

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการสอบถามความคิดเห็นจากคณะผู้บริหารของบริหารกรณีศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม จึงนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักจากนั้นดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกจะถูกนำไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ คณะผู้บริหารของบริหารกรณีศึกษา และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่มีความเหมาะสมและได้รับความเห็นชอบจากทุกภาคส่วน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

5.1 ผลการตอบแบบสอบถามของบริหารกรณีศึกษา

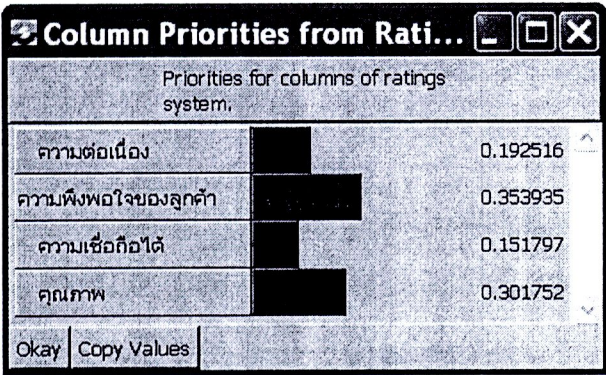
เมื่อวันอังคารที่ 26 มกราคม 2553 ณ ห้องประชุมของบริหารกรณีศึกษา คณะผู้บริหารของบริหารกรณีศึกษาได้ทำการพิจารณาแบบสอบถามร่วมกัน เพื่อให้ผลการตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมกับลักษณะการให้บริการของบริหารกรณีศึกษามากที่สุด และทำการสรุปใส่แบบสอบถามฉบับเดียว ซึ่งผลการตอบแบบสอบถามตั้งแต่ตอนที่ 1 - 5 ได้แสดงไว้ในภาคผนวก จ

5.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามมี 2 ส่วนหลัก คือ ผลการจัดลำดับความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกดัชนี และผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

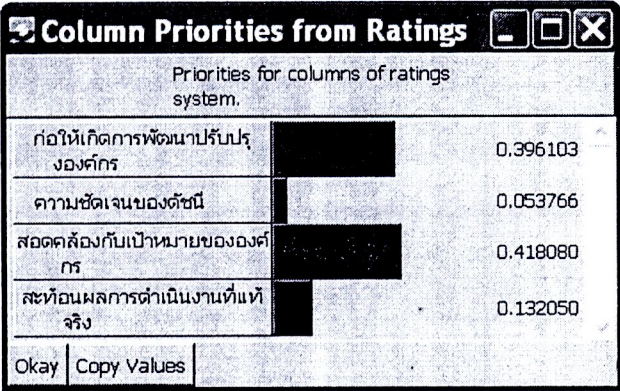
5.2.1 ผลการจัดลำดับความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกดัชนี

เมื่อนำผลคะแนนความสำคัญที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ในภาคผนวก จ มาทำการประมวลผลการจัดลำดับความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกดัชนีโดยโปรแกรม Super Decisions 2.0.8 ซึ่งสามารถแสดงผลน้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมองต่างๆ ได้ดังรูปที่ 5.1



รูปที่ 5.1 ผลการจัดลำดับความสำคัญของมุมมองโดยใช้โปรแกรม Super Decisions 2.0.8

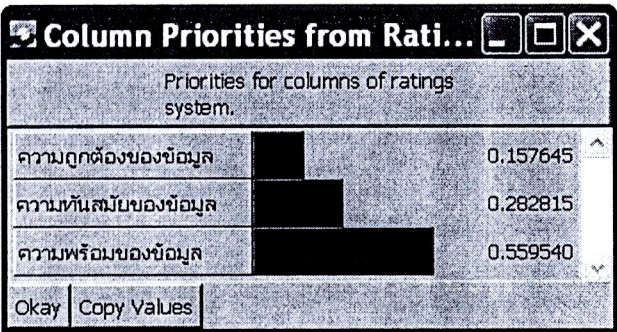
จากรูปที่ 5.1 จะเห็นว่า น้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมองที่มีค่ามากที่สุด คือ มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 0.3539 และตามด้วยมุมมองด้านคุณภาพ ความต่อเนื่อง และความเชื่อถือได้ ซึ่งมีน้ำหนักคะแนนความสำคัญเท่ากับ 0.3018, 0.1925 และ 0.1518 ตามลำดับ ส่วนน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 5.2



รูปที่ 5.2 ผลการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โปรแกรม Super Decisions 2.0.8

จากรูปที่ 5.2 จะเห็นว่า น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์รองภายในเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรที่มีค่ามากที่สุด คือ เกณฑ์รองด้านสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 0.4181 และตามด้วยเกณฑ์รองด้านก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงองค์กร สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง และความชัดเจนของดัชนี ซึ่งมีน้ำหนักคะแนน

ความสำคัญเท่ากับ 0.3961, 0.1321 และ 0.0538 ตามลำดับ ส่วนเกณฑ์สุดท้าย คือ เกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูล สามารถแสดงน้ำหนักความสำคัญได้ดังรูปที่ 5.3



รูปที่ 5.3 ผลการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Super Decisions 2.0.8

จากรูปที่ 5.3 จะเห็นว่า น้ำหนักคะแนนความสำคัญของเกณฑ์รองภายในเกณฑ์ด้านความพร้อมของข้อมูลที่มีค่ามากที่สุด คือ เกณฑ์รองด้านความพร้อมของข้อมูล ซึ่งมีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 0.5595 รองลงมา คือ เกณฑ์รองด้านความทันสมัยของข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งมีน้ำหนักคะแนนความสำคัญเท่ากับ 0.2828 และ 0.1577 ตามลำดับ ดังนั้น ผลน้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ต่างๆ จะถูกนำไปใช้ในการคิดคะแนนความสำคัญของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวต่อไป

5.2.2 ผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการก๊าซธรรมชาติในครั้งแรกควรจะค่อยๆ พัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก โดยกำหนดเป้าหมายของดัชนีที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไป (พสุ เดชะรินทร์, 2546) อีกทั้งจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ได้รับการคัดเลือกในครั้งแรกไม่ควรจะมากเกินไป ซึ่งตามความคิดเห็นของคณะผู้บริหารของบริษัทการศึกษาให้ความเห็นว่า ควรจะมีจำนวนดัชนีประมาณ 16 – 20 ตัว เพื่อไม่ให้กระทบกับการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัทการศึกษา และไม่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบที่มากเกินไป (Shahin and Mahbod, 2007) จากนั้นในปีถัดไปจึงทำการปรับปรุงและพัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในตอนี่ 4 ในภาคผนวก จ เป็นผลการตรวจสอบคุณภาพดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัวตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูล ซึ่งคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามในตอนี่ 4 เป็นคะแนนเชิงคุณภาพ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเป็นคะแนนเชิงปริมาณดังแสดงในตารางที่ 5.1 เพื่อให้สามารถนำไปคำนวณกับน้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกดัชนีได้

ตารางที่ 5.1 การเทียบเคียงคะแนนเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ระดับคะแนนเชิงคุณภาพ (a)	ระดับคะแนนเชิงปริมาณ (a / b)
5	0.3333
4	0.2667
3	0.2000
2	0.1333
1	0.0667
รวม = 15 (b)	รวม = 1

จากคะแนนเชิงปริมาณที่ได้ดังตารางที่ 5.1 จึงนำไปคูณกับน้ำหนักคะแนนความสำคัญของมุมมองและเกณฑ์การคัดเลือกดัชนี เพื่อให้ได้คะแนนความสำคัญของดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว โดยยกตัวอย่างการคำนวณได้ดังนี้

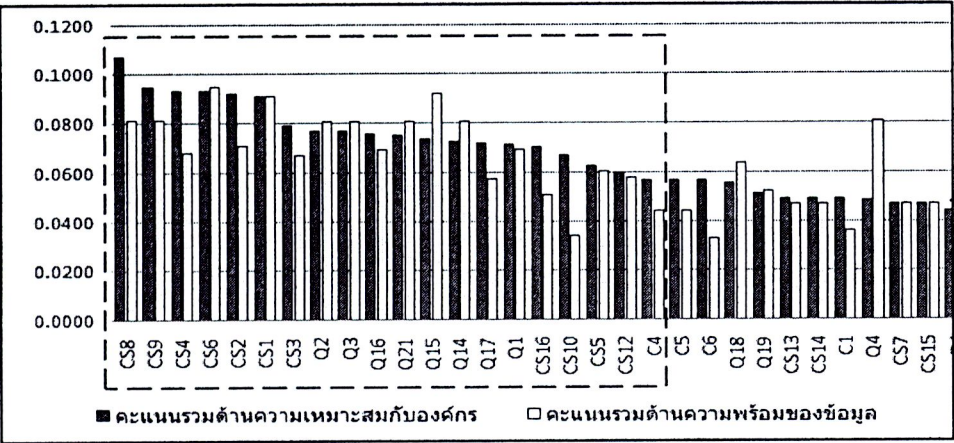
ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ (Q2) ซึ่งเป็นดัชนีในมุมมองด้านคุณภาพ และได้คะแนนในเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับเป้าหมายของส่วนงานจากคณะผู้บริหารของบริษัทฯ ศึกษาคู่กับ 4 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนเชิงคุณภาพ โดยมีค่าเท่ากับ 0.2667 ซึ่งเป็นคะแนนเชิงปริมาณ ส่วนน้ำหนักของมุมมองด้านคุณภาพมีค่าเท่ากับ 0.3018 และน้ำหนักคะแนนของเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับเป้าหมายของส่วนงานมีค่าเท่ากับ 0.4181 ดังนั้น ผลคะแนนความสำคัญของ Q2 ในเกณฑ์นี้มีค่าเท่ากับ $0.2667 \times 0.3018 \times 0.4181 = 0.0336$

สำหรับดัชนีตัวอื่นๆ สามารถคิดได้ในทำนองเดียวกับตัวอย่างข้างต้น โดยผลคะแนนความสำคัญที่ได้แสดงไว้ในผนวก ข จากนั้นจึงทำการพิจารณาคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก ซึ่งแบ่งเป็น 2 แนวทาง ดังนี้

5.2.2.1 พิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานทุกตัวพร้อมกันโดยไม่แบ่งแยกตาม

มุมมอง

แนวทางนี้จะทำการเรียงคะแนนความสำคัญของดัชนีตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรจากมากไปน้อย เพื่อคัดเลือกดัชนีที่มีความเหมาะสมกับลักษณะการให้บริการก๊าซธรรมชาติของบริษัททกรณีศึกษาตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผลคะแนนของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแสดงได้ดังรูปที่ 5.4



รูปที่ 5.4 ผลคะแนนรวมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานโดยไม่ได้แบ่งแยกตามมุมมอง

จากรูปที่ 5.4 จะเห็นว่า ผลคะแนนของดัชนีวัดผลการดำเนินงานในช่วง 20 ตัวแรก ครบกลุ่มเพียงแค่ 3 มุมมอง คือ มุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า (CS) คุณภาพ (Q) และความต่อเนื่อง (C) โดยขาดดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ (R) โดยสามารถแสดงรายละเอียดของดัชนี 20 ตัวแรก ได้ดังตารางที่ 5.2 อย่างไรก็ตาม การกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักควรจะมีดัชนีครอบคลุมทุกมุมมอง เพื่อให้สามารถพัฒนาแนวทางคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น จึงทำการคัดเลือกดัชนีโดยแบ่งแยกตามมุมมองดังแสดงในแนวทางถัดไป

ตารางที่ 5.2 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนสูงสุด 20 อันดับแรก

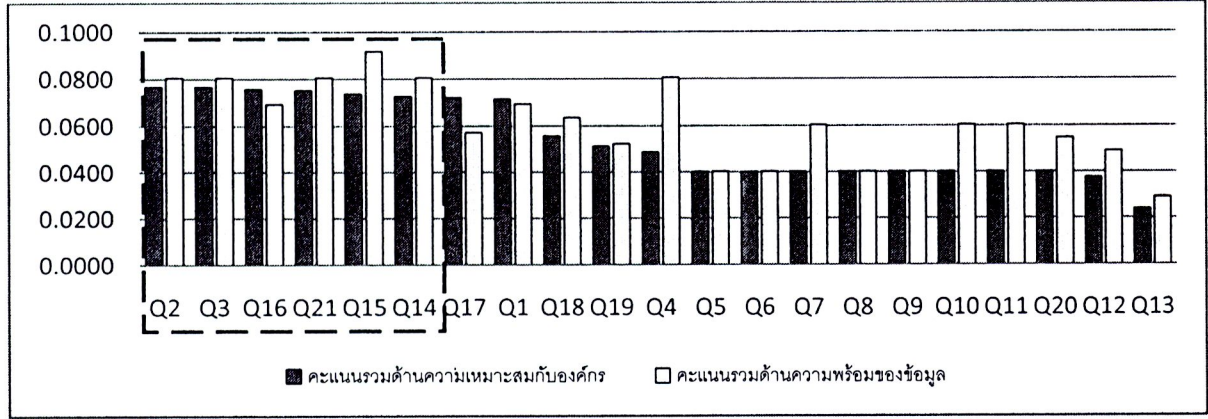
ลำดับ ที่	มุมมอง	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนด้านความ เหมาะสมกับองค์กร	คะแนนด้านความ พร้อมของข้อมูล
1	CS8	ระยะเวลาในการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนที่เป็น ลายลักษณ์อักษร	0.1068	0.0812
2	CS9	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้ โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	0.0944	0.0812
3	CS4	ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน	0.0931	0.0678
4	CS6	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความ ประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	0.0931	0.0944
5	CS2	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซ ธรรมชาติ	0.0918	0.0708
6	CS1	ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซ ธรรมชาติ	0.0905	0.0907
7	CS3	ระยะเวลาในการติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งข้อร้องเรียน	0.0788	0.0671
8	Q2	ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ	0.0767	0.0805
9	Q3	ค่าความดันก๊าซธรรมชาติ	0.0767	0.0805
10	Q16	ประสิทธิภาพในการออกไปแจ้งหนี้	0.0757	0.0692
11	Q21	เปอร์เซ็นต์การอ่านค่าหน่วยก๊าซธรรมชาติที่ใช้จริงของ ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน	0.0752	0.0805
12	Q15	ระยะเวลาในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติให้กับ ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน	0.0736	0.0917
13	Q14	เปอร์เซ็นต์การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน	0.0725	0.0805
14	Q17	ระยะเวลาที่จะต้องจัดเตรียมใบเสนอราคาค่าบริการและ ราคาก๊าซธรรมชาติแบบมาตรฐานหลังจากผู้ซื้อก๊าซ ธรรมชาติแจ้งความจำนงค์จะติดตั้งระบบก๊าซธรรมชาติ	0.0721	0.0572
15	Q1	การควบคุมคุณภาพและความดันก๊าซธรรมชาติ ณ จุด ส่งมอบ	0.0714	0.0692
16	CS16	การให้บริการข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับก๊าซ ธรรมชาติ	0.0700	0.0509
17	CS10	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่ สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์	0.0669	0.0340
18	CS5	ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อลูกค้าหลังจากได้รับ เรื่องร้องเรียน	0.0628	0.0604
19	CS12	ระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้นัดหมาย	0.0602	0.0576
20	C4	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)	0.0567	0.0442

5.2.2.2 พิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานทุกตัวพร้อมกันโดยแบ่งแยกตามมุมมอง

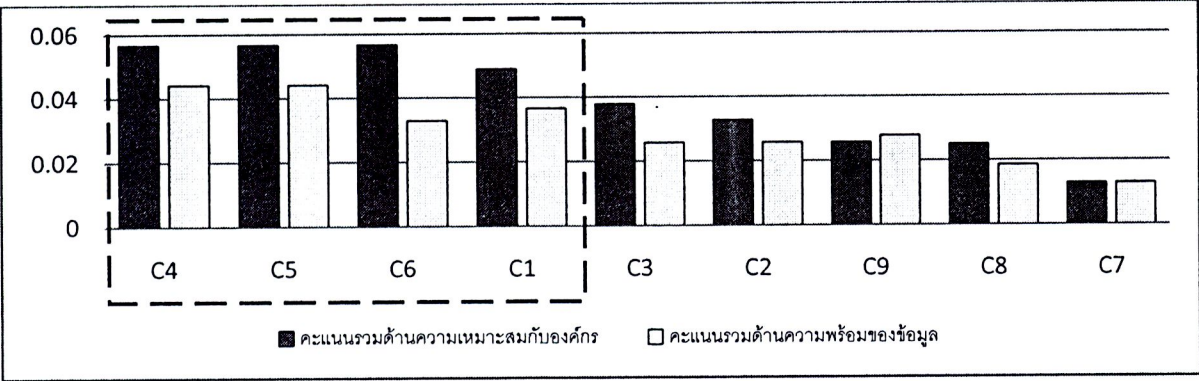
การคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักตามแนวทางนี้ เพื่อให้ได้ดัชนีครอบคลุมทุกมุมมอง จึงทำการกำหนดจำนวนดัชนีในแต่ละมุมมองจากสัดส่วนคะแนนความสำคัญของแต่ละมุมมองเทียบกับจำนวนดัชนีทั้งหมด 20 ตัว โดยคำนวณได้ดังนี้

- จำนวนดัชนีของมุมมองด้านคุณภาพ = $0.3018 \times 20 = 6$ ตัว
- จำนวนดัชนีของมุมมองด้านความต่อเนื่อง = $0.1925 \times 20 = 4$ ตัว
- จำนวนดัชนีของมุมมองด้านความเชื่อถือได้ = $0.1518 \times 20 = 3$ ตัว
- จำนวนดัชนีของมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า = $0.3539 \times 20 = 7$ ตัว

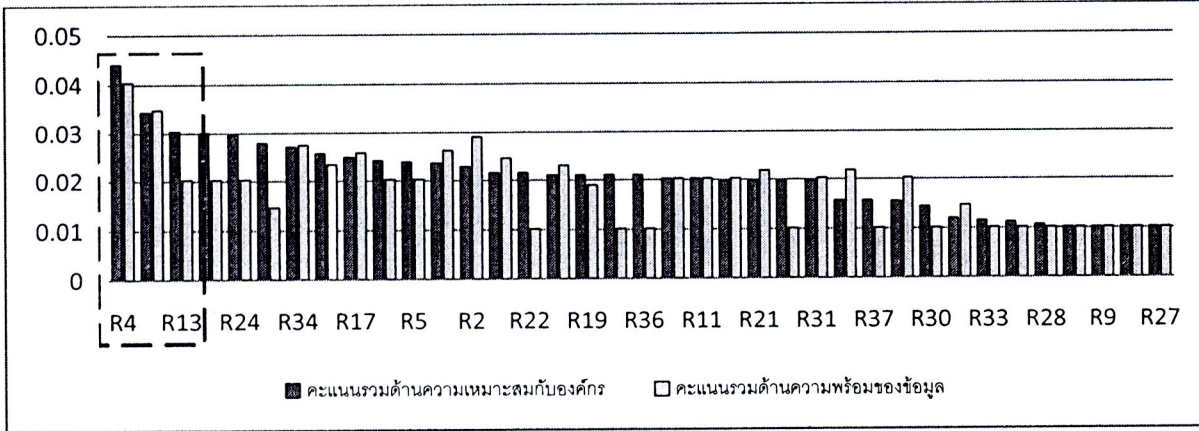
จากการคำนวณจะเห็นว่า จำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักในมุมมองด้านคุณภาพ ความต่อเนื่อง ความเชื่อถือได้ และความพึงพอใจของลูกค้า คือ 6, 4, 3 และ 7 ตัว ตามลำดับ และเมื่อทราบจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักในแต่ละมุมมอง จึงทำการเรียงคะแนนความสำคัญของดัชนีตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรจากมากไปน้อยภายในมุมมองนั้นๆ โดยผลคะแนนของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลแสดงได้ดังรูปที่ 5.5 – 5.8 และสามารถแสดงชื่อและคะแนนความสำคัญของดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกดังตารางที่ 5.3



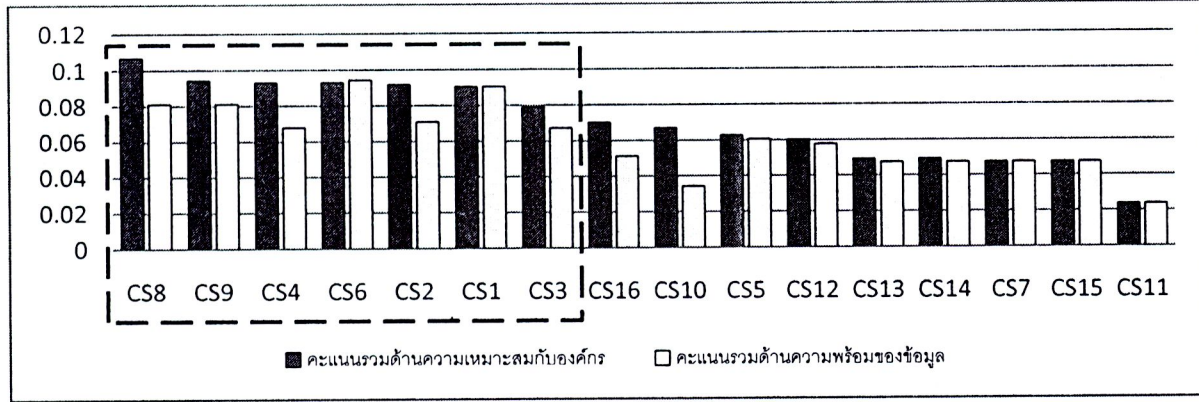
รูปที่ 5.5 ผลคะแนนรวมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านคุณภาพ



รูปที่ 5.6 ผลคะแนนรวมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความต่อเนื่อง



รูปที่ 5.7 ผลคะแนนรวมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความเชื่อถือได้



รูปที่ 5.8 ผลคะแนนรวมของดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางที่ 5.3 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับคัดเลือก

ลำดับ ที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนด้านความ เหมาะสมกับองค์กร	คะแนนด้านความ พร้อมของข้อมูล
คุณภาพ				
1	Q2	ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ	0.0767	0.0805
2	Q3	ค่าความดันก๊าซธรรมชาติ	0.0767	0.0805
3	Q16	ประสิทธิภาพในการออกใบแจ้งหนี้	0.0757	0.0692
4	Q21	เปอร์เซ็นต์การอ่านค่าหน่วยก๊าซธรรมชาติที่ใช้จริง ของผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน	0.0752	0.0805
5	Q15	ระยะเวลาในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติ ให้กับผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน	0.0736	0.0917
6	Q14	เปอร์เซ็นต์การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติให้กับ ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน	0.0725	0.0805
ความต่อเนื่อง				
7	C4	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อม จ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)	0.0567	0.0442
8	C5	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อม จ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)	0.0567	0.0442
9	C6	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซ ธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Customer Average Interruption Duration Index : CAIDI)	0.0567	0.0328
10	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้ วางแผนไว้ล่วงหน้า	0.0490	0.0365
ความเชื่อถือได้				
11	R4	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอ รองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ	0.0442	0.0405
12	R23	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบจ่ายก๊าซ ธรรมชาติ ในกรณีที่ผู้รับบริการและสถานที่ใช้ก๊าซ ธรรมชาติพร้อม และอยู่ในขอบเขตการให้บริการของ ระบบ	0.0344	0.0348
13	R13	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ใน กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือ ปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	0.0304	0.0202

ตารางที่ 5.3 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับคัดเลือก (ต่อ)

ลำดับ ที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนด้านความ เหมาะสมกับองค์กร	คะแนนด้านความ พร้อมของข้อมูล
ความพึงพอใจของลูกค้า				
14	CS8	ระยะเวลาในการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร	0.1068	0.0812
15	CS9	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	0.0944	0.0812
16	CS4	ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน	0.0931	0.0678
17	CS6	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	0.0931	0.0944
18	CS2	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ	0.0918	0.0708
19	CS1	ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ	0.0905	0.0907
20	CS3	ระยะเวลาในการติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งข้อร้องเรียน	0.0788	0.0671

นอกจากนี้ ยังได้คัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีคะแนนความสำคัญตามเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กรและด้านความพร้อมของข้อมูลใกล้เคียงกับดัชนีที่ได้คัดเลือกก่อนหน้านี้ เพื่อป้องกันและลดข้อผิดพลาดจากการคัดเลือกที่อาจเกิดขึ้น (พสุ เดชะรินทร์, 2546) โดยผลที่ได้แสดงได้ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับคัดเลือกเพิ่มเติม

ลำดับ ที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนด้านความ เหมาะสมกับองค์กร	คะแนนด้านความ พร้อมของข้อมูล
1	Q17	ระยะเวลาที่จะต้องจัดเตรียมใบเสนอราคาค่าบริการและราคาก๊าซธรรมชาติแบบมาตรฐานหลังจากผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความจำนงค์ที่จะติดตั้งระบบก๊าซธรรมชาติ	0.0721	0.0572
2	Q1	การควบคุมคุณภาพและความดันก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบ	0.0714	0.0692
3	R12	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้า ในกรณีที่มีการขัดข้องของระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	0.0300	0.0202
4	R24	ระยะเวลาที่ต้องทำการบำรุงรักษา โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า หรือจากเหตุขัดข้อง	0.0296	0.0202
5	CS16	การให้บริการข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ	0.0700	0.0509

ตารางที่ 5.4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับคัดเลือกเพิ่มเติม (ต่อ)

ลำดับ ที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	คะแนนด้านความ เหมาะสมกับองค์กร	คะแนนด้านความ พร้อมของข้อมูล
6	CS10	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่ สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์	0.0669	0.0340
7	CS5	ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อลูกค้าหลังจากได้รับ เรื่องร้องเรียน	0.0628	0.0604
8	CS12	ระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้นัดหมาย	0.0602	0.0576

ดังนั้น ผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ได้จากการเทียบเคียงในเบื้องต้น
จำนวน 83 ตัว และผ่านกระบวนการคัดเลือกโดยประยุกต์ใช้เทคนิค ANP จนกระทั่งเหลือดัชนี
วัดผลการดำเนินงานทั้งหมด 28 ตัว

5.3 ผลการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

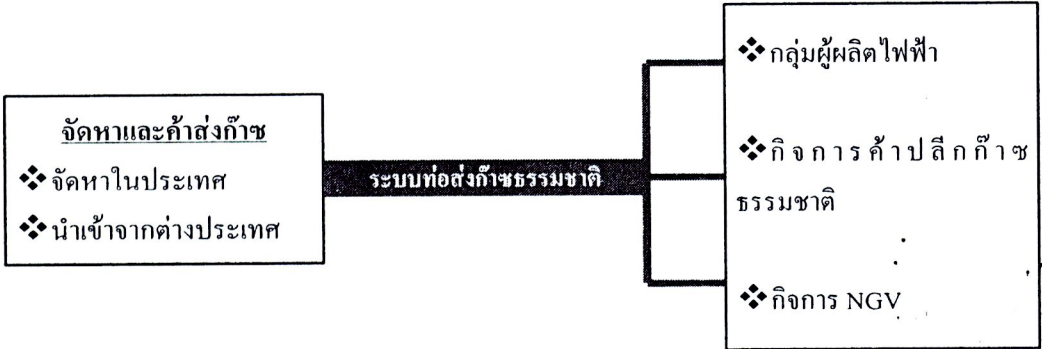
เมื่อทำการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานได้จำนวน 28 ตัว จึงนำดัชนีดังกล่าวไป
สอบถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่า การจัดทำ
แนวทางคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรมจะมีความเกี่ยวข้องกับ
ใบอนุญาตการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติที่บริษัทฯ รับผิดชอบอยู่ 2 ประเภท คือ
ใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจำหน่ายก๊าซให้กับกลุ่มโรงไฟฟ้า
และใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการ
จำหน่ายก๊าซให้กับกลุ่มอุตสาหกรรม จึงจำเป็นต้องมีการปรับดัชนีดังกล่าวให้มีความสอดคล้อง
กับประเภทของใบอนุญาตทั้งสองด้วย ดังนั้น จึงได้นำดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 28 ตัว ไป
เสนอต่อคณะผู้บริหารของบริษัทฯ อีกครั้ง เพื่อทำการปรับดัชนีให้สอดคล้องกับ
ใบอนุญาตดังกล่าว

5.4 ผลการประชุมร่วมกับบริษัทฯ

ผลการประชุมร่วมกับคณะผู้บริหารของบริษัทฯ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.4.1 การหารือเกี่ยวกับดัชนีสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

เพื่อให้สามารถพัฒนาแนวทางคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติได้อย่างเหมาะสม จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในขอบเขตการให้บริการของการจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติดังแสดงในรูปที่ 5.9



รูปที่ 5.9 ขอบเขตการให้บริการของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ

จากรูปที่ 5.9 จะเห็นว่า สายงานที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตฉบับนี้คือ สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีหน้าที่จัดหาก๊าซธรรมชาติจากแหล่งก๊าซภายในประเทศ และนำเข้าจากต่างประเทศทั้งในสถานะก๊าซและก๊าซธรรมชาติเหลว (Liquefied Natural Gas : LNG) และทำการจำหน่ายก๊าซธรรมชาติให้กับกลุ่มผู้ผลิตไฟฟ้า เช่น ผู้ผลิตไฟฟ้าอิสระเอกชนรายใหญ่ (Independent Power Producer: IPP) ผู้ผลิตไฟฟฟารายเล็ก (Small Power Producer: SPP) กิจการค้าปลีกก๊าซธรรมชาติของบริษัทการนิคมฯ และกิจการก๊าซธรรมชาติสำหรับรถยนต์ (Natural Gas for Vehicles : NGV) แต่ทั้งนี้ การควบคุมระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติดังรูปที่ 5.9 ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสายงานจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ แต่จะอยู่ในความรับผิดชอบของสายงานอื่นภายในบริษัทการนิคมฯ ดังนั้น หน้าที่หลักในการให้บริการแก่ผู้รับบริการของสายงานนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดหาก๊าซธรรมชาติที่มีคุณภาพและจำหน่ายให้กับกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าว

เมื่อวันศุกร์ที่ 19 มีนาคม 2553 ณ ห้องประชุมของบริษัทการนิคมฯ คณะผู้บริหารได้ทำการพิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกจากแบบสอบถามทั้ง 28 ตัว และคณะผู้บริหารให้ความเห็นดังแสดงในตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค่าส่งก๊าซธรรมชาติ

ลำดับที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	คุณภาพ (Quality)	ความคิดเห็นของบริษัทการศึกษา
1	Q2	ค่าความพร้อมก๊าซธรรมชาติ		ช่วยสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ให้บริการได้
2	Q3	ค่าความดันก๊าซธรรมชาติ		ช่วยสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ให้บริการได้
3	Q16	ประสิทธิภาพในการออกไปแ่งหนึ่ง		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแ่งหนึ่ง
4	Q21	เปอร์เซ็นต์การอ่านค่าหน่วยก๊าซธรรมชาติที่ใช้จริงของผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแ่งหนึ่ง
5	Q15	ระยะเวลาในการจัดส่งไปแ่งหนึ่งค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแ่งหนึ่ง
6	Q14	เปอร์เซ็นต์การจัดส่งไปแ่งหนึ่งค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแ่งหนึ่ง
7	Q17	ระยะเวลาที่ต้องจัดเตรียมไปเสนอราคาค่าบริการและราคาก๊าซธรรมชาติแบบมาตรฐานหลังจากผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติแจ้งความจำนงค์จะติดตั้งระบบก๊าซธรรมชาติ		ควรนำไปรวมกับการตอบสนองเป็นสายลัดมือชหลังจากผู้ประสงค์ซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์
8	Q1	การควบคุมคุณภาพและความดันก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบ		เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีเกี่ยวกับค่าความร้อนและความดันก๊าซธรรมชาติ
ความต่อเนื่อง (Continuity)				
9	C4	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)		เหมาะสำหรับใบอนุญาตค่าปลีกก๊าซธรรมชาติ
10	C5	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)		เหมาะสำหรับใบอนุญาตค่าปลีกก๊าซธรรมชาติ
11	C6	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Customer Average Interruption Duration Index : CAIDI)		เหมาะสำหรับใบอนุญาตค่าปลีกก๊าซธรรมชาติ
12	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ
ความเชื่อถือได้ (Reliability)				
13	R4	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ		เป็นดัชนีในเชิงสมรรถนะ และสอดคล้องกับเป้าหมายของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ
14	R23	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติ ในกรณีที่ผู้ให้บริการและสถานที่ใช้ก๊าซธรรมชาติพร้อม และอยู่ในขอบเขตการให้บริการของระบบ		อาจจะต้องทำการปรับชื่อของดัชนีให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ

ตารางที่ 5.5 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค่าส่งก๊าซธรรมชาติ (ต่อ)

ลำดับที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็นของบริษัทการศึกษา
15	R13	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ เพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	เป็นมาตรฐานสากล แต่ต้องนำมาปรับข้อของดัชนีให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากมีการปรับปรุงท่อย่อยเป็นหน้าที่ของแผนกท่อกับแผนกค่าปลีก
16	R12	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้า ในกรณีที่มีการขัดข้องของระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ควรนำไปรวมกับเรื่องการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ
17	R24	ระยะเวลาที่ต้องทำการบำรุงรักษา โดยไม่ไดวางแผนไว้ล่วงหน้า หรือจากเหตุขัดข้อง	เนื่องจากบริษัทการศึกษาให้บริการการบำรุงรักษาแก่ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายดังนั้น จึงไม่นควนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)			
18	CS8	ระยะเวลาในการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนที่เป็นลักษณะฉุกเฉิน	สามารถรวมไว้ในเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
19	CS9	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	เป็นมาตรฐานสากล และช่วยให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
20	CS4	ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน	สามารถรวมไว้ในเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
21	CS6	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	สอดคล้องกับเป้าหมายของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติที่จะต้องตอบสนองต่อผู้ที่ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ
22	CS2	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห้ก๊าซธรรมชาติ	สามารถรวมไว้ในเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
23	CS1	ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ	อาจซ้ำซ้อนกับการประเมินความพึงพอใจที่บริษัทการศึกษาได้จัดทำไว้
24	CS3	ระยะเวลาในการติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งข้อร้องเรียน	สามารถรวมไว้ในเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
25	CS16	การให้บริการข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ	ดัชนียังไม่มีความชัดเจน จึงเห็นว่าน่าจะนำไปรวมกับเรื่องการตอบข้อสอบถามได้
26	CS10	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์	ทำการประเมินได้ยาก ข้อมูลไม่พร้อม
27	CS5	ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อลูกค้าหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน	ควรนำไปรวมกับเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
28	CS12	ระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้ัน้หมาย	ดัชนียังไม่มีความชัดเจน

จากตารางที่ 5.5 จะเห็นว่า คณะผู้บริหารได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว ซึ่งเป็นดัชนีที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ และในภาพรวมสามารถสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ดัชนีในมุมมองด้านคุณภาพ

คณะผู้บริหารเห็นว่า ดัชนีเกี่ยวกับค่าความร้อน (Q2) และความดันก๊าซธรรมชาติ (Q3) จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพก๊าซธรรมชาติให้กับผู้รับบริการได้ แต่ควรปรับชื่อของดัชนีให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยปรับเป็น “จำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ” และ “จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ” ตามลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับสัญญาซื้อขายที่สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติได้ทำไว้กับผู้รับบริการ รวมทั้งนำดัชนีเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพและความดันก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบ (Q1) มารวมไว้ในนิยามของดัชนีทั้งสองตัวนี้ เนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่นกัน

สำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับไบแรงแห่งนี้ ได้แก่ Q16, Q21, Q15 และ Q14 คณะผู้บริหารเห็นว่า ควรจะรวมเป็น “จำนวนความผิดพลาดของการออกไบแรงแห่งนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ให้บริการ” เนื่องจากการอ่านหน่วยก๊าซ และการจัดส่งไบแรงแห่งนี้ได้มีการดำเนินการทุกเดือนอยู่แล้ว โดยแต่ละเดือนฝ่ายจดหน่วยจะทำการจดหน่วยร่วมกับผู้รับบริการ ซึ่งจะมีการตรวจสอบและลงนามยอมรับปริมาณก๊าซที่ผู้รับบริการใช้ ณ จุดตรวจวัดอยู่แล้ว ดังนั้น ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับไบแรงแห่งนี้ในปัจจุบัน โดยส่วนมากจะเป็นการคำนวณปริมาณพลังงานความร้อนผิดพลาด และจะมีการแก้ไขไบแรงแห่งนี้อยู่เสมอ นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับปริมาณพลังงานความร้อนที่นำมาคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนมากกว่าดัชนีทั้ง 4 ตัว ที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งถ้าเกิดความผิดพลาดของการออกไบแรงแห่งนี้ จะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

ส่วนดัชนีเกี่ยวกับการจัดเตรียมไบเสนอราคา (Q17) ให้นำไปรวมกับดัชนีเกี่ยวกับการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ (CS6) ซึ่งจะอธิบายต่อไป

2) ดัชนีในมุมมองด้านความต่อเนื่อง

ดัชนีเกี่ยวกับ SAIFI (C4) SAIDI (C5) และ CAIDI (C6) เหมาะสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติมากกว่า เนื่องจากสายงานจัดหาและตลาดค้าก๊าซธรรมชาติเป็นเพียงผู้จัดหาก๊าซธรรมชาติ และจำหน่ายก๊าซให้กับผู้รับบริการ ซึ่งไม่ได้เป็นดูแลระบบท่อส่งก๊าซ แต่สายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติซึ่งได้รับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติเป็นสายงานที่มีระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติที่ต้องรับผิดชอบ จึงควรนำดัชนีทั้ง 3 ตัวนี้ ไปประยุกต์ใช้ในใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ ส่วนดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า (C1) สามารถนำมาใช้เป็นดัชนีของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติได้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบให้บริการของสายงานได้ อย่างไรก็ตาม ควรมีการกำหนดคำนิยามให้ชัดเจนว่าเหตุการณ์อะไรบ้างที่จะเรียกว่าระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า

3) ดัชนีในมุมมองด้านความเชื่อถือได้

คณะผู้บริหารเห็นว่า ดัชนีเกี่ยวกับความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ (R4) เป็นดัชนีที่คณะผู้บริหารเป็นผู้เสนอและเป็นดัชนีในเชิงสมรรถนะที่สามารถสะท้อนผลการจัดหาก๊าซธรรมชาติของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติได้ จึงควรเป็นดัชนีของใบอนุญาตนี้ ส่วนดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติ (R23) ควรทำการปรับชื่อของดัชนีให้มีความสอดคล้องกับสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ โดยปรับเป็น “ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว” โดยดัชนีตัวนี้จะช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของสายงานนี้ ส่วนดัชนีเกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้าเพื่อปรับปรุงท่อย่อย (R13) ควรปรับชื่อเป็น “ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน” เนื่องจากการปรับปรุงหรือการบำรุงรักษาระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติไม่ใช่หน้าที่ของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ

ส่วนดัชนีเกี่ยวกับการแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้า ในกรณีที่มีการขัดข้องของระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า (R12) ควรนำไปรวมกับดัชนีเกี่ยวกับการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ (C1) เนื่องจากเป็นเรื่องเดียวกัน และดัชนีเกี่ยวกับการบำรุงรักษา (R24) อาจจะไม่

สอดคล้องกับการดำเนินงานของสายงานนี้ เนื่องจากบริษัทกรณีศึกษามีนโยบายในการให้บริการดูแลและบำรุงรักษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้า ดังนั้น ไม่ควรจะนำมาตั้งเป็นดัชนีสำหรับใบอนุญาตจัดหาและคำสั่งก๊าซธรรมชาติ

4) ดัชนีในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

คณะผู้บริหารเห็นว่า ดัชนีเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ได้แก่ CS8, CS4, CS2, CS3, CS5 และ CS16 ควรนำมารวมกันเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน และปรับชื่อของดัชนีเป็น “ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและ/หรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ” ส่วนดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา (CS9) เป็นดัชนีที่เป็นมาตรฐานสากลที่จะช่วยให้รับทราบปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถโทรเข้าสอบถามมาได้ตลอดเวลา

ในด้านของดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (CS6) ซึ่งเป็นดัชนีที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ ซึ่งจำเป็นจะต้องตอบสนองต่อผู้ที่ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติทุกครั้ง โดยมีการรวมดัชนีการจัดเตรียมใบเสนอราคา (Q17) มารวมอยู่ในดัชนีตัวนี้ด้วย เนื่องจากการจัดเตรียมใบเสนอราคาเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องตอบสนองต่อลูกค้าที่ต้องการจะใช้ก๊าซธรรมชาติ

ส่วนดัชนีที่คณะผู้บริหารเห็นว่ายังไม่ควรนำมากำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับใบอนุญาตจัดหาและคำสั่งก๊าซธรรมชาติ ได้แก่ ดัชนีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ (CS1) เนื่องจากอาจมีความซ้ำซ้อนกับการประเมินความพึงพอใจโดยรวมที่บริษัทดำเนินการอยู่ อยากให้นำไปใช้เป็นดัชนีในระยะยาวมากกว่า และในกรณีที่ต้องการตรวจสอบผลการประเมินความพึงพอใจของบริษัท ทางบริษัทยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลให้ได้ ในด้านของดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์ (CS10) เป็นดัชนีที่ทำการประเมินได้ยากกว่าคำตอบที่ต้องการได้ทางโทรศัพท์ รูปแบบใดที่จะทำให้ผ่านเกณฑ์ของดัชนี รวมทั้งบริษัทยังไม่มีความพร้อมของข้อมูลในประเด็นนี้ และดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้นัดหมาย (CS12) เป็นดัชนีที่ไม่ชัดเจนว่าหมายถึงการให้บริการอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้ยากต่อการประเมินคุณภาพบริการ

จากข้อสรุปของดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 4 มุมมอง สามารถสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติได้ทั้งหมด 10 ตัว ดังแสดงในตารางที่ 5.6 พร้อมทั้งผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

ตารางที่ 5.6 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาค้าส่งก๊าซธรรมชาติและผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
Q2	ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ	1	จำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	✓	✓	✓	3
Q3	ค่าความดันก๊าซธรรมชาติ	2	จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	✓	✓	✓	3
Q1	การควบคุมคุณภาพและความดันก๊าซธรรมชาติจุดส่งมอบ						
Q16	ประสิทธิภาพในการออกไปแจ้งหนี้	3	จำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจากค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	3
Q21	เปอร์เซ็นต์การอ่านค่าหน่วยก๊าซธรรมชาติที่ใช้จริงของผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน						
Q15	ระยะเวลาในการจัดส่งไปแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน						
Q14	เปอร์เซ็นต์การจัดส่งไปแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน						
C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณี queระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	4	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณี queระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	✓	✓	✓	3
R12	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้า ในกรณีที่มีการขัดข้องของระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า						
R4	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ	5	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ	✓	✓	✓	3

ตารางที่ 5.6 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค่าส่งก๊าซธรรมชาติและผลความพึงพอใจจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
R23	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติ ในกรณีที่ผู้ให้บริการและสถานที่ใช้ก๊าซธรรมชาติพร้อม และอยู่ในขอบเขตการให้บริการของระบบ	6	ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว	✓	✓	✓	3
R13	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้บริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	7	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้บริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	✓	✓	✓	3
CS8	ระยะเวลาในการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร	8	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	3
CS4	ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน						
CS2	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ						
CS3	ระยะเวลาในการติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งข้อร้องเรียน						
CS16	การให้บริการข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ						
CS5	ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อลูกค้าหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน						
CS9	ระยะเวลาที่ต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	9	ระยะเวลาที่ต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	✓	✓	✓	3

ตารางที่ 5.6 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติและผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
CS6	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ประกอบการผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	10	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ประกอบการผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	✓	✓	✓	3
Q17	ระยะเวลาที่จะต้องจัดเตรียมไปเสนอราคาค่าบริการและราคาก๊าซธรรมชาติแบบมาตรฐานจากผู้ประกอบการผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความจำนงค์ที่จะติดตั้งระบบก๊าซธรรมชาติ						
C4	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)		-	X	X	✓	1
C5	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)		-	X	X	✓	1
C6	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Customer Average Interruption Duration Index : CAIDI)		-	X	X	✓	1
R24	ระยะเวลาที่ต้องทำการบำรุงรักษา โดยไม่วางแผนไว้ล่วงหน้า หรือจากเหตุขัดข้อง		-	X	X	X	0
CS1	ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ		-	X	✓	X	1

ตารางที่ 5.6 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติและผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
CS10	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์		-	X	X	X	0
CS12	ระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้นัดหมาย		-	X	X	X	0

หมายเหตุ

✓

=

เห็นด้วยว่า "ควร" เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตฉบับนี้

X

=

เห็นด้วยว่า "ไม่ควร" เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตฉบับนี้

จากตารางที่ 5.6 ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เห็นด้วยกับดัชนีที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับลักษณะการให้บริการของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติและสอดคล้องกับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติทั้ง 10 ตัว รวมทั้งเห็นด้วยกับดัชนีที่ไม่สอดคล้องกับสายงานนี้เช่นกัน แต่ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านอยากเสนอให้ทดลองประเมิน SAIFI SAIDI และ CAIDI เพื่อจะได้บอกประสิทธิภาพโดยรวมในการให้บริการได้ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิอีกท่านอยากให้ทดลองประเมินความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสะท้อนถึงผลการให้บริการ โดยอาจจะให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาประเมินที่สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ

นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านเห็นว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้ง 10 ตัว สามารถจำแนกออกเป็น 3 มาตรฐาน คือ (สนพ., 2552 : online)

- 1) **มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)** เป็นมาตรฐานที่รวบรวมดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพก๊าซธรรมชาติ เช่น ค่าความร้อน และค่าความดันก๊าซธรรมชาติ
- 2) **มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)** เป็นมาตรฐานที่รวบรวมดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองในการให้บริการ เช่น การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ระยะเวลาในการจ่ายก๊าซเข้าสู่ระบบ การออกไปแจ้งหนี้
- 3) **มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)** เป็นมาตรฐานที่รวบรวมดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่สะท้อนคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติในภาพรวมทั้งหมด เช่น ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ

นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การกำหนดเกณฑ์ของดัชนี และค่าเป้าหมายควรนำของต่างประเทศมาเทียบเคียง และนำมาปรับให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการของบริษัทการศึกษา รวมทั้งควรทำการสอบถามความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและควรนำดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกไปทดลองเก็บข้อมูลจริงในช่วงปี 2552 จากผู้รับบริการ เพื่อให้เกณฑ์ของดัชนีและค่าเป้าหมายมีความเหมาะสม และไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจนเกินไป ดังนั้น ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

สำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติที่ได้ทำการกำหนดเกณฑ์ของดัชนีและค่าเป้าหมายร่วมกับคณะผู้บริหารของบริษัทกรณีศึกษาสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ
ก่อนหรือและรับฟังความคิดเห็น

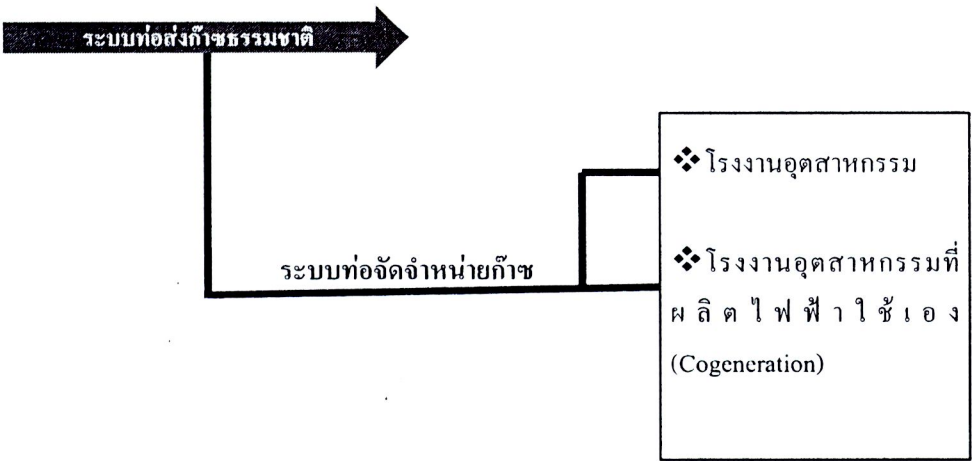
ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)			
1.1	จำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	95%	ค่าความร้อนก๊าซกำหนดตามสัญญา
1.2	จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	95%	ค่าความดันก๊าซกำหนดตามสัญญา
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)			
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / ราย / ปี และเฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / ราย / ปี	เป้าหมาย = 95% (ของกรณีประเมินต่อราย)	-
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง ระดับที่ 2 : 10 วัน ระดับที่ 3 : 45 วัน	เก็บข้อมูลสถิติ 3 ปี	95% ภายใน 24 ชั่วโมง
2.3	ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว	ภายใน 7 วัน	95%	ภายใน 5 วันทำการ
2.4	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 7 วัน	95%	95% อย่างน้อย 5 วันทำการ
2.5	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 14 วัน	95%	ภายใน 10 วันทำการ
2.6	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	ภายใน 30 วินาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง	90%	90% ภายใน 30 วินาที นับตั้งแต่ได้รับการเชื่อมต่อ
2.7	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 14 วัน	95%	ภายใน 6 วันทำการ สำหรับจัดเตรียมใบเสนอราคา

ตารางที่ 5.7 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ
ก่อนหรือและรับฟังความคิดเห็น (ต่อ)

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
3	มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)			
3.1	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 0**	-	** ข้อมูลจากบริษัท กรณีศึกษา

5.4.2 การหารือเกี่ยวกับดัชนีสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ

สายงานของบริษัทกรณีศึกษาที่ได้รับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ คือ สายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการดังแสดงในรูปที่ 5.10 โดยมีหน้าที่จำหน่ายก๊าซธรรมชาติให้กับโรงงานอุตสาหกรรมและโรงงานที่ผลิตไฟฟ้าใช้เอง (Cogeneration) รวมทั้งมีการให้บริการในพื้นที่โรงงานของลูกค้า (Inplant Service) และการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติในลักษณะศูนย์กลางการให้บริการลูกค้า (Customer Service Center)



รูปที่ 5.10 ขอบเขตการให้บริการของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 18 มีนาคม 2553 ณ ห้องประชุมของบริษัทกรณีศึกษา คณะผู้บริหารได้ทำการพิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกจากแบบสอบถามทั้ง 28 ตัว และคณะผู้บริหารได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับดัชนีแต่ละตัวดังแสดงในตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกสำหรับใบอนุญาตค่าปลีกก๊าซธรรมชาติ

ลำดับที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	คุณภาพ	ความคิดเห็นของบริษัทรณศึกษา
1	Q2	ค่าความพร้อมก๊าซธรรมชาติ		อาจต้องประเมินจากข้อร้องเรียน เนื่องจากผู้ให้บริการไม่มีอุปกรณ์บันทึกค่าความพร้อมก๊าซธรรมชาติ
2	Q3	ค่าความดันก๊าซธรรมชาติ		อาจต้องประเมินจากข้อร้องเรียน เนื่องจากผู้ให้บริการไม่มีอุปกรณ์บันทึกค่าความดันก๊าซธรรมชาติ
3	Q16	ประสิทธิภาพในการออกไปแรงหนึ่ง		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแรงหนึ่ง
4	Q21	เปอร์เซ็นต์การอ่านค่าหน่วยก๊าซธรรมชาติที่ใช้จริงของผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแรงหนึ่ง
5	Q15	ระยะเวลาในการจัดส่งไปแรงหนึ่งค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแรงหนึ่ง
6	Q14	เปอร์เซ็นต์การจัดส่งไปแรงหนึ่งค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน		ควรรวมเป็นดัชนีในเรื่องความผิดพลาดของการออกไปแรงหนึ่ง
7	Q17	ระยะเวลาที่จะต้องจัดเตรียมใบเสนอราคาค่าบริการและการราคาก๊าซธรรมชาติแบบมาตรฐานหลังจากผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความจำนวนที่จะติดตั้งระบบก๊าซธรรมชาติ		ควรนำไปรวมกับการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ประกอบการผู้ประสงค์ซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์
8	Q1	การควบคุมคุณภาพและความดันก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบ		เอาไปรวมกับค่าความร้อนและความดันก๊าซ
ความต้องการ				
9	C4	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)		สะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ
10	C5	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)		สะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ
11	C6	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Customer Average Interruption Duration Index : CAIDI)		สามารถประเมินได้จาก SAIFI และ SAIDI
12	C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		ก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ
ความเชื่อถือได้				
13	R4	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ		เหมาะสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค่าส่งก๊าซธรรมชาติ

ตารางที่ 5.8 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ (ต่อ)

ลำดับที่	มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็นของบริษัทรถยนต์
14	R23	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติ ในกรณีที่ได้รับบริการและสถานที่ใช้ก๊าซธรรมชาติพร้อม และอยู่ในขอบเขตการให้บริการของระบบ	เหมาะสมสำหรับใบอนุญาตจัดหาและกำลังก๊าซธรรมชาติ
15	R13	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	เป็นมาตรฐานสากล
16	R12	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้า ในกรณีที่มีการขัดข้องของระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ควรนำไปรวมกับเรื่องการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ
17	R24	ระยะเวลาที่ต้องทำการบำรุงรักษา โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า หรือจากเหตุขัดข้อง	เนื่องจากบริษัทตระหนักดีเกี่ยวกับการบำรุงรักษาแก๊สลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายดังนั้น จึงไม่ควรนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน
ความพึงพอใจของลูกค้า			
18	CS8	ระยะเวลาในการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนที่เป็นสายลักษณะอักษร	สามารถรวมไว้ในเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
19	CS9	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	เป็นมาตรฐานสากล และช่วยให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
20	CS4	ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน	สามารถรวมไว้ในเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
21	CS6	ระยะเวลาที่ต้องตอบสนองเป็นสายลักษณะอักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นสายลักษณะอักษร	สอดคล้องกับเป้าหมายของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติที่ต้องตอบสนองต่อผู้ที่ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ
22	CS2	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ	ในเรื่องของการจัดหาก๊าซธรรมชาติจะสอดคล้องกับสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติมากกว่า
23	CS1	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ	อาจเข้าซ้อนกับการประเมินความพึงพอใจที่บริษัทตระหนักได้จัดทำไว้
24	CS3	ระยะเวลาในการติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งข้อร้องเรียน	สามารถรวมไว้ในเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
25	CS16	การให้บริการข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ	ดัชนียังไม่มีความชัดเจน จึงเห็นว่าให้นำไปรวมกับเรื่องการตอบข้อสอบถามได้
26	CS10	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์	ทำการประเมินได้ยาก ข้อมูลไม่พร้อม
27	CS5	ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อลูกค้าหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน	ควรนำไปรวมกับเรื่องการตอบข้อร้องเรียน
28	CS12	ระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้ันหมาย	ดัชนียังไม่มีความชัดเจน

จากตารางที่ 5.8 จะเห็นว่า คณะผู้บริหารได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานแต่ละตัว ซึ่งเป็นดัชนีจะนำมาประยุกต์ใช้กับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ และในภาพรวมสามารถสรุปความคิดเห็นต่างๆ ได้ดังนี้

1) ดัชนีในมุมมองด้านคุณภาพ

สำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับค่าความร้อนก๊าซ (Q2) และค่าความดันก๊าซ (Q3) ไม่สามารถประเมินได้โดยตรง เนื่องจากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมไม่มีอุปกรณ์ในการบันทึกค่าความร้อนและความดันก๊าซ และถ้าจำเป็นต้องติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว ก็ยังไม่มีหน่วยงานได้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ จึงจำเป็นต้องทำการประเมินที่ “จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ” และ “จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ” โดยมีการนำเรื่องของดัชนีเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพและความดันก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบ (Q1) ไว้ในนิยามของดัชนีทั้ง 2 ตัวนี้ด้วย เนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่นกัน

สำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับไบแรงแห่งนี้ ได้แก่ Q16, Q21, Q15 และ Q14 คณะผู้บริหารเห็นว่า ควรจะรวมเป็น “จำนวนความผิดพลาดของการออกไบแรงแห่งนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ให้บริการ” เช่นเดียวกับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากการอ่านหน่วยก๊าซ และการจัดส่งไบแรงแห่งนี้ได้มีการดำเนินการทุกเดือนอยู่แล้ว โดยแต่ละเดือนฝ่ายจดหน่วยจะทำการจดหน่วยร่วมกับผู้รับบริการ ซึ่งจะมีการตรวจสอบและลงนามยอมรับปริมาณก๊าซที่ผู้รับบริการใช้ ณ จุดตรวจวัดอยู่แล้ว ดังนั้น ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับไบแรงแห่งนี้ในปัจจุบัน โดยส่วนมากจะเป็นการคำนวณปริมาณพลังงานความร้อนผิดพลาด และจะมีการแก้ไขไบแรงแห่งนี้อยู่เสมอ นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับปริมาณพลังงานความร้อนที่นำมาคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนมากกว่าดัชนีทั้ง 4 ตัว ที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งถ้าเกิดความผิดพลาดของการออกไบแรงแห่งนี้ จะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

ส่วนดัชนีเกี่ยวกับการจัดเตรียมไบเสนอรากา (Q17) ให้นำไปรวมกับดัชนีเกี่ยวกับการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ (CS6) ซึ่งจะอธิบายต่อไป

2) ดัชนีในมุมมองด้านความต่อเนื่อง

คณะผู้บริหารว่า SAIFI (C4) และ SAIDI (C5) เป็นดัชนีที่ประเทศมาเลเซียมีการนำไปใช้เป็นมาตรฐานและเป็นดัชนีในเชิงสมรรถนะที่สามารถสะท้อนผลการให้บริการของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติได้ จึงเห็นว่ามีเหมาะสมในการกำหนดเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก แต่ CAIDI (C6) เป็นดัชนีที่มาจาก SAIFI และ SAIDI อาจจะยังไม่มี ความจำเป็นต้องนำมาใช้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักในตอนเริ่มต้น โดยอยากเก็บ ข้อมูลสถิติของ SAIFI และ SAIDI ประมาณ 3 ปีก่อน จึงค่อยนำมาประยุกต์ใช้ ส่วนดัชนี เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิด ขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า (C1) สามารถนำมาใช้เป็นดัชนีของสายงานระบบท่อจัด จำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนากการให้บริการของสายงานได้ อย่างไรก็ตาม ควรมีการกำหนดค่านิยามให้ชัดเจนว่าเหตุการณ์อะไรบ้างที่จะเรียกว่าระบบจำหน่ายก๊าซ ธรรมชาติขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า

3) ดัชนีในมุมมองด้านความเชื่อถือได้

คณะผู้บริหารให้ความเห็นว่า ดัชนีเกี่ยวกับความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้ เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ (R4) และระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ากับ ระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติ ในกรณีที่ผู้รับบริการและสถานที่ใช้ก๊าซธรรมชาติพร้อม และอยู่ใน ขอบเขตการให้บริการของระบบ (R23) เหมาะสำหรับใบอนุญาตจัดหาและคำสั่งก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากการจัดหาก๊าซธรรมชาติเป็นหน้าที่ของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ ส่วน ดัชนีเกี่ยวกับการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย (R13) เป็น มาตรฐานสากล จึงควรนำมาประยุกต์ใช้เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ในด้านของดัชนีเกี่ยวกับการแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้า ในกรณีที่มีการขัดข้องของระบบ จ่ายก๊าซธรรมชาติโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า (R12) ควรนำไปรวมกับดัชนีเกี่ยวกับการจ่าย ก๊าซคืนสู่ระบบ (C1) เนื่องจากเป็นเรื่องการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบเหมือนกัน และดัชนีเกี่ยวกับการ บำรุงรักษา (R24) อาจจะไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานของสายงานนี้ เนื่องจากบริษัท ทัศนศึกษามีนโยบายในการให้บริการดูแลและบำรุงรักษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้า ดังนั้น ไม่ ควรจะนำมาตั้งเป็นดัชนีสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ

4) ดัชนีในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้า

คณะผู้บริหารเห็นว่า ดัชนีเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ได้แก่ CS8, CS4, CS2, CS3, CS16 และ CS5 ควรนำมารวมกันเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน และปรับชื่อของดัชนีเป็น “ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ” ส่วนดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา (CS9) เป็นดัชนีที่เป็นมาตรฐานสากลที่จะช่วยให้รับทราบปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถโทรเข้าสอบถามมาได้ตลอดเวลา

ในด้านของดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (CS6) ซึ่งเป็นดัชนีที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งจำเป็นจะต้องตอบสนองต่อผู้ที่ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติทุกครั้ง โดยมีการรวมดัชนีการจัดเตรียมใบเสนอราคา (Q17) มารวมอยู่ในดัชนีตัวนี้ด้วย เนื่องจากการจัดเตรียมใบเสนอราคาเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องตอบสนองต่อลูกค้าที่ต้องการจะใช้ก๊าซธรรมชาติ

ส่วนดัชนีที่คณะผู้บริหารเห็นว่ายังไม่ควรนำมากำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ ได้แก่ ดัชนีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ (CS1) เนื่องจากอาจมีความซ้ำซ้อนกับการประเมินความพึงพอใจโดยรวมที่บริษัทดำเนินการอยู่ อยากให้นำไปใช้เป็นดัชนีในระยะยาวมากกว่า และในกรณีที่ต้องการตรวจสอบผลการประเมินความพึงพอใจของบริษัท ทางบริษัทยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลให้ได้ ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์ (CS10) เป็นดัชนีที่ทำการประเมินได้ยากกว่าคำตอบที่ต้องการได้ทางโทรศัพท์รูปแบบใดที่จะทำให้อ่านเกณฑ์ของดัชนี รวมทั้งบริษัทยังไม่มีความพร้อมของข้อมูลในประเด็นนี้ และดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้นัดหมาย (CS12) เป็นดัชนีที่ไม่ชัดเจนว่าหมายถึงการให้บริการอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้ยากต่อการประเมินคุณภาพบริการ

จากข้อสรุปของดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 4 มุมมอง สามารถสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติได้ทั้งหมด 10 ตัว ดังแสดงในตารางที่ 5.9 พร้อมทั้งผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

ตารางที่ 5.9 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค่าปลีกก๊าซธรรมชาติและผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
Q2	ค่าความร้องก๊าซธรรมชาติ	1	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้องก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	✓	✓	✓	3
Q3	ค่าความมั่นคงก๊าซธรรมชาติ	2	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความมั่นคงก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไป ตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	✓	✓	✓	3
Q1	การควบคุมคุณภาพและความมั่นคงก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบ						
Q16	ประสิทธิภาพในการออกไปแจ้งหนี้	3	จำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจาก การคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	3
Q21	เปอร์เซ็นต์การอ่านค่าหน่วยก๊าซธรรมชาติที่ใช้จริงของผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน						
Q15	ระยะเวลาในการจัดส่งไปแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน						
Q14	เปอร์เซ็นต์การจัดส่งไปแจ้งหนี้ค่าก๊าซธรรมชาติให้กับผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน						
C4	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติที่ส่งไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)	4	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติที่ส่งไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)	✓	✓	✓	3

ตารางที่ 5.9 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติและผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
C5	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)	5	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)	✓	✓	✓	3
C6	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Customer Average Interruption Duration Index : CAIDI)						
C1	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้อวางแผนไว้ล่วงหน้า	6	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้อวางแผนไว้ล่วงหน้า	✓	✓	✓	3
R12	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้า ในกรณีที่มีการขัดข้องของระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติโดยไม่ได้อวางแผนไว้ล่วงหน้า						
R13	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อ ย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	7	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อ ย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	✓	✓	✓	3

ตารางที่ 5.9 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติและผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
CS8	ระยะเวลาในการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร	8	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	3
CS4	ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน						
CS2	จำนวนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ						
CS3	ระยะเวลาในการติดต่อกลับไปยังผู้แจ้งข้อร้องเรียน						
CS16	การให้บริการข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ	9	ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อลูกค้าหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน	✓	✓	✓	3
CS5	ระยะเวลาที่ได้รับเรื่องร้องเรียน						
CS9	ระยะเวลาที่ต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา						
CS6	ระยะเวลาที่ต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร	10	ระยะเวลาที่ต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร	✓	✓	✓	3
Q17	ระยะเวลาที่ต้องจัดเตรียมใบเสนอราคา คำบริการและราคาก๊าซธรรมชาติแบบมาตรฐานหลังจากผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความจำนงค์จะติดตั้งระบบก๊าซธรรมชาติ						

ตารางที่ 5.9 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติและผลความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

มุมมอง	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนนรวม
				ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
R4	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ		-	X	X	X	0
R23	ระยะเวลาที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบจ่ายก๊าซธรรมชาติ ในกรณีที่มีผู้ให้บริการและสถานที่ใช้ก๊าซธรรมชาติพร้อม และอยู่ในขอบเขตการให้บริการของระบบ		-	X	X	X	0
R24	ระยะเวลาที่ต้องทำการบำรุงรักษา โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า หรือจากเหตุขัดข้อง		-	X	X	X	0
CS1	ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ		-	X	✓	X	1
CS10	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียน ที่สามารถให้คำตอบได้ทางโทรศัพท์		-	X	X	X	0
CS12	ระยะเวลาในการเข้าไปให้บริการตามที่ได้นัดหมาย			X	X	X	0

หมายเหตุ

✓

=

เห็นด้วยว่า "ควร"

=

เห็นด้วยว่า "ไม่ควร"

เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตฉบับนี้

=

เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตฉบับนี้

จากตารางที่ 5.9 ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เห็นด้วยกับดัชนีที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับลักษณะการให้บริการของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติและสอดคล้องกับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติทั้ง 10 ตัว รวมทั้งเห็นด้วยกับดัชนีที่ไม่สอดคล้องกับสายงานนี้เช่นกัน แต่ผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านอยากเสนอให้ทดลองประเมินความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดหาก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสะท้อนถึงผลการให้บริการ โดยอาจจะให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาประเมินที่สายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านเห็นว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้ง 10 ตัว สามารถจำแนกออกเป็น 3 มาตรฐาน คือ มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard) มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard) และมาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard) เช่นเดียวกับของใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ และผู้ทรงคุณวุฒิยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การกำหนดเกณฑ์ของดัชนี และค่าเป้าหมายควรนำของต่างประเทศมาเทียบเคียง และนำมาปรับให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการของบริษัท ทรูทีก๊าซฯ รวมทั้งควรทำการสอบถามความคิดเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและควรนำดัชนีที่ได้รับการคัดเลือกไปทดลองเก็บข้อมูลจริงในช่วงปี 2552 จากผู้รับบริการ เพื่อให้เกณฑ์ของดัชนี และค่าเป้าหมายมีความเหมาะสม และไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจนเกินไป ดังนั้น ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติที่ได้ทำการกำหนดเกณฑ์ของดัชนีและค่าเป้าหมายร่วมกับคณะผู้บริหารของบริษัท ทรูทีก๊าซฯสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติก่อนหรือและรับฟังความคิดเห็น

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)			
1.1	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 4 ครั้ง / สัญญา / ปี	95%	ค่าความร้อนก๊าซกำหนดตามสัญญา
1.2	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไป ตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 4 ครั้ง / สัญญา / ปี	95%	ค่าความดันก๊าซกำหนดตามสัญญา

ตารางที่ 5.10 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติก่อนหาหรือ
และรับฟังความคิดเห็น (ต่อ)

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)			
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / สัญญา / ปี และเฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี	95%	-
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณี ที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง ระดับที่ 2 : 3 วัน ระดับที่ 3 : 7 วัน	เก็บข้อมูลสถิติ 3 ปี	95% ภายใน 24 ชั่วโมง
2.3	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	อย่างน้อย 7 วัน	95%	95% อย่างน้อย 5 วันทำการ
2.4	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการ ซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการ และหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 14 วัน	95%	ภายใน 10 วันทำการ
2.5	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	ภายใน 30 วินาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง	90%	90% ภายใน 30 วินาที นับตั้งแต่ได้รับการเชื่อมต่อ
2.6	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 14 วัน	95%	ภายใน 6 วันทำการ สำหรับจัดเตรียมใบเสนอราคา
3	มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)			
3.1	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)	เฉลี่ย 0.5 ครั้ง / สัญญา / ปี	-	0.0069 ครั้ง / ราย / ปี
3.2	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)	เฉลี่ย 4,320 นาที / สัญญา / ปี	-	2.4477 นาที / ราย / ปี

5.5 การจัดทำนิยามของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

เมื่อทำการสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติและใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติกับคณะผู้บริหารของบริษัททรีศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จึงได้จัดทำนิยามของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักแต่ละตัว เพื่อให้เกิดความชัดเจนในดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักมากยิ่งขึ้น โดยได้จัดทำรายละเอียดของดัชนีตามแนวคิดของ พสุ เดชะรินทร์ (2546) ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 1) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติ
- 2) ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก
- 3) วัดอุปสงค์
- 4) คำจำกัดความ
- 5) เกณฑ์การประเมิน
- 6) วิธีการประเมิน
- 7) หน่วยวัด
- 8) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก
- 9) ค่าเป้าหมายของดัชนี
- 10) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย
- 11) ตัวอย่างการประเมิน

หลังจากที่ได้จัดทำนิยามของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักแต่ละตัว จึงนำดัชนีดังกล่าวไปหารือและรับฟังความเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงรายละเอียดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ทั้งนี้ รายละเอียดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักแต่ละตัวจะแสดงไว้ในบทที่ 6 ซึ่งเป็นดัชนีที่ได้รับการปรับปรุงหลังจากการหารือและรับฟังความเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว

5.6 ผลการหารือและรับฟังความเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

การหารือและรับฟังความเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.6.1 การหารือและรับฟังความเห็นสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

เมื่อวันพุธที่ 7 เมษายน 2553 ณ ห้องประชุมสถาบันวิจัยพลังงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการหารือและรับฟังความเห็นเกี่ยวกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติจากคณะผู้บริหารสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ และกลุ่มผู้รับบริการจากโรงไฟฟ้าจำนวน 12 ท่าน สรุปได้ว่า ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นชอบกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ได้รับการคัดเลือกทั้ง 10 ตัว แต่ในเรื่องของเกณฑ์และค่าเป้าหมายของดัชนีบางตัวที่ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเห็นว่าควรจะปรับให้เหมาะสมมากกว่านี้ คือ

1) ดัชนีเกี่ยวกับจำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

ผู้รับบริการเห็นว่า เกณฑ์ของดัชนีไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี มีค่ามากเกินไป ซึ่งในเรื่องของความดันก๊าซ ไม่ค่อยมีปัญหาเกิดขึ้น จึงควรปรับลดเกณฑ์ของดัชนีเป็น ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี ที่ค่าเป้าหมาย 95% และผู้ให้บริการสามารถยอมรับเกณฑ์ตามที่ผู้รับบริการเสนอ สรุปได้ว่า ทุกภาคส่วนเห็นด้วยกับเกณฑ์ดังกล่าว

2) ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

ผู้รับบริการเห็นว่า โดยทั่วไปการหยุดให้บริการก๊าซธรรมชาติควรจะมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเตรียมเชื้อเพลิงอื่นทดแทนสำหรับการผลิตกระแสไฟฟ้า ดังนั้น ถ้าผู้ให้บริการแจ้งล่วงหน้าเพียง 7 วัน หรือ 5 วันทำการตามที่มาตรฐานของต่างประเทศระบุ จะส่งผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้าภายในประเทศได้ ดังนั้น จึงเห็นว่าผู้ให้บริการควรปรับเกณฑ์ของดัชนีเป็น อย่างน้อย 30 วัน และค่าเป้าหมาย 95% นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติเป็นหน่วยงานต้นทางในการจัดหา

ก๊าซธรรมชาติให้แก่สายงานอื่นๆ รวมทั้งสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติซึ่งได้รับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ เป็นผู้ให้บริการลูกค้าปลายทาง (End Users) ต้องแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ทำให้สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติควรจะมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 45 วัน ที่ค่าเป้าหมาย 95% เพื่อให้สายงานอื่นๆ สามารถแจ้งลูกค้าปลายทางได้ทัน ดังนั้น ผู้ให้บริการได้พิจารณาและยอมรับเกณฑ์ตามที่ผู้รับบริการและผู้ทรงคุณวุฒิเสนอ และสรุปได้ว่า ทุกภาคส่วนเห็นด้วยกับเกณฑ์ดังกล่าว

3) ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา

ผู้ให้บริการเห็นว่า การกำหนดเกณฑ์ของดัชนีเป็น ภายใน 30 วินาที อาจจะเร็วเกินไป สำหรับให้ผู้ให้บริการได้เตรียมตัวในการจัดการระบบโทรศัพท์ รวมทั้งในปัจจุบัน สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติไม่ได้เป็นผู้จัดการระบบโทรศัพท์โดยตรง แต่เป็นสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติที่เป็นผู้รับผิดชอบในส่วนนี้ จึงอยากเสนอให้ปรับเกณฑ์ของดัชนีให้มากกว่านี้

ผู้ทรงคุณวุฒิจึงได้เสนอเกณฑ์ของดัชนีเป็น ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง โดยกำหนดจากระยะเวลาที่มีการโทรติดแล้วระบบตัดสายแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 นาที รวมทั้งค่าเป้าหมายเป็น 90% ซึ่งกำหนดจากการโทรสุ่มตรวจประเมิน 20 ครั้ง เพื่อให้ผู้ให้บริการมีโอกาสผิดพลาดได้ 2 ครั้ง

ท้ายที่สุด ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการเห็นด้วยกับเกณฑ์ของดัชนีที่ได้กำหนดขึ้น สำหรับการพัฒนาแนวทางการให้บริการก๊าซธรรมชาติในครั้งแรก และในอนาคตควรจะมีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้เทียบเคียงกับต่างประเทศ

5.6.2 การหารือและรับฟังความเห็นสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ

เมื่อวันอังคารที่ 30 มีนาคม 2553 ณ ห้องประชุมสถาบันวิจัยพลังงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการหารือและรับฟังความเห็นเกี่ยวกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติจากคณะผู้บริหารสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ และกลุ่มผู้รับบริการจากโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 14 ท่าน สรุปได้ว่า ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นชอบกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ได้รับการคัดเลือกทั้ง 10 ตัว แต่ในเรื่องของเกณฑ์และค่าเป้าหมายของดัชนีบางตัวที่ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเห็นว่าควรจะมีการปรับให้เหมาะสมมากกว่านี้ คือ

1) ดัชนีเกี่ยวกับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

ผู้รับบริการเห็นว่า เกณฑ์ของดัชนียังมากเกินไป คือ ไม่เกิน 4 ครั้ง / สัญญา / ปี ซึ่งหมายความว่า ผู้ให้บริการสามารถจำหน่ายก๊าซที่ไม่ได้คุณภาพได้ไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยแต่ละครั้งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงควรปรับเกณฑ์ให้เหลือไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี ที่ค่าเป้าหมาย 95%

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการจึงได้ยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นเมื่อปี 2551 ซึ่งเกิดปัญหาท่อก๊าซรั่วที่บางชันเนื่องจากความผิดพลาดจากผู้รับเหมาของบริษัทการศึกษา และส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทั้งหมด 14 สัญญา จากจำนวนสัญญาทั้งหมด 276 สัญญา หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 5% โดยในปีนั้นเกิดปัญหาลើขึ้นเพียง 1 ครั้ง ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงเสนอเกณฑ์ของดัชนีเป็น ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี แต่ขอปรับค่าเป้าหมายเป็น 90% เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถปรับตัวสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไม่เกิดภาระค่าใช้จ่ายที่มากเกินไป และสามารถปรับปรุงการให้บริการก๊าซธรรมชาติได้อย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเห็นด้วยกับเกณฑ์ของดัชนี ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี ที่ค่าเป้าหมาย 90%

2) ดัชนีเกี่ยวกับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

ผู้รับบริการไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ของดัชนีและค่าเป้าหมายในทำนองเดียวกับดัชนีเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของค่าความร้อนก๊าซ จึงทำการปรับเกณฑ์ของดัชนีเป็น ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี ที่ค่าเป้าหมาย 90% และได้รับความเห็นชอบจากทุกภาคส่วนเช่นกัน

3) ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย

ผู้รับบริการเห็นว่า โดยทั่วไปผู้รับบริการจะรับคำสั่งซื้อจากต่างประเทศและทำการผลิตสินค้าซึ่งจะใช้เวลาดำเนินการทั้งหมดประมาณ 30 วัน ดังนั้น ถ้าผู้ให้บริการแจ้งล่วงหน้าเพียง 7 วัน หรือ 5 วันทำการตามที่มาตรฐานของต่างประเทศระบุ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้รับบริการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผู้รับบริการที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงในการผลิต

และไม่มีเชื้อเพลิงอื่นทดแทน ดังนั้น จึงเห็นว่าผู้ให้บริการควรจะปรับเกณฑ์ของดัชนีเป็น อย่างน้อย 30 วัน และค่าเป้าหมาย 95% ดังนั้น ผู้ให้บริการได้เห็นด้วยกับเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการ กล่าวมา จึงได้ทำการปรับเกณฑ์ของดัชนีเป็น อย่างน้อย 30 วัน และค่าเป้าหมาย 95% ซึ่งสรุปได้ว่า ทุกภาคส่วนเห็นด้วยกับเกณฑ์ดังกล่าว

4) ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่น ๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร

ผู้รับบริการเห็นว่า เกณฑ์ของดัชนีภายใน 14 วัน นานเกินไปสำหรับเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้รับบริการ และอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้รับบริการเห็นว่า ควรปรับเกณฑ์ของดัชนีเป็น ภายใน 7 วัน ที่ค่าเป้าหมาย 95% โดยผู้ให้บริการได้ยอมรับข้อเสนอจากผู้รับบริการ และปรับเกณฑ์ตามที่ผู้รับบริการเสนอ และสรุปได้ว่า ทุกภาคส่วนเห็นด้วยกับเกณฑ์ดังกล่าว

5) ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา

ผู้ให้บริการเห็นว่า การกำหนดเกณฑ์ของดัชนีเป็น ภายใน 30 วินาที อาจจะเร็วเกินไปสำหรับให้ผู้ให้บริการได้เตรียมตัวในการจัดการระบบโทรศัพท์ รวมทั้งในปัจจุบัน สายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติไม่ได้เป็นผู้จัดการระบบโทรศัพท์โดยตรง แต่เป็นสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติที่เป็นผู้รับผิดชอบในส่วนนี้ จึงอยากเสนอให้ปรับเกณฑ์ของดัชนีให้มากกว่านี้

ผู้ทรงคุณวุฒิจึงได้เสนอเกณฑ์ของดัชนีเป็น ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง โดยกำหนดจากระยะเวลาที่มีการโทรติดแล้วระบบตัดสายแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 นาที รวมทั้งค่าเป้าหมายเป็น 90% ซึ่งกำหนดจากการโทรสุ่มตรวจประเมิน 20 ครั้ง เพื่อให้ผู้ให้บริการมีโอกาสผิดพลาดได้ 2 ครั้ง ท้ายที่สุด ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการเห็นด้วยกับเกณฑ์ของดัชนีที่ได้กำหนดขึ้นสำหรับการพัฒนาแนวทางการให้บริการก๊าซธรรมชาติในครั้งแรก และในอนาคตควรมีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้เทียบเคียงกับต่างประเทศ

5.7 สรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

จากการหารือและรับฟังความเห็นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติดังแสดงในตารางที่ 5.11 และดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติดังแสดงในตารางที่ 5.12 ทั้งนี้ รายละเอียดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักแต่ละตัวได้แสดงไว้ในภาคผนวก ข

ตารางที่ 5.11 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ
หลังหารือและรับฟังความคิดเห็น

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)			
1.1	จำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	95%	ค่าความร้อนก๊าซกำหนดตามสัญญา
1.2	จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	95%	ค่าความดันก๊าซกำหนดตามสัญญา
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)			
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / รายปี และเฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / รายปี	เป้าหมาย = 95% (ของกรณีประเมินต่อราย)	-
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง ระดับที่ 2 : 10 วัน ระดับที่ 3 : 45 วัน	เก็บข้อมูลสถิติ 3 ปี	95% ภายใน 24 ชั่วโมง
2.3	ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว	ภายใน 7 วัน	95%	ภายใน 5 วันทำการ
2.4	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 45 วัน	95%	95% อย่างน้อย 5 วันทำการ
2.5	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 14 วัน	95%	ภายใน 10 วันทำการ
2.6	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง	90%	90% ภายใน 30 วินาที นับตั้งแต่ได้รับการเชื่อมต่อ

ตารางที่ 5.11 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ
หลังहारีและรับฟังความคิดเห็น (ต่อ)

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
2.7	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความ ประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร	ภายใน 14 วัน	95%	ภายใน 6 วันทำการ สำหรับจัดเตรียมใบอนุญาต ราคา
3	มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)			
3.1	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอ รองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 0**	-	** ข้อมูลจากบริษัท กรณีศึกษา

ตารางที่ 5.12 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติหลังहारี
และรับฟังความคิดเห็น

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)			
1.1	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซ ธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขาย ก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี	95%	ค่าความร้อนก๊าซกำหนด ตามสัญญา
1.2	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซ ธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไป ตามสัญญาซื้อขาย ก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี	95%	ค่าความดันก๊าซกำหนด ตามสัญญา
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)			
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความ ร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / สัญญา / ปี และ เฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี	95%	-
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณี ที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดย ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง ระดับที่ 2 : 3 วัน ระดับที่ 3 : 7 วัน	เก็บข้อมูลสถิติ 3 ปี	95% ภายใน 24 ชั่วโมง
2.3	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ใน กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อม หรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	อย่างน้อย 30 วัน	95%	95% อย่างน้อย 5 วันทำ การ
2.4	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อ สงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลาย ลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการ ซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการ และหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมา จากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 7 วัน	95%	ภายใน 10 วันทำการ

ตารางที่ 5.12 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติหลังหาหรือ
และรับฟังความคิดเห็น (ต่อ)

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ค่าเป้าหมาย	มาตรฐานต่างประเทศ
2.5	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง	90%	90% ภายใน 30 วินาที นับตั้งแต่ได้รับการเชื่อมต่อ
2.6	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 14 วัน	95%	ภายใน 6 วันทำการ สำหรับจัดเตรียมใบอนุญาต
3	มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)			
3.1	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)	เฉลี่ย 0.5 ครั้ง / สัญญา / ปี	-	0.0069 ครั้ง / ราย / ปี
3.2	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)	เฉลี่ย 4,320 นาที / สัญญา / ปี	-	2.4477 นาที / ราย / ปี

5.8 สรุปท้ายบท

ในบทนี้จะอธิบายถึงผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากคณะผู้บริหารของบริษัท
กรณีศึกษา เพื่อนำไปคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักโดยประยุกต์ใช้เทคนิคการจัดลำดับ
ความสำคัญด้วยกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytic Network Process : ANP) และ
ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Super Decisions 2.0.8 ซึ่งผลคะแนนความสำคัญของดัชนีแต่ละ
ตัวได้ถูกนำมาจัดเรียงคะแนนจากมากไปน้อยและแบ่งแยกตามมุมมอง และทำการคัดเลือกดัชนี
ตามมุมมองต่างๆ เพื่อให้ได้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักครอบคลุมทุกมุมมอง จนกระทั่งได้
ดัชนีทั้งหมด 28 ตัว จากนั้นผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความเห็นในการจำแนกดัชนีให้สอดคล้องกับ
ใบอนุญาตการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ โดยใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการก๊าซ
ธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรมมี 2 ใบอนุญาต คือ ใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ และ
ใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ และได้ทำการหารือกับสาย
งานที่เกี่ยวข้องกับทั้ง 2 ใบอนุญาต คือ สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติ และสายงาน
ระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ รวมทั้งได้ทำการหารือและรับฟังความเห็นจากภาคส่วนที่
เกี่ยวข้องจนกระทั่งได้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักใบอนุญาตละ 10 ตัว