

บทที่ 7

การประเมินคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

เมื่อได้จัดทำแนวทางคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรมแล้ว จึงได้สุ่มตัวอย่างสำหรับประเมินคุณภาพการให้บริการจากโรงไฟฟ้าจำนวน 1 โรง และโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 1 โรง เพื่อเป็นการสุ่มตรวจพิสูจน์ว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องหรือไม่ รวมทั้งรับฟังปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการก๊าซธรรมชาติ และรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับบริการ โดยทำการสอบถามข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปี 2552 จากผู้รับบริการที่ได้สุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

7.1 แผนการสุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติ

แผนการสุ่มตัวอย่างจะสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุมแหล่งก๊าซที่สำคัญของประเทศ 2 แหล่ง คือ แหล่งก๊าซตะวันออก และแหล่งก๊าซพม่า โดยตัวอย่างแรกสุ่มเลือกโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้รับบริการรายใหญ่ของสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติของบริษัทการนิคมฯ และได้รับการส่งมอบก๊าซธรรมชาติจากแหล่งก๊าซตะวันออก โดยสอดคล้องกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ ส่วนอีกตัวอย่างหนึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นผู้รับบริการของสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติของบริษัทการนิคมฯ และได้รับการส่งมอบก๊าซธรรมชาติจากแหล่งก๊าซตะวันตก โดยสอดคล้องกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ

สำหรับแบบฟอร์มการตรวจประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรม ได้แสดงไว้ในภาคผนวก ข และผลการประเมินได้อธิบายไว้ในหัวข้อถัดไป

7.2 ผลการประเมินคุณภาพสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

การประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ ได้สุ่มตัวอย่างโรงไฟฟ้า 1 โรง ซึ่งเป็นโรงไฟฟ้าแห่งแรกของประเทศไทย ที่ใช้ก๊าซธรรมชาติจากอ่าวไทยหรือแหล่งก๊าซตะวันออก มาเป็นเชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้า เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาแหล่งทรัพยากรธรรมชาติภายในประเทศให้เกิดประโยชน์

สูงสุด ปัจจุบันโรงไฟฟ้าแห่งนี้มีกำลังผลิตรวมทั้งสิ้น 3,680,000 กิโลวัตต์ ถือเป็นแหล่งผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่และทันสมัยที่สุดในประเทศไทย และเมื่อวันพฤหัสบดีที่ 4 พฤษภาคม 2553 ผู้วิจัยได้เข้าไปที่โรงไฟฟ้างดังกล่าว เพื่อประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติที่ทางโรงไฟฟ้าได้รับจากบริษัทกรณีศึกษาในช่วงปี 2552 ผลที่ได้แสดงดังตารางที่ 7.1 และสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 7.1 ผลการประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติที่โรงไฟฟ้าตัวอย่าง

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		หมายเหตุ
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)				
1.1	จำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	✓		เกิดขึ้นประมาณ 20 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี
1.2	จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	✓		เกิดขึ้นประมาณ 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)				
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / ราย / ปี และ		✓	
		เฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / ราย / ปี		✓	
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง	✓		เกิดที่โรง CO ₂
		ระดับที่ 2 : 10 วัน	✓		เกิดเหตุการณ์ที่อ่าว
		ระดับที่ 3 : 45 วัน		✓	
2.3	ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว	ภายใน 7 วัน	-	-	N/A
2.4	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 45 วัน	✓		มีการแจ้งประมาณ 30 วัน

ตารางที่ 7.1 ผลการประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติที่โรงไฟฟ้าตัวอย่าง (ต่อ)

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		หมายเหตุ
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	
2.5	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 14 วัน	✓		ส่วนใหญ่จะตอบสนองภายใน 1 วัน
2.6	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง	✓		
2.7	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 14 วัน	-	-	N/A
3	มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)				
3.1	ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 0**	-	-	N/A

1) ในด้านมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์

- โรงไฟฟ้าประสบปัญหาค่าความร้อนไม่เป็นไปตามสัญญา 20 ครั้ง ซึ่งเคยส่งผลกระทบต่อ Fuel Gas Nozzle ของโรงไฟฟ้าขัดข้อง
- โรงไฟฟ้าประสบปัญหาค่าความดันไม่เป็นไปตามสัญญา 4 ครั้ง โดยมีค่าความดันก๊าซน้อยกว่า 350 psig

2) ในด้านมาตรฐานการให้บริการ

- โรงไฟฟ้าและบริษัทกรณีศึกษาจะมีการตรวจสอบไบแก๊สหนักก่อนออกไบแก๊สหนักทุกเดือน
- โรงไฟฟ้าเคยเกิดเหตุการณ์กรณีฉุกเฉินระดับที่ 1 เป็นจำนวน 1 ครั้ง ซึ่งเกิดที่โรง CO₂ ของโรงไฟฟ้า เกิดเหตุการณ์กรณีฉุกเฉินระดับที่ 2 เป็นจำนวน 1 ครั้ง โดยมีพายุเข้าบริเวณอ่าวไทย ส่งผลให้ท่อก๊าซรั่ว และไม่เคยเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินระดับที่ 3 เลย

- สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติของบริษัทการศึกษาได้มีการวางแผนล่วงหน้าเป็นเวลาประมาณ 30 วัน
- โรงไฟฟ้าเคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังบริษัทการศึกษา และได้รับการตอบสนองภายใน 1 วัน
- โรงไฟฟ้าเคยโทรศัพท์เข้าไปแจ้งปัญหากับบริษัทการศึกษา และได้รับการตอบรับโทรศัพท์ภายใน 2 นาที รวมทั้งมีการประสานงานตลอดเวลาจาก Block Valve 6 มาห้อง Control Room และมีการประชุมร่วมกับบริษัทการศึกษา 2 เดือน / ครั้ง

3) ในด้านมาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ

- กรณีก๊าซไม่พอใช้งาน เกิดขึ้นเนื่องจากแหล่งก๊าซฝั่งตะวันตกมีปัญหา ต้องเดินเครื่องใช้น้ำมันแทน ซึ่งเหตุการณ์เกิดขึ้น 1 – 2 ครั้ง

4) ปัญหาและอุปสรรค

- ในภาพรวมของการให้บริการก๊าซธรรมชาติ โรงไฟฟ้าได้รับความร่วมมือในการให้บริการจากบริษัทการศึกษาเป็นอย่างดี ดังนั้น โรงไฟฟ้าไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการก๊าซธรรมชาติเกิดขึ้น
- มีการเปลี่ยนแปลงค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ ส่งผลกระทบต่อการเดินเครื่องกังหันก๊าซของชุดที่ 3 และ 4 เสียโอกาสการเดินเครื่อง และถึงขั้นต้องปรับปรุง Fuel Gas Nozzle
- ในปี 2552 ความถี่ของความไม่พร้อมใช้ก๊าซธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า ทำให้ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากต้องใช้น้ำมันในการเดินระบบแทน

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- โรงไฟฟ้าเสนอให้ทำระบบ Alarm เพื่อที่จะเตือนโรงไฟฟ้าเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง
- ควรจะติดตั้งเครื่องวัด Online ที่สามารถตรวจสอบได้จากทั้งสองฝ่าย ที่จุดส่งมอบ
- ราคาก๊าซไม่ควรอิงกับราคาตลาดโลก เนื่องจากใช้ก๊าซในประเทศจากแหล่งก๊าซตะวันออก
- ไม่ควรใช้วิธีการคิดราคาแบบ Pooling เนื่องจากไม่ยุติธรรม
- การแจ้งเปลี่ยนระบบหรืออุปกรณ์หรือให้ปรับตั้งค่าเครื่องจักรใหม่ เป็นเวลาที่กระชั้นชิดเกินไป ทำให้ปรับตัวไม่ทัน

- โรงไฟฟ้าเสนอให้บริษัทกรณีศึกษาจัดทำศูนย์ฝึกอบรมเกี่ยวกับ Gas ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติมากขึ้น
- เสนอให้มีระบบที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพก๊าซธรรมชาติอย่างละเอียด
- กรณีที่บริษัทกรณีศึกษาเปิดให้เสนอความคิดเห็นจากลูกค้า บริษัทควรจะตอบสนอง กลับมาบ้าง จะได้ทราบถึงความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหา

สรุปได้ว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้งหมด 10 ตัว บริษัทกรณีศึกษา สายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติสามารถให้บริการก๊าซธรรมชาติได้ตามเกณฑ์ทั้งหมด 4 ตัว คือ ดัชนีเกี่ยวกับจำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงาน เมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา ส่วนดัชนีที่บริษัทกรณีศึกษาไม่ผ่านเกณฑ์มีจำนวน 3 ตัว คือ ดัชนีเกี่ยวกับจำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซ จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซ และระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการ เนื่องจากแหล่งก๊าซธรรมชาติไม่สามารถส่งมอบก๊าซมาได้ และทำให้ไม่สามารถแจ้งผู้รับบริการได้ทัน นอกจากนี้ ยังมีดัชนีอีก 3 ตัว ที่ไม่สามารถประเมินได้ คือ ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ และความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซ ให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากดัชนีทั้ง 3 ตัวนี้ ต้องขอข้อมูลจาก ส่วนกลางฝ่ายผลิต

7.3 ผลการประเมินคุณภาพสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ

การประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ ได้ สุ่มตัวอย่างโรงงานอุตสาหกรรม 1 โรง ซึ่งเป็นโรงงานที่ได้จดทะเบียนเมื่อปี 2549 โดยตั้งอยู่ที่ นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี และโรงงานได้ใช้ก๊าซธรรมชาติจาก แหล่งก๊าซพม่า เพื่อใช้ในการฟอกย้อมผ้าและพิมพ์ผ้า และเมื่อวันพฤหัสบดีที่ 29 เมษายน 2553 ผู้วิจัยได้เข้าไปที่โรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าว เพื่อประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติที่ทาง โรงงานได้รับจากบริษัทกรณีศึกษาในช่วงปี 2552 ผลที่ได้แสดงดังตารางที่ 7.2 และสามารถ อธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 7.2 ผลการประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติที่โรงงานอุตสาหกรรมตัวอย่าง

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		หมายเหตุ
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)				
1.1	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี		✓	
1.2	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี		✓	
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)				
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / สัญญา / ปี และ		✓	
		เฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี		✓	
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง		✓	
		ระดับที่ 2 : 3 วัน		✓	
		ระดับที่ 3 : 7 วัน		✓	
2.3	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	อย่างน้อย 30 วัน	✓		มีการแจ้งล่วงหน้า 30 วัน
2.4	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือ เอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 7 วัน		✓	
2.5	ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง	✓		มีการโทรแจ้งเข้าไป และรับทุกครั้ง
2.6	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	ภายใน 14 วัน	-	-	N/A

ตารางที่ 7.2 ผลการประเมินคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติที่โรงงานอุตสาหกรรมตัวอย่าง (ต่อ)

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		หมายเหตุ
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	
3	มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)				
3.1	ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติ ขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)	เฉลี่ย 0.5 ครั้ง / สัญญา / ปี		✓	
3.2	ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติ ขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)	เฉลี่ย 4,320 นาที / สัญญา / ปี		✓	

1) ในด้านมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์

- โรงงานไม่เคยร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความร้อนและค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากโรงงานไม่เคยประสบปัญหาก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบให้แก่บริษัทไม่มีคุณภาพ จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อเครื่องจักรไม่สามารถใช้งานได้

2) ในด้านมาตรฐานการให้บริการ

- โรงงานไม่เคยได้รับความผิดพลาดจากการออกไปแจ้งหนี้ เนื่องจากก่อนที่จะบริษัทกรณีศึกษาจะออกไปแจ้งหนี้ จะมีการส่งรายการไปแจ้งหนี้มาให้โรงงานตรวจสอบทุกเดือน ก่อนที่จะทำการออกไปแจ้งหนี้ฉบับจริง
- โรงงานไม่เคยเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นภายในโรงงาน
- เมื่อมีเหตุการณ์ที่ต้องหยุดจ่ายก๊าซเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย บริษัทกรณีศึกษาจะแจ้งล่วงหน้า 30 วัน แต่เหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นแล้วทำให้บริษัทกรณีศึกษาต้องหยุดจ่ายก๊าซ เกิดจากปัญหาที่แหล่งก๊าซพม่า ซึ่งบริษัทกรณีศึกษาได้ทำได้ทำการแจ้งล่วงหน้า 30 วันเช่นกัน
- โรงงานไม่เคยร้องเรียนหรือสอบถามเป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากไม่เคยเกิดปัญหากับระบบก๊าซธรรมชาติของโรงงาน
- โดยปกติ โรงงานจะโทรแจ้งปัญหาผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ประสานงานของบริษัทศึกษา และผู้ประสานงานจะรับโทรศัพท์ทุกครั้ง ซึ่งโรงงานไม่เคยรอสายเกิน 2 นาที

3) ในด้านมาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ

- โรงงานไม่เคยเกิดเหตุขัดข้องกับระบบก๊าซธรรมชาติของบริษัท

4) ปัญหาและอุปสรรค

- ในภาพรวมของการให้บริการก๊าซธรรมชาติ โรงงานได้รับความร่วมมือในการให้บริการจากบริษัทกรณีศึกษาเป็นอย่างดี ดังนั้น โรงงานไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการก๊าซธรรมชาติเกิดขึ้น
- ค่าอบรมแพงเกินไป คือ 7,000 บาทต่อคน ดังนั้น โรงงานอยากเสนอให้บริษัทกรณีศึกษาช่วยลดค่าอบรม

5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้บริษัทกรณีศึกษาเข้ามาตรวจสอบสภาพอากาศจากเดิม 1 ครั้ง / ปี เป็น 2 ครั้ง / ปี เนื่องจากโรงงานต้องส่งรายงานประเมินสภาพอากาศให้กรมอุตสาหกรรม 2 ครั้ง / ปี ทำให้โรงงานต้องจ้างหน่วยงานอื่นมาทำการประเมินสภาพอากาศอีกครั้ง
- โรงงานไม่เคยทราบว่า ต้นทุนของก๊าซธรรมชาติมีค่าเท่าไร อยากให้บริษัทกรณีศึกษาให้ข้อมูลในประเด็นนี้

สรุปได้ว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้งหมด 10 ตัว บริษัทกรณีศึกษา สายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติสามารถให้บริการก๊าซธรรมชาติได้ตามเกณฑ์ทั้งหมด 9 ตัว และมีเพียงดัชนีตัวเดียวที่ไม่สามารถประเมินได้ คือ ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ เนื่องจากโรงงานใช้ก๊าซธรรมชาติมานานแล้ว จึงไม่มีข้อมูลในประเด็นนี้

7.4 สรุปผลการให้บริการในภาพรวม

จากการประเมินคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรม ในด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ยังมีปัญหาเกี่ยวกับค่าความร้อนก๊าซและค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบให้กับโรงไฟฟ้าไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอาจเกิดจากแหล่งก๊าซธรรมชาติ หรือการตรวจวัดคุณภาพก๊าซของบริษัทกรณีศึกษากับผู้รับบริการคนละจุดกัน ทำให้คุณภาพก๊าซที่วัดได้ไม่ตรงกัน ส่วนในด้านการให้บริการในภาพรวมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และในด้านสมรรถนะ โรงไฟฟ้าไม่สามารถประเมินได้ เนื่องจากต้องไปขอข้อมูลจากส่วนกลางฝ่ายผลิต ส่วนโรงงานอุตสาหกรรมไม่มีเหตุขัดข้องเกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังมีดัชนีบางตัว เช่น ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ ซึ่งไม่สามารถ

ประเมินจากข้อมูลของผู้รับบริการ จึงต้องประเมินจากข้อมูลของบริษัทกรณีศึกษาในกรณีที่มีลูกค้ารายใหม่สนใจจะใช้บริการก๊าซธรรมชาติ ดังนั้นสรุปได้ว่า ในภาพรวมบริษัทกรณีศึกษาสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี

7.5 การเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา

เมื่อทำการประเมินคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติของทั้ง 2 ใบอนุญาต จึงทำการเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา เพื่อให้เห็นว่าเกณฑ์ของดัชนีที่ได้กำหนดขึ้น มีค่าใกล้เคียงหรือสอดคล้องกับผลการประเมินและ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษามากน้อยเพียงใด โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

7.5.1 การเปรียบเทียบสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

ข้อมูล Baseline ได้มาจากสายงานจัดหาและตลาดก๊าซธรรมชาติของบริษัทกรณีศึกษา โดยจะนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของดัชนีที่ได้รับความเห็นชอบจากทุกภาคส่วน และเปรียบเทียบกับผลการประเมินคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติจากการสุ่มประเมินโรงไฟฟ้า ดังแสดงในตารางที่ 7.3

ตารางที่ 7.3 การเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา สำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน หลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ผลการประเมิน		Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา	
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	มี (เท่าไร)	ไม่มี
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)					
1.1	จำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	เกิดขึ้นประมาณ 20 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี		โรงไฟฟ้าจะนะ โรงไฟฟ้าน้ำพอง โรงไฟฟ้าวังน้อย	
1.2	จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี	เกิดขึ้นประมาณ 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี			✓

ตารางที่ 7.3 การเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา
สำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน หลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ผลการประเมิน		Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา	
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	มี (เท่าไร)	ไม่มี
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)					
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการ ออกใบแจ้งหนี้เนื่องจากการ คำนวณค่าปริมาณพลังงานความ ร้อน (MMBtu) ของก๊าซ ธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / ราย / ปี และ		✓	ปี 2552 = 50 ครั้ง ปี 2553 _(H1) = 22 ครั้ง	
		เฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / ราย / ปี		✓	ปี 2552 = 50/213 = 0.235 ครั้ง / ราย / ปี	
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืน สู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่าย ก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดย ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง	เกิดที่โรง CO ₂		เกิดเหตุ 2 ครั้ง #1 : 1 ชม 45 นาที #2 : 2 ชม.	
		ระดับที่ 2 : 10 วัน	เกิดเหตุการณ์ท่อรั่ว		กรณีบกพร 10 วัน	
		ระดับที่ 3 : 45 วัน		✓		✓
2.3	ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ใน กรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคย ได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของ ผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการ ตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซ เรียบร้อยแล้ว	ภายใน 7 วัน	N/A	N/A		✓
2.4	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการ ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการ หยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซ ธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 45 วัน	มีการแจ้งประมาณ 30 วัน		เมื่อมีการซ่อมฯตามแผน แจ้งให้ผู้รับบริการล่วงหน้า ~ 90 วัน	✓
2.5	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อ ร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลาย ลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็น เกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความ เดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการ ซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงาน ของผู้รับบริการและหรือไม่พึง พอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผล มาจากการดำเนินงานหรือ บริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 14 วัน	ส่วนใหญ่จะ ตอบสนองภายใน 1 วัน			✓
2.6	ระยะเวลาที่ต้องรับทราบโดย พนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้ง ปัญหาเข้ามา	ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณ โทรศัพท์ว่าง	✓		สุ่มโทร 1540 เวลารับสายไม่เกิน 2 นาที (กรณีมีสายซ้อน)	✓

ตารางที่ 7.3 การเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา สำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน หลัก	เกณฑ์ของดัชนี	ผลการประเมิน		Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา	
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	มี (เท่าไร)	ไม่มี
2.7	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็น ลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้ง ความประสงค์จะใช้ก๊าซ ธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร	ภายใน 14 วัน	N/A	N/A		✓
3	มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)					
3.1	ความสามารถในการบริหาร จัดหาก๊าซให้เพียงพอรองรับ ความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 0**	N/A	N/A	ปี 2552 = 0.8 % ปี 2553 _(H1) = 3.2 %	

หมายเหตุ ข้อมูล Baseline ปี 2552 (มกราคม – ธันวาคม) และปี 2553 (มกราคม – มิถุนายน)

ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวนจุดส่งมอบทั้งหมดในปัจจุบัน 213 แห่ง

จากตารางที่ 7.3 จะเห็นว่า เกณฑ์ของดัชนีที่ได้กำหนดขึ้น โดยส่วนมากมีค่าใกล้เคียงกับผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ และใกล้เคียงกับข้อมูล Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา ยกตัวอย่างเช่น ดัชนีเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา ซึ่งเกณฑ์ของดัชนีกำหนดไว้ภายใน 2 นาที ผลการประเมินได้ภายใน 2 นาที และบริษัทกรณีศึกษาได้ทำการสุ่มโทรซึ่งมีการรับสายภายใน 2 นาที เช่นกัน อีกตัวอย่างหนึ่ง คือ ดัชนีเกี่ยวกับความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเกณฑ์ของดัชนีกำหนดไว้มากกว่าร้อยละ 0 และบริษัทกรณีศึกษาสามารถบริหารจัดการได้ร้อยละ 0.8 ซึ่งเป็นค่าที่ใกล้เคียงกัน

นอกจากนี้ ยังมีดัชนีบางตัว คือ ดัชนีเกี่ยวกับจำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเกณฑ์ของดัชนีมีค่าใกล้เคียงกับ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา แต่ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมีค่าไม่ใกล้เคียงกับ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา โดยเกณฑ์ของดัชนีกำหนดไว้ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี และผู้ให้บริการส่งมอบก๊าซที่มีค่าความร้อนก๊าซไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายที่โรงไฟฟ้าจะนะ โรงไฟฟ้าน้ำพอง และโรงไฟฟ้าวังน้อย แต่ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการพบว่า เกิดเหตุการณ์ที่ค่าความร้อนก๊าซไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายถึง 20 ครั้ง ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ของดัชนีที่กำหนดไว้มากและไม่เป็นไปตามข้อมูล Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา สาเหตุอาจ

เนื่องมาจากบริษัทกรณีศึกษาทำการประเมินค่าความร้อนก๊าซ ณ จุดส่งมอบ แต่ผู้ให้บริการประเมินค่าความร้อนก๊าซ ณ มาตรวัดของผู้ให้บริการ ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกัน

จะเห็นได้ว่า ข้อมูลของบริษัทกรณีศึกษาและของผู้ให้บริการยังไม่สอดคล้องกัน ดังนั้นการพัฒนาแนวทางคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งควรนำไปประเมินผลการให้บริการในช่วง 3 ปีแรกก่อน เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการสามารถจัดเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องตามที่เกณฑ์กำหนดไว้ จากนั้นจึงทำการปรับปรุงเกณฑ์ของดัชนีให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

7.5.2 การเปรียบเทียบสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ

ข้อมูล Baseline ได้มาจากสายงานระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติของบริษัทกรณีศึกษา โดยจะนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของดัชนีที่ได้รับความเห็นชอบจากทุกภาคส่วน และเปรียบเทียบกับผลการประเมินคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติจากการสุ่มประเมินโรงงานอุตสาหกรรม ดังแสดงในตารางที่ 7.4

ตารางที่ 7.4 การเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา สำหรับใบอนุญาตค้าปลีกธรรมชาติ

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา	
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	มี (เท่าไร)	ไม่มี
1	มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)					
1.1	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี		✓		✓
1.2	จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไป ตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี		✓	ปี 2552 บมจ. บางจาก ปีโตรเลียม 1 ครั้ง (ก.ย. 52) ม.ค. – มิ.ย.2553 บจ. บางกอกกล๊าส 1 ครั้ง (พ.ค.53)	

ตารางที่ 7.4 การเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา
สำหรับใบอนุญาตค้าปลีกธรรมชาติ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา	
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	มี (เท่าไร)	ไม่มี
2	มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)					
2.1	จำนวนความผิดพลาดของการ ออกใบแจ้งหนี้เนื่องจากการ คำนวณค่าปริมาณพลังงานความ ร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติ ที่ขนส่งของผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 2 ครั้ง / สัญญา / ปี และ		✓	ปี 2552 (จำนวน 4 ราย รายละเอียด (1) บ.สยามกลาส อินดรัสทรี (2) บ. เหล็กก่อสร้าง สยาม (3) บ ดอกเตอร์ บูบ. (4) บ.เขาช่อง อุตสาหกรรม 1979 ปี 2553 (จำนวน 4 ราย) (1) บ.คาร์ดินัล เฮลท์ 222(ประเทศไทย) (1 ครั้ง) (2) บ.โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย (1 ครั้ง) (3) บ.ไทยแทปฟิต้า (2 ครั้ง) (4) ฝ่ายธุรกิจไฟฟ้าและ พลังงานร่วม (1 ครั้ง)	
		เฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี		✓		✓
2.2	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่าย ก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดย ไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า	ระดับที่ 1 : 24 ชั่วโมง		✓	ปี 2552 บมจ. บางจาก ฯ 1 ครั้ง ใช้เวลา 382 นาที ม.ค. – มิ.ย.53 บจ.บางกอกกล๊าส ครั้งที่ 1 ใช้เวลา 90 นาที บจ.บางกอกกล๊าส ครั้งที่ 2 ใช้เวลา 55 นาที	✓
		ระดับที่ 2 : 3 วัน		✓		✓
		ระดับที่ 3 : 7 วัน		✓		✓
2.3	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการ ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการ หยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อม หรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมี การวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	อย่างน้อย 30 วัน	มีการแจ้งล่วงหน้า 30 วัน			✓

ตารางที่ 7.4 การเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา
สำหรับใบอนุญาตค้าปลีกธรรมชาติ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก	เกณฑ์ของดัชนี	มีเหตุการณ์เกิดขึ้นหรือไม่		Baseline ของบริษัทกรณีศึกษา	
			มี (เท่าไร)	ไม่มี	มี (เท่าไร)	ไม่มี
2.4	ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการ ซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ	ภายใน 7 วัน		✓	ปี 2552 พบข้อร้องเรียนทั้งหมด 4 ข้อ 1) บ. รอยัลปอร์ชเลน จำกัด (มหาชน) (1 ครั้ง) 2) บ.บางกอกโฟลีโอเททิลิน จก. (1 ครั้ง) 3) บมจ. บางจากปิโตรเลียม (1 ครั้ง) 4) บ. เมทโซเปเปอร์ (ไทย) จก. (1 ครั้ง) ปตท. ตอบสนองขั้นแรกทางโทรศัพท์ (1 ครั้ง) เนื่องจากลูกค้าแจ้งครั้งแรกทางโทรศัพท์ ม.ค. – มิ.ย.53 พบข้อร้องเรียนทั้งหมด 4 ข้อ 1..บ.โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จก. (1 ครั้ง) 2. บ.ไทยแทฟฟิต้า จก. (2 ครั้ง) 3. บ.บางกอกกล๊าส จก. (1 ครั้ง) 4. บ.รอยยังปอร์ชเลน จก. (1 ครั้ง) ปตท. ตอบสนองขั้นแรกทางโทรศัพท์ เนื่องจากลูกค้าแจ้งครั้งแรกทางโทรศัพท์	
2.5	ระยะเวลาที่ต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา	ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง	มีการโทรแจ้งเข้าไปและรับทุกครั้ง		สัปดาห์ 1,540 เวลา รับสายไม่เกิน 2 นาที (กรณีมีสายซ้อน)	

7.6 สรุปท้ายบท

ในบทนี้จะกล่าวถึงการทดลองประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นการสรุปตรวจสอบ พิสูจน์ว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการก๊าซธรรมชาติได้ตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งรับฟังปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการก๊าซธรรมชาติ และรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินในภาพรวมสรุปได้ว่า บริษัทกรณีสึกษาสามารถให้บริการก๊าซธรรมชาติได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังได้ทำการเปรียบเทียบเกณฑ์ของดัชนีกับผลการประเมิน และ Baseline ของบริษัทกรณีสึกษา โดยพบว่า ผลการเปรียบเทียบของทั้งเกณฑ์ของดัชนี ผลการประเมินคุณภาพบริการ และ Baseline มีค่าใกล้เคียงกัน นั่นคือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ท้ายที่สุด ดัชนีวัดผลการดำเนินงานควรได้รับการเก็บข้อมูลการประเมินในช่วง 3 ปีแรก เพื่อให้ได้ข้อมูลสถิติสำหรับการปรับปรุงเกณฑ์ของดัชนีให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น