

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาดัชนีวัดสมรรถนะหลักให้มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ และสะท้อนถึงการดำเนินงานที่แท้จริง สำหรับใช้ในการกำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

แนวทางการวิจัยเริ่มจากการศึกษาดัชนีวัดสมรรถนะที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย อันได้แก่การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แล้วนำมาทำการเทียบเคียงกับดัชนีวัดสมรรถนะของการไฟฟ้าของต่างประเทศ โดยแบ่งมุมมองของดัชนีวัดสมรรถนะออกเป็น 5 มุมมองตามแนวคิดของสหภาพยุโรป (EU) อันได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านอื่นๆ หลังจากนั้นทำการสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่มีต่อดัชนีวัดสมรรถนะทั้งหมดที่รวบรวมได้ รวมถึงการให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญในมุมมองการให้บริการ น้ำหนักความเหมาะสมกับองค์กรและความพร้อมของข้อมูลของแต่ละตัวโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นจึงประยุกต์ใช้เทคนิคกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytic Network Process: ANP) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Super Decision ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทั้งหมด ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายให้ความสำคัญกับมุมมองในการให้บริการด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด ทราบถึงเกณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการคัดเลือกดัชนีวัดสมรรถนะหลักขององค์กร โดยได้ดัชนีวัดสมรรถนะหลักที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด และมีความพร้อมของข้อมูลทั้งสิ้น 12 ตัว ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารการไฟฟ้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว

The purpose of this research is to study and develop key performance indicators (KPIs) that are practically suitable and reflecting the actual operations of electricity distribution companies. They also employ for control and evaluation the operations against the standard of agreed service quality.

The research starts with the study and collecting of KPIs presently used in the electrical distribution companies in Thailand and then benchmark them with electrical distribution companies in the other countries. According to the EU perception, the indices are classified into 5 categories, i.e. quality, continuity, reliability, customer satisfaction and others. In the next step, involved officers from the electricity distribution companies are inquired to select KPIs from provided according to their opinion, are suitable for their owned organizations and score their points of view in terms of service quality, consistency of the organization, and readiness of the data for all KPIs through the systematically designed questionnaire. Thereafter, Analytical Network Process (ANP) is applied to the collected data. The Super Decision is used to analyse all the obtained information. The results will illustrate each utility perception on its owned service category which will then be used in selecting the KPIs. With this process it is assured the final selected KPIS will be suitable and complied with utility and customer requirements. Finally, there are 12 KPIs to verify distribution utility service performance. The involved officers and Stakeholders are agree with these results.