

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) ที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการกำกับดูแล และประเมินผลการดำเนินงานในด้านของคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจ และเพิ่มโอกาสที่จะก้าวไปเป็นองค์กรชั้นนำในกิจการไฟฟ้า หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องในระดับสากล การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้เริ่มต้นจากการรวบรวม KPIs ในด้านของคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด มาจำแนกออกเป็น 4 มุมมองตามแนวคิดของสหภาพยุโรป (EU) อันได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความพึงพอใจของลูกค้า จากนั้นทำการคัดเลือกกลุ่มของ KPIs ที่มีคะแนนของเกณฑ์ด้านความเหมาะสมกับองค์กร และด้านความพร้อมของข้อมูลสูงที่สุด สำหรับคะแนนที่ใช้ในการคัดเลือก KPIs นี้จะแตกต่างกันไปตามน้ำหนักความสำคัญของมุมมองทั้ง 4 และเกณฑ์ต่างๆ ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของกฟผ. ซึ่งน้ำหนักความสำคัญนี้สามารถคำนวณได้โดยเทคนิคกระบวนการโครงข่ายเชิงวิเคราะห์ (Analytical Network Process: ANP) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Super Decision 1.6.0 ช่วยในการประมวลผล

จากแนวทางการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะได้ KPIs ทั้ง 8 ตัว ที่ได้รับการคัดเลือกมาเป็นผลลัพธ์ของการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีคุณภาพเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด และครบถ้วนทั้ง 4 มุมมอง อีกทั้งยังได้ผ่านการพิจารณาและเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วทุกตัว นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะ และจัดทำรายละเอียด (Measurement Template) สำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้ง 8 ตัว ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

The aim of this research is to develop key performance indicators (KPIs) suitable for controlling and evaluating service quality performances of Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT), so that the execution would follow organization goals, i.e. electricity supply is sufficient without a burden to economic growth, and a chance of being a world-class organization in electricity infrastructure business is boosted. The research starts with collecting all related KPIs and categorizing them to four aspects based on EU's concept i.e., quality, continuity, reliability, and customer satisfaction. The most favorable KPIs is chosen by questionnaire responses from the directors and involved officers of EGAT. They are based on best fit to the organization and data availability. Weighing approach is applied to make various scores in KPIs. This approach can be formulated by using Analytical Network Process (ANP). The Super Decision program is used to analyse all the obtained information.

Based on all the mentioned procedure, there are 8 finalised KPIs which is suitable to the organization's requirements and covers four aspects of KPIs as stated earlier. Also, 2 key experts, involved officers of EGAT and Stakeholders are agree with these results. Moreover, the suggestions and definition of each KPIs will be provided in the final part.