชื่อรับทราบว่าได้ทำการเปลี่ยน มิเตอร์ใหม่แล้ว และทำงานได้ปกติ	14	27.5
ให้ติดราตะกั่วให้ถูกต้อง	18	35.3



ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดทำข้อมูลผู้ละเมิด เพื่อทำการตรวจสอบ และ สอดคล้องดูแลเป็นพิเศษ	34	66.7
มีการตรวจตรามิเตอร์อย่างสม่ำเสมอ	31	60.8
ควรรีบดำเนินการหลังจากการพบการละเมิด โดยเร็ว เพราะหากล่าช้าอาจเกิดความเสียหายแก่ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค และ ผู้ใช้ไฟอาจกลับคำให้การได้	35	68.6
ควรติดตามให้คดีถึงที่สุด	24	47.1

จากตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟฟ้าว่า ควรรีบดำเนินการหลังจากการพบการละเมิดโดยเร็ว เพราะหากล่าช้าอาจเกิดความเสียหายแก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้ไฟอาจกลับคำให้การได้ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมา มีความเห็นว่าควรจัดทำข้อมูลผู้ละเมิด เพื่อทำการตรวจสอบ และสอดคล้องดูแลเป็นพิเศษ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ต่อมา มีความเห็นว่าควรมีการตรวจตรามิเตอร์อย่างสม่ำเสมอ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีความเห็นว่า หากมีการชำระค่าปรับแล้วให้ทำการแก้ไข หรือสับเปลี่ยนมิเตอร์โดยเร็ว มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีความเห็นว่าควรติดตามให้คดีถึงที่สุด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีความเห็นว่าควรให้คีตราตะกั่วให้ถูกต้อง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีความเห็นว่าหลังจากทำการเปลี่ยนมิเตอร์แล้ว ให้ทำการตรวจสอบ และให้ผู้ใช้ไฟลงชื่อรับทราบว่าได้ทำการเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่แล้ว และทำงานได้ปกติ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟดังนี้

1. หากมีการตรวจการละเมิดที่แน่นอนแล้วเจ้าหน้าที่ควรรีบดำเนินการในทันที เพราะหากล่าช้าอาจทำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเสียหาย และผู้ใช้ไฟอาจกลับคำให้การ
2. หลังจากที่ได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายเสร็จเรียบร้อยแล้วควรมีการ

จัดทำข้อมูลของผู้ละเมิดเพื่อการสอดส่องดูแลเป็นพิเศษ และมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการทำกระผิดซ้ำซ้อน

3. เมื่อมีการชำระค่าปรับแล้วให้ทำการแก้ไขหรือสับเปลี่ยนมิเตอร์โดยเร็ว โดยมีการประชาสัมพันธ์การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการละเมิดให้ผู้ใช้ไฟทราบว่าเป็นการกระทำผิดทางกฎหมาย รวมทั้งบุคคลที่อ้างว่าสามารถดัดแปลงมิเตอร์เพื่อให้ค่าไฟลดลงได้ว่าเป็นความเข้าใจผิด ซึ่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินคดีตามกฎหมายทั้งทางแพ่งและทางอาญาอย่างเคร่งครัด

4. หากมีการตรวจพบวิธีการละเมิดแบบใหม่ๆ ควรมีการรวบรวมและแจ้งเวียนให้หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อให้เรียกเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมย้อนหลังปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มี Call Center 1129 ซึ่งสามารถสอบถามปัญหา หรือรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับไฟฟ้าได้ซึ่งหากมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ได้แจ้งเบาะแส รับแจ้งเรื่องราวต่างๆ จะช่วยลดความกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ๆ ตรวจสอบหน้างานได้ในระดับหนึ่ง

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) ในบทนี้จะเป็นการสรุปผล อภิปรายผลที่ได้จากข้อมูลจากการศึกษาวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า(Non Technical Loss) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีสาระสำคัญที่จะนำเสนอต่อไปนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์เรื่องการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลที่ได้รับจากการวิจัยโดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

##### 1.1 การเตรียมบุคลากร

สรุปผลการวิเคราะห์จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า

1.1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสียของแต่ละแห่งในปัจจุบันส่วนใหญ่พบว่ามีจำนวน 2 คน

1.1.2 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการเกิดหน่วยสูญเสียที่เหมาะสมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็น 3 คน

1.1.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ๆ ตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าในปัจจุบันยังไม่เพียงพอ

1.1.4 การเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์มีส่วนใหญ่ได้มีการเข้าฝึกอบรมปีละ 2 ครั้ง

##### 1.2 การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ

1.2.1 ลักษณะการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ ส่วนใหญ่มีการเตรียมรายละเอียด (ประวัติผู้ใช้ไฟ) ในลักษณะบันทึกข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือมีการเตรียมรายละเอียดในลักษณะบันทึกไว้ในแฟ้มเอกสาร

1.2.2 รายละเอียดผู้ใช้ไฟในปัจจุบันส่วนใหญ่มีประวัติรายละเอียดของผู้ใช้ไฟไม่ครบถ้วนและมีการปรับปรุงรายละเอียดเกือบทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ

1.2.3 สาเหตุที่ไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดผู้ใช้ไฟทุกครั้งเกิดจากเจ้าหน้าที่ต้องทำงานหลายด้าน รองลงมาสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและในกรณีที่ไม่มี การปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน

1.2.4 การประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟกับกองบัญชาส่วนใหญ่มีการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้กับกองบัญชาเป็นบางครั้ง รองลงมา มีการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้กับกองบัญชาเป็นประจำ

1.2.5 ความถี่ในการจัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟที่ผิดปกติของกองบัญชาส่วนใหญ่ได้รับจัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้ที่ผิดปกติจากกองบัญชาเพื่อให้ตรวจสอบเป็นประจำ รองลงมาได้รับเป็นบางครั้ง

1.2.6 สาเหตุที่กองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟผิดปกติให้ตรวจสอบเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามข้อมูลการใช้ไฟ รองลงมาเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีปริมาณงานมาก

### 1.3 การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ

1.3.1 ความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับการตรวจสอบส่วนใหญ่มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

1.3.2 ชนิดของเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นยานพาหนะ รองลงมาเป็น คลิปออนโวลท์-แอมป์ กล้องถ่ายรูป เครื่องวัด และโพลดเทียม

1.3.3 คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีคุณภาพพอใช้

1.3.4 ความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ส่วนใหญ่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ครบทั้งหมด

1.3.5 สาเหตุในที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ

1.3.6 ความสามารถในการตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี ส่วนใหญ่มีความสามารถในการตรวจสอบได้

1.3.7 สาเหตุที่ไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้น้อยกว่าร้อยละ 30 ต่อปี ส่วนใหญ่เป็น เพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ

1.3.8 ลักษณะของพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ใช้ไฟปกติที่พบส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้ใช้ไฟปกติมีลักษณะพฤติกรรมให้ความร่วมมือในการตรวจสอบดี

1.3.9 ลักษณะของพฤติกรรมผู้ใช้ไฟที่ละเมิดที่พบส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้ใช้ไฟที่ละเมิดมีลักษณะพฤติกรรมไม่ค่อยให้ความร่วมมือ

1.3.10 ความเพียงพอของค่าตอบแทนจากการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นเพียงพอ

1.3.11 สาเหตุที่ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการตรวจสอบไม่เพียงพอเป็นเพราะมีความเสี่ยงในการทำงาน รองลงมามีความเห็นว่าเป็นเพราะเหตุอื่นๆ ได้แก่ อาจจะไม่คุ้มกับการถูกผู้ใช้ไฟฟ้าฟ้องกลับ และเป็นเพราะค่าตอบแทนน้อย

1.3.12 การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ภายใน 30 วันหลังจากการติดตั้งมิเตอร์หรือเปลี่ยนมิเตอร์กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ส่วนใหญ่ได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน หลังจากมีการติดตั้งหรือเปลี่ยนมิเตอร์

1.3.13 สาเหตุที่ไม่จัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่หลังจากการติดตั้ง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ รองลงมามีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน และเป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป

1.3.14 การจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ใช้ไฟผิดปกติภายใน 15 วัน ส่วนใหญ่มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ

1.3.15 สาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟ ส่วนใหญ่มีความเห็นเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ รองลงมามีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน และเป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ การไฟฟ้าต้นสังกัดตรวจสอบให้

1.3.16 การจัดส่งเจ้าหน้าที่กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟฟ้าผิดปกติส่วนใหญ่มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ

1.3.17 สาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ รองลงมามีความเห็นว่าเป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป และการที่เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน

#### 1.4 การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ

1.4.1 การถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐาน ส่วนใหญ่มีการถ่ายรูปทุกครั้งเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ

1.4.2 สาเหตุที่ไม่มีการถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดละเมิดไว้เป็นหลักฐานส่วนใหญ่เป็นเพราะไม่มีกล้องถ่ายรูป รองลงมา เป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ กล้องถ่ายรูปยังคงเป็นแบบฟิล์มทำให้ไม่สะดวกเท่ากล้องดิจิทัล และเป็นเพราะมีกล้องถ่ายรูป แต่ไม่สามารถใช้งานได้

1.4.3 การให้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงชื่อรับทราบถึงสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ได้มีการให้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงชื่อรับทราบสภาพที่ผิดปกติทุกครั้ง

1.4.4 สาเหตุที่ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนไม่ลงชื่อรับทราบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟฟ้าเป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น รองลงมาเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ผู้ใช้ไฟลงนาม

1.4.5 การเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองร่วมเป็นพยานในกรณีผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพส่วนใหญ่ได้มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยาน

1.4.6 การแจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับหลังจากพบการละเมิด ส่วนใหญ่มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วันหลังพบการละเมิด

1.4.7 สาเหตุในกรณีไม่แจ้งผู้ละเมิดชำระค่าปรับหลังจากพบการละเมิด ส่วนใหญ่เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน รองลงมาเป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไป และเป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพ

1.4.8 การขออนุมัติงดจ่ายไฟกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับส่วนใหญ่มีการขออนุมัติงดจ่ายไฟ ในกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงินเมื่อครบกำหนดระยะเวลาการชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้า

1.4.9 สาเหตุในกรณีไม่ขออนุมัติงดจ่ายไฟกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระค่าปรับส่วนใหญ่เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน รองลงมาเป็นเพราะกลัวผู้ละเมิดเดือดร้อน และเป็นเพราะสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟยังไม่พร้อม

1.4.10 การแต่งตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ปฏิเสธการกระทำละเมิด ตราตะกั่วส่วนใหญ่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริง

1.4.11 สาเหตุในกรณีไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอรองลงมาเป็นเพราะระยะเวลาสั้นเกินไปและเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน

## 1.5 การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ

1.5.1 การดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดกรณีเป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ส่วนใหญ่มีการดำเนินคดีบางราย

1.5.2 สาเหตุที่ไม่ดำเนินคดีทางแพ่งและอาญากับผู้ละเมิดที่เป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่และรายย่อยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นเพราะสามารถประนีประนอมยอมความกันได้ รองลงมา เป็นเพราะผู้ใช้ไฟเป็นผู้อิทธิพลในพื้นที่ และ เป็นเพราะเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่

1.5.3 ความสามารถในการเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่และรายย่อยส่วนใหญ่สามารถเรียกเก็บได้ทุกราย รองลงมาสามารถเรียกเก็บได้บางราย

1.5.4 สาเหตุที่ไม่สามารถเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดในผู้ใช้ไฟรายใหญ่และรายย่อยได้ เป็นเพราะผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิด รองลงมามีความเห็นว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามเรื่องเรียกค่าเสียหาย และเป็นเพราะผู้ใช้ไฟเป็นผู้มีอิทธิพล

1.5.5 ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นไปตามความจริงในแต่ละราย

1.5.6 ความเหมาะสมในการจ่ายเงินรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าไม่มีความเหมาะสมควรเพิ่มขึ้นให้มากกว่าเดิม

## 2. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยอภิปรายผลที่ได้รับจากการวิจัย โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

### 2.1 การเตรียมบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบมีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟซึ่งความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่สำรวจปีล่าสุดตามแผนการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2551 มีอัตราเติบโตที่สูงขึ้นร้อยละ 7-8 ต่อปี และมีลูกค้ามากกว่า 14 ล้านรายทั่วประเทศ ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการตรวจสอบ ซึ่งบางท้องที่มีความหนาแน่นของจำนวนผู้ใช้ไฟมากกว่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบตามแผนงานที่กำหนดไว้ทั้งหมด แต่ในขณะเดียวกัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลโดยให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกิตติมา ปริติพิติก(2524) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารเป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรให้มีประโยชน์มากที่สุดและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์เป็นประจำ ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้รับการฝึกทั้งในด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องเตรียมสภาพความพร้อมของร่างกายอยู่เสมอ พร้อมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้ครบถ้วนมีสภาพสมบูรณ์ เช่น ตรวจสอบแบตเตอรี่ในอุปกรณ์เครื่องวัดไฟ เอกสารหลักฐานต่างๆ ไปบันทึกการตรวจสอบ ผลการตรวจสอบมิเตอร์ และใบนำตัวของเจ้าหน้าที่ในการขอเข้าตรวจสอบมิเตอร์

### 2.2 การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่จะมีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของผู้ใช้ไฟ เช่น ประวัติหมายเลขมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ สถิติการใช้ไฟที่เป็นหน่วย เป็นเดือน เป็นปี ซึ่งปัจจุบันมีการบันทึกและเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ และบันทึกไว้ในแฟ้มเอกสารแต่บางครั้งข้อมูลของผู้ใช้ไฟนั้นยังมีประวัติรายละเอียดไม่ครบถ้วน เนื่องจากเวลาเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบผู้ใช้ไฟบางครั้งจะ ไม่มีการบันทึกปรับปรุงข้อมูลทำให้ประวัติ รายละเอียดสถิติข้อมูลล่าสมัยและไม่ครบถ้วน จะเห็นได้ว่าหากมีการตรวจสอบข้อมูลอยู่เป็นประจำ และสม่ำเสมอจะส่งผลทำให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุษณา ภัทรมนตรี (2543) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การตรวจสอบมีปัจจัยที่จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อ

องค์กรซึ่งประกอบด้วยความพร้อมของระบบสารสนเทศ ดังนั้นองค์กรที่มีข้อมูลพร้อมย่อมพัฒนางานตรวจสอบได้เร็วและกว้างขวางกว่าองค์กรที่ระบบข้อมูลยังล่าสมัยหรือเชื่อถือไม่ได้

### 2.3 การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ

จากการศึกษาพบว่า ก่อนการตรวจสอบเจ้าหน้าที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการเข้าตรวจสอบทุกครั้ง อาทิเช่นเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ เอกสารที่ใช้ในการตรวจสอบ กล้องถ่ายรูป และความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจของเจ้าหน้าที่ เช่น สภาพร่างกายที่สมบูรณ์ ความเข้าใจเกี่ยวกับมิเตอร์(วงจรการติดตั้งและการตรวจสอบ) แต่ละผลิตภัณฑ์

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เริ่มติดตั้งระบบอ่านหน่วยไฟฟ้าอัตโนมัติสำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (Automatic Meter Reading : AMR) ระบบ AMR คือระบบอ่านหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าแบบอัตโนมัติโดยผ่านระบบสื่อกลางชนิดต่างๆ และนำข้อมูลที่อ่านได้ทั้งหมดมาเก็บไว้ที่ Server กลาง โดยโครงการนี้ใช้เครือข่าย ไร้สาย GPRS/GSM เป็นสื่อกลางในการรับ-ส่งข้อมูลในระยะแรกติดตั้งระบบอ่านหน่วยไฟฟ้าอัตโนมัติสำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่อีกจำนวน 30,000 ชุด กับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้างานนี้

1) กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมทุกรายเป็นลำดับแรก

2) กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมนอกนิคมอุตสาหกรรมที่มีการติดตั้งหม้อแปลงขนาด 100 kVA หรือมีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 30 kV ขึ้นไป

ลักษณะการทำงานของระบบ AMR ยังมีความสามารถที่จะนำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟแต่ละรายมาแสดงผลผ่าน Web Application เพื่อให้ผู้ใช้ไฟแต่ละรายสามารถตรวจสอบปริมาณการใช้ไฟฟ้าของตัวเองได้กรณีเกิดปัญหาจากการใช้งาน เช่น มิเตอร์ชำรุดเสียหาย หรือมีการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ระบบจะแจ้งเตือนกลับมายังศูนย์ AMR โดยอัตโนมัติทำให้ผู้ดูแลระบบรับทราบและสามารถแจ้งการใช้ไฟฟ้าหน่วยงานเพื่อเข้าทำการตรวจสอบมิเตอร์ได้ทันที หรือกรณีมีการเปิดฝาตู้มิเตอร์ได้กำหนดให้ระบบ AMR จะต้องแจ้งสถานการณ์เปิดฝาตู้มิเตอร์ส่งมายังศูนย์ AMR หรือที่โทรศัพท์มือถือของผู้รับผิดชอบได้ในทันที ซึ่งช่วยป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้าได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ AMR

1) ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการอ่านหน่วย

2) ช่วยลดหน่วยสูญเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยสามารถตรวจสอบการทำงานของ

มิเตอร์ซึ่งสามารถทราบและเข้าไปตรวจสอบได้ทันทีในกรณีที่มีการละเมิดการใช้ไฟฟ้าหรือในกรณีที่เกิดการชำรุดของมิเตอร์

3) นำข้อมูล Load Profile (พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า) ที่มิเตอร์อ่านได้ไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้า

4) ทำให้ผู้ใช้ไฟเกิดความเชื่อมั่นในการอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพื่อเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้าประจำเดือน และผู้ใช้ไฟเองก็สามารถตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้าเพื่อ



เปรียบเทียบกันในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนดได้ (รายวัน รายเดือน และรายปี)

จากโครงการ AMR จะเห็นได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพยายามที่จะบริหารองค์กร เพื่อให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการคิดวิธีการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟด้วยระบบที่ทันสมัยมากขึ้นให้ทันกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันซึ่งมีวิธีการลักไฟ แก๊วและคัดแปลงมิเตอร์ด้วยวิธีใหม่ๆ อยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการบริหารของเสนาะ คิยาวั, 2543 ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การบริหารที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนไปพร้อมกับสภาพแวดล้อมได้หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์

### 2.3 การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้มีการตรวจพบการทำลายหรือคัดแปลงแก๊วมิเตอร์ และหรืออุปกรณ์ประกอบใดๆ ตลอดจนเครื่องหมายหรือตราต่างๆ ทำให้มิเตอร์อ่านค่าคลาดเคลื่อนหรือเป็นผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องสูญเสียประโยชน์ เจ้าหน้าที่จะรีบเข้าดำเนินการตามขั้นตอนระเบียบปฏิบัติของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในทันที เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถที่จะเรียกค่าปรับ ค่าเสียหายและป้องกันการกระทำละเมิดได้อย่างรัดกุมที่สุดเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกันแนวคิดกระบวนการบริหารทางหน้าที่ซึ่งเป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบ เพื่อให้สำเร็จเป้าหมายให้เกิดประสิทธิผลจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยมุ่งประสิทธิภาพ (Efficency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประหยัด (Economy) ของกิจกรรมนั้น หากมีอุปสรรคหรือข้อขัดข้องจะได้หาทางแก้ไขและหากอุปสรรคหรือข้อขัดข้องดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับผู้ปฏิบัติงานจะได้นำเสนอให้ผู้บริหารทราบเพื่อพิจารณาต่อไป

### 2.4 การดำเนินการหลังการละเมิดการใช้ไฟ

หลังจากการตรวจพบว่ามีกรณีการละเมิดการใช้ไฟแล้วเจ้าหน้าที่จะเก็บรวบรวมหลักฐานต่างๆ ให้สมบูรณ์ใส่หีบห่อและฝากไว้ที่สถานีตำรวจตามระเบียบว่าด้วยการละเมิดการใช้ไฟฟ้าและหรือทรัพย์สินระบบการจ่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2547

จากวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ หลังจากการตรวจพบว่ามีกรณีการละเมิดการใช้ไฟที่แน่นอนแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีการตรวจสอบระบบงาน (System Audit) ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบการดำเนินงานแบบหนึ่งซึ่งจะมีการตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนและวิธีปฏิบัติภายในหน่วยงานต่างๆ ในการที่จะเอื้ออำนวยให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานประกอบกับหาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยเกี่ยวกับพื้นฐานทางบริหาร 4 ประการ(4 Ms) ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ โดยสามารถบริหารปัจจัย 4 ข้อได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ คือค่า Loss ลดลงซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐวุฒิ แผ่นสุวรรณ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วิธีการประมาณค่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียซึ่งครอบคลุมปัญหาทั้งในระบบสายส่ง

และระบบจำหน่ายไฟฟ้า ผลการวิจัยพบว่า กำลังไฟฟ้าสูญเสียมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีตทั้งในแง่ของเทคนิคเศรษฐศาสตร์และมาตรฐานการดำเนินงานในปัจจุบันการ ไฟฟ้าหลายแห่งกำหนดให้ค่าพลังงานไฟฟ้าสูญเสียเป็นดัชนีตัวหนึ่งที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานและใช้เป็นส่วนประกอบในการวางแผนและควบคุมให้น้อยลงนั่นหมายถึงมีการบริหารปัจจัยทั้ง 4 ด้านอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแบ่งออกเป็น

- การบริหารภายในองค์กร เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบในอันที่จะทำให้การรวมตัวกันของทรัพยากรภายในองค์กรทั้งทางด้านกำลังคน ทุน วิทยาการและเวลาให้เป็นไปด้วยดีสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และในการรวบรวมทรัพยากรดังกล่าวจำเป็นต้องมีการจัดระบบและประสานกันได้อย่างเหมาะสม

- การบริหารภายนอกองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน้าที่ให้บริการสาธารณูปโภคแก่ประชาชนซึ่งถือเป็นลูกค้าขององค์กรหากทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของร่วมกัน ผู้ใช้ไฟจะถือได้ว่ามีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรซึ่งจะช่วยดูแลทรัพย์สินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ให้ถูกละเมิดได้ทางหนึ่ง

พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการดำเนินงาน( Performance Audit) การบริหารจะดีมีคุณภาพได้ส่วนหนึ่งต้องมาจากการตรวจสอบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบของการตรวจสอบจะใช้วิธีวิเคราะห์ วิจัย วัดผล และประเมินผลของแต่ละขั้นตอนการตรวจสอบว่ามีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และมีความประหยัดในทางที่ทำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับประโยชน์สูงสุดหรือไม่ เพียงใด รวมทั้งการให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบรรลุตามวัตถุประสงค์ (ค่า Loss ลดลง) และจะทำให้ผู้บริหารได้มีการดำเนินแผนงาน งาน/โครงการ ความสำเร็จของงาน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์ให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังต่อไปนี้

**3.1.1 ด้านบุคลากร** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเรียนรู้เรื่องจิตวิทยาในการพบปะผู้คนและปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดเพราะปัญหาส่วนหนึ่งมาจากการปฏิบัติตัวของ

เจ้าหน้าที่เองซึ่งบางครั้งไม่มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่เลขการตรวจสอบตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน ในส่วนผู้บริหารควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม คือการให้ทุกคนมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ โดยบุคลากรจะต้องเรียนรู้งานอื่นๆ ด้วย มีการสร้างดัชนีชี้วัดการทำงานโดยมุ่งผลสำเร็จของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหลัก รวมทั้งต้องเข้ามาดูแลปัญหาต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ประสบและไม่สามารถแก้ไขได้ และควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในขณะเดียวกันต้องมีความเข้มงวดต่อการปฏิบัติงานด้วยโดยมีการกำหนดกรอบนโยบายหรือแผนงานปฏิบัติที่ชัดเจนสุดท้ายจะต้องมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ว่ามีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องในด้านใดบ้างเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

**3.1.2 ด้านการเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรสนับสนุนให้มีการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถตรวจสอบประวัติรายละเอียดของผู้ใช้ไฟได้ทั่วประเทศ จัดทำคู่มือการใช้และฝึกการใช้คอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้เพราะส่วนหนึ่งเจ้าหน้าที่ยังใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น การบันทึกด้วยแฟ้มเอกสารบางครั้งสูญหายและล่าช้าทำให้การทำงานไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร.

**3.1.3 ด้านการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรสนับสนุนทุนการทำวิจัยเพื่อพัฒนางานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบยังไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารเท่าที่ควร การทำวิจัยย่อมมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน และเป็นไปตามเป้าหมายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และควรจัดสรรบุคลากรและงบประมาณให้เพียงพอต่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

**3.1.4 ด้านการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ** ในปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการปรับปรุงระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการเมื่อพบว่ามีกรณีละเมิด ทำให้ในทางปฏิบัติค่อนข้างยุ่งยาก เนื่องจากมีระเบียบ ข้อบังคับมากขึ้นกว่าเดิมทำให้การทำงาน ไม่สะดวกและล่าช้ามากขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรมีการศึกษาข้อมูลในทางทฤษฎีและในทางปฏิบัติว่ามีความสอดคล้อง หรือปฏิบัติได้จริงหรือไม่ เพียงใด หากมีระเบียบข้อใดที่ทำให้การทำงานยุ่งยากและไม่มีความจำเป็นก็ควรมีการปรับปรุงให้สามารถดำเนินการได้ทั้งฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายนโยบาย

**3.1.5 การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ** ในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกับจำนวนผู้ใช้ไฟที่เพิ่มขึ้น ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีปริมาณที่ไม่สอดคล้องกัน การที่จะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับสมัครพนักงานเพื่อเข้าตรวจสอบเพิ่มขึ้นในความเป็นจริงค่อนข้างเป็นไปได้ยาก และหากจะมีการจ้างลูกจ้างเพื่อตรวจสอบก็เสี่ยงกับปัญหาต่างๆ ที่จะตามมาเช่น การร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ การเรียกร้องผลประโยชน์จากการตรวจสอบ การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ดังนั้นการให้ผู้ใช้ไฟเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบดูแล เพื่อเป็นหูเป็นตาในการสอดส่องการลักไฟ หรือการคิดแปลงแก้ไขมิเตอร์ต่างๆ โดย

สร้างจิตสำนึกให้ผู้ใช้ไฟรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันโดยมีค่าตอบแทนให้บ้างเพื่อเป็นสินน้ำใจจะถือได้ว่าเป็นการป้องกันได้ในระดับหนึ่ง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องประกาศนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินคดีตามกฎหมายและมาตรการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามได้อย่างเหมาะสม

ในการดำเนินคดีกับผู้ใช้ไฟในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ายังไม่มีความชัดเจนเพราะในความเป็นจริงการพิสูจน์ว่าใครเป็นผู้กระทำผิดนั้นค่อนข้างลำบากเพราะเจ้าหน้าที่ไม่สามารถพบเห็นการกระทำความผิดซึ่งหน้าได้ และเจ้าหน้าที่เองก็ทำตัวลำบากหากจะต้องดำเนินคดีกับผู้ใช้ไฟที่ต้องพบเจอกันอยู่เป็นประจำทำให้รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ดังนั้นนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรเน้นในเรื่องของการป้องกันและป้องปรามมากกว่า

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการทำวิจัยในเรื่องสาเหตุที่เกิดหน่วยสูญเสียโดยศึกษาจากข้อมูลด้านอื่นๆ นอกจากการตรวจสอบตัวมิเตอร์ เช่น การใช้ไฟสาธารณะซึ่งมีการติดตั้งดวงไฟเพิ่มและมีขนาดความส่องสว่างนอกมาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนถนน/หมู่บ้านเพิ่มขึ้น แต่จำนวนหน่วยไฟสาธารณะกลับไม่เพิ่มขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาระเบียบ วิธีการแก้ไขเกี่ยวกับการละเมิดของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต การไฟฟ้านครหลวง เพื่อหาแนวทางในการป้องกันการละเมิดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อไป

3.2.3 ควรมีการทำวิจัยศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของระบบ AMR ว่ามีข้อดีข้อเสียอย่างไรบ้าง ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำระบบดังกล่าวมาใช้กับผู้ใช้ไฟรายใหญ่เท่านั้นหากนำมาใช้กับผู้ใช้ไฟรายย่อยทั่วประเทศจะมีผลดี ผลเสียอย่างไร คู่กับค่าใช้จ่ายในการลงทุนหรือไม่

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2537) หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. พิมพ์ครั้งที่ 3  
สำนักผู้ว่าการ กองงานธุรการ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2550) สัมมนาการลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ปี 2550 จัดโดยคณะกรรมการ  
ลดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า วันที่ 18-19 ตุลาคม 2550 โรงแรมพลอยพาลาส อ.เมือง  
จ.มุกดาหาร
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2551) แผนการดำเนินงาน กฟภ. 2551 กรุงเทพมหานคร ฝ่ายนโยบายและ  
ยุทธศาสตร์ กองการพิมพ์ ฝ่ายธุรการ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2551) สัมมนาการลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า ปี 2551 จัดโดยคณะกรรมการ  
ลดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า วันที่ 28-30 เมษายน 2551 โรงแรมริมกกริสอร์ท อ.เมือง  
จ.เชียงใหม่
- กิติมา ปรีดีคิด (2524) ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร
- เกษรา ชัยเหลืออยู่ไร (2545) “ การศึกษาความพร้อมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการในการ  
ตรวจสอบการดำเนินงาน ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จันทนา สาขากร นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ ศิลปพร ศรีจันทเพร (2548) การควบคุมภายในและการ  
ตรวจสอบภายใน กรุงเทพมหานคร ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที พี เอ็น เพรส
- จรัส สุวรรณมาลา (2539) การตรวจสอบการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริหารภาครัฐ กรุงเทพ  
มหานคร เอ็กซ์พอร์ตเน็ต
- เจริญ เกษฎาวัลย์ (2535) การตรวจสอบการบริหาร Management Auditing กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์  
กรุงเทพ (1984)
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545) การบริหาร การดำเนินงานและการผลิต กรุงเทพมหานคร  
โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984)
- ณัฐวุฒิ แผ่นสุวรรณ (2548) “ การประเมินค่ากำลังไฟฟ้าสูญเสียในระบบไฟฟ้ากำลังโดยพิจารณาถึงความ  
ไม่แน่นอนของค่ากำลังไฟฟ้าและแรงดันไฟฟ้า ” วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- \_\_\_\_\_ . แนวทางการจัดระบบการควบคุมภายใน (2540) กรุงเทพมหานครฯ ฝ่ายบริษัทจดทะเบียน (ด้าน  
มาตรฐานการเปิดเผยสารสนเทศ) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2530) การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ทฤษฎีและปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร วัฒนาพานิช  
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นงนุช วงษ์สุวรรณ (2535) การพัฒนาองค์กร กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครพรีนติ้งกรุ๊ป
- บุญยืน คำหงส์ (2542) “ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ขึ้นต่อผู้ว่าราชการ  
จังหวัด ” ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543) การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ภิญโญ สาธร (2526) หลักบริหารการศึกษา กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2530) การบริหารทั่วไป กรุงเทพมหานคร วัฒนาพานิช
- \_\_\_\_\_ . (2548) ประมวลสาระชุดวิชา วิทยานิพนธ์ 3 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-  
ธรรมาธิราช
- \_\_\_\_\_ . (2530) การบริหารรัฐวิสาหกิจ 33430 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี  
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- \_\_\_\_\_ . (2530) การบริหารรัฐวิสาหกิจ 33430 หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช
- วิจิตร ศรีสะอ้าน (2523) หลักและระบบบริหารการศึกษา กรุงเทพมหานคร วัฒนาพานิช
- วิไล แจ่งสุทธีรวัดณ์ (2545) “ ทศนคติของผู้ตรวจสอบภายในตามแนว COSO ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศันสนีย์ กนกพัฒนากร (2534) “ การตรวจสอบการดำเนินงานโดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน วิทยานิพนธ์  
บช.ม . (บัญชีการเงิน) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2546) โครงการวิจัยเพื่อลดกำลังหน่วยสูญเสียในระบบ  
ไฟฟ้า

ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์**

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

การวิเคราะห์การบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ แขนง  
วิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ เรื่อง การตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้  
ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (NON TECHNICAL LOSS)
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า  
ของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ตอนที่ 3 ปัญหาของการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค  
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ  
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มี  
ผลกระทบต่อการทำงาน เป็นการวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อให้การวิจัยนี้เกิดประโยชน์  
สูงสุดโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงโดยใช้เครื่องหมาย / หน้าข้อความที่คิดว่าตรงกับท่านมากที่สุด

1. อายุ  18 - 20 ปี  21 - 30 ปี  31 - 40 ปี  40 ปีขึ้นไป

2. เพศ  ชาย  หญิง

3. สำเร็จการศึกษาระดับ  ปวช. หรือ มัธยมปลาย  
 ปวส.  
ปริญญาตรี  
 อื่นๆ ระบุ .....

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน  
ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  ต่ำกว่า 5 ปี  
 5-15 ปี  
 15-25 ปี  
 25 ปีขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการตรวจสอบหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า  
 น้อยกว่า 1 ปี  1-3 ปี  
 4-6 ปี  7-9 ปี  
 9 ปีขึ้นไป

6. ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ที่จังหวัด

กรุงเทพมหานคร  เพชรบุรี  ราชบุรี  
 ชุมพร  ระนอง  ประจวบคีรีขันธ์

**ตอนที่ 2** การบริหารการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงโดยใช้เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่คิดว่าตรงกับท่านมากที่สุดหรือแสดงความคิดเห็นลงในช่องอื่นๆ

**1. การเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า**

- 1.1 แผนตรวจสอบมิเตอร์ของท่านมีเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้ารวมทั้งหมดจำนวน .....
- 1.2 ปัจจุบันจำนวนเจ้าหน้าที่ สำหรับการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า มีจำนวนเพียงพอหรือไม่
- เพียงพอ  ไม่เพียงพอ
- 1.3 หากจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับการตรวจสอบ จำนวนที่เหมาะสมควรเป็นจำนวน .....
- 1.4 ในการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสีย จะจัดแบ่งออกเป็นกี่ชุด
- 2 ชุด  3 ชุด  
 มากกว่า 3 ชุด  อื่นๆ ระบุ.....
- 1.5 เจ้าหน้าที่ในแผนตรวจสอบของท่าน ได้มีการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์หรือไม่
- มี  ไม่มี
- 1.6 หากมีการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบมิเตอร์ จะเข้าฝึกอบรมปีละกี่ครั้ง
- 1 ครั้ง  2 ครั้ง  
 3 ครั้ง  อื่นๆ ระบุ.....
- 1.7 การฝึกเจ้าหน้าที่สำหรับการตรวจสอบมิเตอร์ในแผนของท่านใช้วิธีการใด
- จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรมตามที่ กฟภ.กำหนด  
 ฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน  
 อื่นๆ ระบุ.....

## 2. การเตรียมรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ

2.1 ลักษณะการเตรียมรายละเอียด(ประวัติของผู้ใช้ไฟ) ในปัจจุบันมีการทำงานอย่างไร

- บันทึกข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟไว้ในคอมพิวเตอร์
- บันทึกข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟไว้ในแฟ้มเอกสาร
- อื่นๆ ระบุ.....

2.2 ประวัติรายละเอียดของผู้ใช้ไฟที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- มีรายละเอียดครบถ้วน
- มีรายละเอียดไม่เพียงพอ
- อื่นๆ ระบุ.....

2.3 แผนของท่านมีการปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบผู้ใช้ไฟ

หรือไม่

- ทุกครั้ง
- บางครั้ง

2.4 หากไม่มีการปรับปรุงรายละเอียดของผู้ใช้ไฟทุกครั้งที่มีการตรวจสอบเป็นเพราะเหตุใด

- เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามงาน
- เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหลายด้าน
- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- อื่นๆ ระบุ.....

2.5 แผนของท่านมีการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลสถิติการใช้ไฟกับกองบัญชาเป็นประจำ

หรือไม่

- ประจำ
- บางครั้ง
- ไม่เคย

2.6 กองบัญชาได้จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟที่ผิดปกติมาให้ตรวจสอบเป็นประจำหรือไม่

- ประจำ
- บางครั้ง
- ไม่เคย

2.7 กรณีกองบัญชาไม่จัดส่งข้อมูลสถิติการใช้ไฟที่ผิดปกติมาให้ตรวจสอบเป็นเพราะเหตุใด

- เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามข้อมูลการใช้ไฟ
- เจ้าหน้าที่มีปริมาณงานมาก
- อื่นๆ ระบุ.....

### 3. การตรวจสอบผู้ใช้ไฟ

3.1 ปัจจุบันเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ในแผนกของท่านมีจำนวนเพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ       ไม่ค่อยพอ       ไม่เพียงพอ

3.2 หากเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการตรวจสอบมีจำนวนไม่เพียงพอ อุปกรณ์ชนิดใดที่ไม่เพียงพอ(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เครื่องวัดกระแสไฟ       กล้องถ่ายภาพ  
 คลิปออนโวลท์-แอมป์       โหลดเทียม  
 ยานพาหนะ       อื่น ๆ ระบุ.....

3.3 คุณภาพของเครื่องวัดกระแสไฟ ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- ดี       พอใช้       ไม่ดี

3.4 คุณภาพของคลิปออน โวลท์-แอมป์ ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- ดี       พอใช้       ไม่ดี

3.5 คุณภาพของโหลดเทียม ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- ดี       พอใช้       ไม่ดี

3.6 คุณภาพของกล้องถ่ายภาพ ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- ดี       พอใช้       ไม่ดี

3.7 ยานพาหนะในแผนกของท่านที่ใช้ในการออกไปตรวจสอบผู้ใช้ไฟมีจำนวนเพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ       ไม่ค่อยเพียงพอ       ไม่เพียงพอ

3.8 ประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการตรวจสอบเหมาะสมกับการปฏิบัติงานหรือไม่

- เหมาะสม  
 ไม่ค่อยเหมาะสม  
 ไม่เหมาะสม

3.9 หากยานพาหนะที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เป็นเพราะเหตุใด

- ขนาดเล็กไป
- ขนาดใหญ่ไป
- อื่นๆ ระบุ.....

3.10 ในแต่ละปีแผนกของท่านสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ครบทั้งหมดหรือไม่

- ได้
- ไม่ได้

3.11 หากไม่สามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ทั้งหมด เป็นเพราะเหตุใด

- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ
- งบประมาณจำกัด
- อื่นๆ ระบุ.....

3.12 ในแต่ละปีแผนกของท่านสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของผู้ใช้ไฟรายย่อยทั้งหมดหรือไม่

- ได้
- ไม่ได้

3.13 หากสามารถตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายย่อยได้น้อยกว่าร้อยละ 30 เป็นเพราะเหตุใด

- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบ
- งบประมาณจำกัด
- อื่นๆ ระบุ.....

3.14 พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ใช้ไฟปกติมีลักษณะแบบใด

- ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบดี
- ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ
- อื่นๆ ระบุ.....

3.15 พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟที่ละเมิดการใช้ไฟมีลักษณะแบบใด

- ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบดี
- ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ
- ขัดขวางการปฏิบัติงาน
- อื่นๆ ระบุ.....

- 3.16 ค่าตอบแทนจากการตรวจสอบมิเตอร์นอกเขตความรับผิดชอบที่ได้รับสำหรับการ  
ตรวจสอบผู้ใช้ไฟจาก กฟภ. เพียงพอหรือไม่
- เพียงพอ       ไม่ค่อยเพียงพอ       ไม่เพียงพอ
- 3.17 หากค่าตอบแทนที่ได้รับจากการตรวจสอบไม่เพียงพอ เป็นเพราะเหตุใด
- ค่าตอบแทนน้อย
- มีความเสี่ยงในการทำงาน
- อื่น ๆ ระบุ.....
- 3.18 กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่มีการติดตั้งมิเตอร์หรือเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้า  
ตรวจสอบ ภายใน 30 วันหรือไม่
- มี       บางครั้ง       ไม่มี
- 3.19 หากไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 30 วัน นับจากผู้ใช้ไฟรายใหญ่ติดตั้งหรือเปลี่ยน  
มิเตอร์ใหม่ เป็นเพราะเหตุใด
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ       เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน
- ระยะเวลาน้อยไป       อื่น ๆ ระบุ.....
- 3.20 กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ที่ใช้ไฟผิดปกติมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ ภายใน 15 วัน  
หรือไม่
- มี       บางครั้ง       ไม่มี
- 3.21 หากไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 15 วัน นับจากผู้ใช้ไฟรายใหญ่ใช้ไฟผิดปกติ  
เป็นเพราะเหตุใด
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ       เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน
- ระยะเวลาน้อยไป       อื่น ๆ ระบุ.....
- 3.22 กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยที่ใช้ไฟผิดปกติหรือมิเตอร์อ่านได้ 0 หน่วย มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้า  
ตรวจสอบ ภายใน 15 วันหรือไม่
- มี       บางครั้ง       ไม่มี



- 3.23 หากไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบภายใน 15 วัน นับจากผู้ใช้ไฟรายย่อยใช้ไฟผิดปกติหรือมิเตอร์อ่านได้ 0 หน่วย เป็นเพราะเหตุใด
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ       เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน
- ระยะเวลาน้อยไป       อื่น ๆ ระบุ.....

#### 4. การดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ

- 4.1 เมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ ได้มีการถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดที่เกิดการละเมิดไว้เป็นหลักฐานทุกครั้งหรือไม่
- มีการถ่ายรูปทุกครั้ง
- มีการถ่ายรูปเป็นบางครั้ง
- ไม่เคยถ่ายรูปไว้
- 4.2 หากไม่มีการถ่ายรูปมิเตอร์หรือจุดที่เกิดการละเมิดไว้เป็นหลักฐาน เป็นเพราะเหตุใด
- ไม่มีกล้องถ่ายรูป
- มีกล้องถ่ายรูปแต่ไม่สามารถใช้งานได้
- อื่น ๆ ระบุ.....
- 4.3 เมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ ได้มีการให้ผู้ผู้ใช้ไฟหรือตัวแทนลงชื่อรับทราบถึงสภาพที่ผิดปกติทุกครั้งหรือไม่
- ทุกครั้ง       บางครั้ง
- 4.4 หากผู้ใช้ไฟไม่ลงชื่อรับทราบถึงสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ เป็นเพราะเหตุใด
- ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับสภาพที่เกิดขึ้น
- เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ผู้ใช้ไฟลงนาม
- อื่น ๆ ระบุ.....
- 4.5 หากผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับถึงสภาพมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ ได้มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยานหรือไม่
- มี       บางครั้ง       ไม่มี

4.6 หากไม่มีการเชิญตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ปกครองเข้าร่วมเป็นพยาน เป็นเพราะเหตุใด

- เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ยอมมาเป็นพยาน
- เจ้าหน้าที่ไม่ได้เชิญตำรวจมาร่วมเป็นพยาน
- อื่นๆ ระบุ.....

4.7 เมื่อพบการละเมิดการใช้ไฟแล้ว มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วันหรือไม่

- มี
- บางครั้ง
- ไม่มี

4.8 หากไม่มีการแจ้งให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าปรับค่าปรับปรุงไฟฟ้าภายใน 7 วันเป็นเพราะเหตุใด

- ระยะเวลาสั้นเกินไป
- เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน
- อื่นๆ ระบุ.....

4.9 หากครบกำหนดระยะเวลาการชำระค่าปรับ ค่าปรับปรุงไฟฟ้าแล้วผู้ละเมิดยังไม่มาชำระเงิน มีการขออนุมัติงดจ่ายไฟหรือไม่

- มี
- บางครั้ง
- ไม่มี

4.10 หากไม่มีการขออนุมัติงดจ่ายไฟกรณีผู้ละเมิดไม่มาชำระเงิน เป็นเพราะเหตุใด

- ผู้ละเมิดอาจเดือดร้อน
- เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามงาน
- อื่นๆ ระบุ.....

4.11 กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่กระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์และหรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด โดยผู้ใช้ไฟปฏิเสธความผิด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวหรือไม่

- มี
- บางครั้ง
- ไม่มี

4.12 หากไม่มีการตั้งคณะกรรมการดังกล่าวเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีตราตะกั่วที่มีเตอร์และหรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะเหตุใด

- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน
- เจ้าหน้าที่ละเลยการปฏิบัติงาน
- อื่นๆ ระบุ.....

4.13 กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยกระทำละเมิดตราตะกั่วที่มีเตอร์และหรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาดโดยผู้ใช้ไฟปฏิเสธความผิด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวหรือไม่

มี                       บางครั้ง                       ไม่มี

4.14 หากไม่มีการตั้งคณะกรรมการดังกล่าวเพื่อสอบข้อเท็จจริงกรณีตราตะกั่วที่มีเตอร์และหรือตราตะกั่วที่อุปกรณ์ประกอบขาด เป็นเพราะเหตุใด

เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน

เจ้าหน้าที่ละเลยการปฏิบัติงาน

อื่นๆ ระบุ.....

## 5. การดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ

5.1 กรณีผู้กระทำละเมิดเป็นผู้ใช้ไฟรายใหญ่ มีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญาทุกรายหรือไม่

ทุกราย                       บางราย

5.2 หากไม่มีการดำเนินคดีแพ่งและอาญากับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ทุกราย เป็นเพราะเหตุใด

ผู้ใช้ไฟเป็นผู้อิทธิพลในพื้นที่

เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่

สามารถประนีประนอมยอมความกันได้

อื่นๆ ระบุ.....

5.3 กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อยเป็นผู้กระทำละเมิดอย่างชัดเจน มีการดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและอาญาทุกรายหรือไม่

ทุกราย                       บางราย

5.4 หากไม่มีการดำเนินคดีแพ่งและอาญากับผู้ใช้ไฟรายย่อยทุกราย เป็นเพราะเหตุใด

ผู้ใช้ไฟเป็นผู้อิทธิพลในพื้นที่

เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่

สามารถประนีประนอมยอมความกันได้

อื่นๆ ระบุ.....

5.5 แผนกของท่านสามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ทุกรายหรือไม่

- ทุกราย                       บางราย

5.6 หากไม่สามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้ เป็นเพราะเหตุใด

- ผู้ใช้ไฟเป็นผู้อิทธิพลในพื้นที่  
 ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิด  
 เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามเรียกค่าเสียหาย  
 อื่นๆ ระบุ.....

5.7 แผนกของท่านสามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ทุกรายหรือไม่

- ทุกราย                       บางราย

5.8 หากไม่สามารถเรียกเก็บค่าเสียหายจากการละเมิดของผู้ใช้ไฟรายย่อยได้ เป็นเพราะเหตุใด

- ผู้ใช้ไฟเป็นผู้อิทธิพลในพื้นที่  
 ผู้ใช้ไฟไม่ยอมรับผิด  
 เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามเรียกค่าเสียหาย  
 อื่นๆ ระบุ.....

5.9 การจ่ายเงินรางวัลให้แก่บุคคลภายนอกผู้แจ้งว่ามีการละเมิดการใช้ไฟในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- เหมาะสม  
 ไม่เหมาะสม ควรลดลงมาให้น้อยกว่าเดิม  
 ไม่เหมาะสม ควรเพิ่มให้มากกว่าเดิม  
 ควรปรับปรุงให้เป็นไปตามความจริงในแต่ละราย  
 อื่นๆ ระบุ.....

5.10 การจ่ายเงินรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ในตรวจสอบการละเมิดการใช้ไฟในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- เหมาะสม  
 ไม่เหมาะสม ควรลดลงมาให้น้อยกว่าเดิม  
 ไม่เหมาะสม ควรเพิ่มให้มากกว่าเดิม  
 ควรปรับปรุงให้เป็นไปตามความจริงในแต่ละราย  
 อื่นๆ ระบุ.....



**4. ปัญหาในการดำเนินการเมื่อพบมิเตอร์ชำรุด/ละเมิดการใช้ไฟ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**5. ปัญหาในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริหารการตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.**

คำชี้แจง. โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงที่คิดว่าเป็นข้อเสนอแนะที่สำคัญที่สุดหรือแสดงความคิดเห็น

**1. ข้อเสนอแนะในการเตรียมบุคลากรเพื่อตรวจสอบสาเหตุของการเกิดหน่วยสูญเสียการใช้ไฟฟ้า**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



5. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการหลังละเมิดการใช้ไฟ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาเสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัย



**ภาคผนวก ข**

**ค่าคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยแบบสอบถาม**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	56.8333	43.0402	6.5605	26

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 26

Alpha = .6170

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	นางสาวนันท์ตา วัฒนศิริ
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	10 พฤษภาคม 2511
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
<b>ประวัติการศึกษา</b>	นิติศาสตรบัณฑิต
<b>สถานที่ทำงาน</b>	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
<b>ตำแหน่ง</b>	นิติกร ระดับ 6