



เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

Thailand Quality Award: TQA

ประจำปี
2566



รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) เริ่มดำเนินการนับตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ ซึ่งองค์กรที่มีวิสัยปฏิบัติและผลการดำเนินในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิสัยปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวางย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัล เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Baldrige National Quality Award (BNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้



สารแสดงความยินดีจาก ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ปัจจุบันโลกธุรกิจได้เผชิญกับความท้าทายที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การแข่งขันที่สูงขึ้น ไปจนถึงความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น แต่ท่ามกลางความท้าทายเหล่านี้ ก็ยังคงเห็นความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่จากองค์กรต่าง ๆ ที่สามารถปรับตัวและพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

ตลอดระยะเวลา 22 ปีที่ผ่านมา รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนผลิตภาพ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศอย่างมุ่งมั่น ผ่านการพัฒนาผู้ประกอบการ องค์กร และสถาบันให้สามารถเป็นแบบอย่างของความสำเร็จรูปแบบใหม่ในการทำธุรกิจ หรือ การดำเนินการองค์กร (New Business Model) ที่สามารถรองรับผลกระทบ (Disruption) แต่ยังคงรักษา (Sustain) คุณค่าหลัก (Core Value) ขององค์กรไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึง ได้มีการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กร (Performance with Purpose) ได้มีการมอบคุณค่าอย่างพึงพอใจให้กับลูกค้า (Delivering Values to Customers) ได้ลงทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากร (Investing in Employees) และดำเนินการค้าอย่างเป็นธรรมกับคู่ค้า (Dealing fairly and ethically with Suppliers) อีกทั้งให้ความช่วยเหลือสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน (Corporate Social Responsibility) และเสริมสร้างการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ (Protect Natural Environment)

ในนามของคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขอแสดงความยินดีกับ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด เจ้าของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ประจำปี 2566 ต้นแบบองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และปฏิบัติการที่เป็นเลิศในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า โดยมีดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ มีวิธีการที่มีประสิทธิผลในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ออกแบบ จัดการและปรับปรุงทั้งส่วนของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในระดับ Thailand Quality Class Plus : TQC Plus ที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ จำนวน 3 องค์กร ประกอบด้วย 1. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีความโดดเด่นในด้านปฏิบัติการ (Operation) 2. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีความโดดเด่นในด้านนวัตกรรม (Innovation) 3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีความโดดเด่นในด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contribution)

ขอแสดงความชื่นชมกับ 6 องค์กร จากหลากหลายภาคส่วน ที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) ซึ่งทุกองค์กรมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ในนามคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คณะอนุกรรมการด้านเทคนิครางวัลคุณภาพแห่งชาติ และคณะผู้ตรวจประเมิน ขอถือโอกาสนี้ชื่นชมองค์กรที่ได้รับรางวัลทั้ง 10 องค์กร ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความพยายามในการยกระดับขีดความสามารถ องค์กรเหล่านี้ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาให้เป็นเลิศในทุกด้าน เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรต่าง ๆ ได้ศึกษา และนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากหนังสือเส้นทางสู่ความเป็นเลิศเล่มนี้ ไปพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน

นายปิยะบุตร ชลวิจารณ์
ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



สารแสดงความยินดีจาก ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกรรมการ และเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน และยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งรางวัลนี้พิจารณาจากหลายปัจจัย เช่น การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การนำองค์กร การจัดการทรัพยากรบุคคล และการมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความเป็นเลิศขององค์กรในด้านต่าง ๆ

การดำเนินโครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตลอดระยะเวลา 22 ปีที่ผ่านมา มีองค์กรที่สมัครมาจากหลากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงองค์กรในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น การผลิต การบริการ การเงิน การศึกษา และสุขภาพ ที่ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และเป็นที่น่ายินดี ที่ในปี 2566 มีองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ได้แก่ บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด และมียังมี 3 องค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ (Thailand Quality Class Plus : TQC Plus) ประกอบด้วย 1. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีความโดดเด่นในด้านปฏิบัติการ (TQC Plus Operation) 2. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีความโดดเด่นในด้านนวัตกรรม (TQC Plus Innovation) 3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีความโดดเด่นในการสร้างประโยชน์ให้สังคม (TQC Plus Societal Contribution) อีกทั้งมี 6 องค์กรจากหลากหลายภาคส่วนที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC)

ขอแสดงความยินดีกับองค์กรทั้ง 10 องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติและรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ในปีนี้ รางวัลนี้เป็นการยอมรับถึงความมุ่งมั่นและความสำเร็จในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาคุณภาพในทุกด้านขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความพยายามและความทุ่มเทในการสร้างมาตรฐานคุณภาพระดับสูง สามารถเป็นต้นแบบแห่งความสำเร็จให้องค์กรอื่น ๆ ได้เรียนรู้ สุดท้ายนี้ขอให้ความสำเร็จนี้เป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

นายสุวรรณชัย โลหะวัฒนกุล
ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สารบัญ

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ Thailand Quality Award : TQA

บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด

8



ตราสัญลักษณ์

สัญลักษณ์

ช่อฟ้าสีทองอร่ามลอยเด่นในห้วงจักรวาล เคียงข้างด้วยดาวฤกษ์ดวงใหญ่
ส่องประกายระยิบระยับ อยู่ในกรอบรูปช่อหน้าต่างทรงไทย

ความหมาย

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน
เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้าน ตลอดจน
ผลประกอบการที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงที่สุดในโลก

องค์ประกอบ

ดาวฤกษ์ สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดแห่งความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และการเป็น
ที่ยอมรับทั่วไปอันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กร

ช่อฟ้าสีทอง สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศและความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐาน
คุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

ช่อหน้าต่างทรงไทย สื่อถึงวิสัยทัศน์ การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จ



THAILAND
QUALITY
AWARD

THAILAND
QUALITY
AWARD

WINNER 2023



บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด

บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด (PTTLNG) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้ก้าวไปพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น จึงได้มองหาปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจมาวิเคราะห์และทบทวนในการวางแผนธุรกิจ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติก็เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการนำองค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ได้ครบทุกมิติ อีกทั้งยังมีการทำงานที่ความรวดเร็วและความยืดหยุ่นเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้รองรับและเตรียมพร้อมต่อการแข่งขันที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และชี้แนะให้มีการพัฒนาองค์กรในการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นเลิศให้ทัดเทียมคู่แข่ง ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

คุณรัตติกุล ปิยะวงศ์วานิชย์
กรรมการผู้จัดการใหญ่
บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด

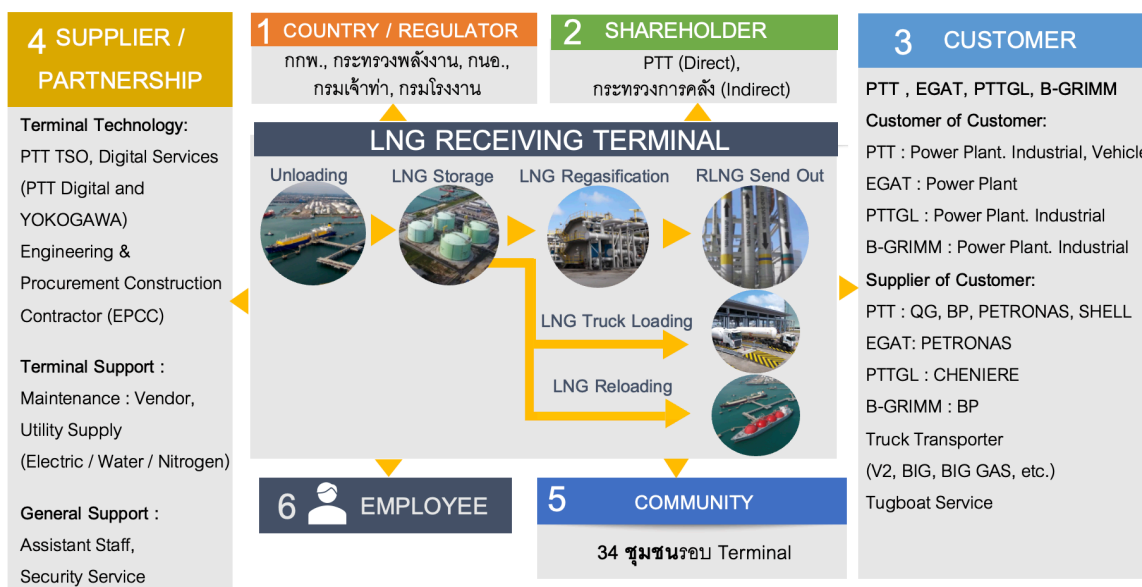
ลักษณะองค์กร

บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด (PTTLNG) เป็น LNG Receiving Terminal แห่งแรกของประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2547 ซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมท่าเรือมาบตาพุด จ.ระยอง หรือเรียกว่า LNG Map Ta Phut Terminal แห่งที่ 1 (LMPT1) โดยมีพันธกิจหลักในการเสริมสร้างความมั่นคงทางพลังงานของประเทศที่มีได้มุ่งเน้นการสร้างรายได้หรือกำไรสูงสุด การดำเนินงานกิจการการให้บริการ ประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก ได้แก่ 1. การรับ LNG จากเรือขนส่ง 2. การเก็บ LNG ในถังเก็บ LNG 3. การแปรสภาพก๊าซธรรมชาติเหลว (LNG) ให้เป็นก๊าซธรรมชาติ (RLNG) 4. การจ่าย RLNG เข้าสู่ระบบท่อส่งก๊าซฯ การจ่าย LNG ทางรถขนส่ง และการจ่าย LNG ส่งออกทางเรือ (Reloading)

โดย LMPT1 ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ในปี พ.ศ. 2553 และได้เปิดดำเนินการเชิงพาณิชย์ ในปี พ.ศ. 2554 นับเป็น LNG Receiving Terminal แห่งแรกในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ปัจจุบันมีความสามารถในการให้บริการที่ 11.5 ล้านตันต่อปี (Million tonnes per annum; MTPA) นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้าง LNG Receiving Terminal

แห่งที่ 2 หรือเรียกว่า LNG Map Ta Phut Terminal แห่งที่ 2 (LMPT2) ณ บ้านหนองแฟบ ต.มาบตาพุด จ.ระยอง รองรับการนำเข้า LNG ที่ 7.5 MTPA และเปิดดำเนินการในปี 2565 เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้พลังงานของประเทศไทยที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงหลักที่ใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้าของประเทศ และรองรับการนำเข้าก๊าซธรรมชาติเหลวจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตามเนื่องจากความต้องการก๊าซธรรมชาติที่ไม่คงที่ รวมทั้งการหยุดซ่อมบำรุงตามวาระหรือหยุดผลิตกะทันหันของแหล่งผลิตทั้งในอ่าวไทยหรือประเทศเมียนมา PTTLNG จึงต้องเตรียมความพร้อมในการจ่ายก๊าซธรรมชาติเข้าสู่ระบบทดแทนปริมาณก๊าซธรรมชาติส่วนที่ขาดให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ นอกจากนี้ในปี 2563 คณะรัฐมนตรี (ครม.) ได้มอบหมายให้ ปตท. เพิ่มช่องทางในการทำธุรกิจเพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการซื้อขายก๊าซธรรมชาติในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (LNG Hub) PTTLNG จึงได้ดำเนินการศึกษาและปรับปรุงท่าเทียบเรือให้รองรับเรือขนาดกลางและขนาดใหญ่ รวมถึงปรับปรุง Truck Loading ให้รองรับรถบรรทุก LNG ได้ทุกรูปแบบ อีกทั้งยังสามารถให้บริการส่งออก LNG Reloading เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็น LNG Hub



สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน



PTTLNG อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกลุ่มธุรกิจปิโตรเลียมขั้นต้นและก๊าซธรรมชาติ โดย ปตท. ถือหุ้น 100% ดังนั้นกระทรวงพลังงานที่กำกับดูแล ปตท. และกระทรวงการคลังในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ มีการกำหนดนโยบายจากภาครัฐและกำหนดกลยุทธ์ผ่าน ปตท. โดยจะถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจากกลุ่มธุรกิจปิโตรเลียมขั้นต้นฯ ผ่านฝ่ายบริหารบริษัทในเครือ (บษต.) มายังองค์กร รวมทั้งนำนโยบายจาก กกพ. มากำหนดเป็นกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ผู้บริหารสูงสุดได้รับคัดเลือกมาจากคณะกรรมการบริษัท (Board of Director; BOD) ให้ปฏิบัติหน้าที่ขึ้นตรงกับ BOD ที่มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การพิจารณาวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญขององค์กร บัญญัติความเสี่ยงและวางแนวทาง

การบริหารจัดการให้มีความเหมาะสม รวมถึงกำกับดูแลระบบบัญชี การเงิน การสอบบัญชีให้มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามความมุ่งมั่นต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance; CG) มีมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ



ความท้าทายสำคัญต่อองค์กรเพซิญ

ในปัจจุบัน PTT LNG เป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียวในประเทศไทย จากนโยบายภาครัฐที่ได้เปิดให้มี Third Party Access (TPA) ให้สามารถนำเข้า LNG อย่างเสรี โดย กกพ. ยังได้ออกใบอนุญาตให้มีผู้ประกอบการกิจการจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ (Shipper) รายใหม่จำนวน 6 ราย สามารถนำเข้า LNG ได้ ส่งผลให้มีศักยภาพที่จะเป็นลูกค้าในอนาคต ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความสมดุลในการดำเนินธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้จัดกลุ่มลูกค้าเพื่อนำไปสู่กระบวนการหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำเข้าสู่กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และวางแผนการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง จนเกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ดีและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจทั้งกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญ เช่น ความท้าทายคือการหาลูกค้ามาจองใช้ Terminal แห่งที่ 2 ซึ่งมีข้อจำกัด

ในระบบท่อเครือข่ายของ ปตท. รวมทั้งการให้บริการที่ไม่มีความหลากหลายเท่า Terminal แห่งที่ 1 การเปิดเสรีในการนำเข้า LNG การมีนโยบายที่จะให้ประเทศไทยเป็น LNG Hub และการอนุมัติให้มี LNG Receiving Terminal แห่งที่ 3 ที่มีการวางแผนจะเปิดให้บริการปี 2570 ความสามารถในการให้บริการ 10.8 MTPA ส่งผลให้มีคู่แข่ง และเกิดการแข่งขันขึ้น ส่งผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร รวมถึงเพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ เช่น การปรับปรุงท่าเรือให้สามารถรับเรือได้หลากหลายขนาดขึ้น รวมทั้งส่งออก LNG ทางเรือ (Reloading) และปรับปรุง Truck Loading ให้รองรับรถขนส่ง LNG ได้หลากหลายมากขึ้น การสร้าง Terminal แห่งที่ 2 เพื่อให้เกิดความกระจายความเสี่ยงในการที่จะนำเข้า LNG รวมถึงการสร้างท่อส่งก๊าซเชื่อมระหว่าง 2 Terminal เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการส่งก๊าซฯ เข้าระบบท่อเครือข่ายของ ปตท. เป็นต้น การสร้างท่อส่งก๊าซเชื่อมระหว่าง 2 Terminal เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการส่งก๊าซฯ เข้าระบบท่อเครือข่ายของ ปตท. เป็นต้น



การนำองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมุ่งมั่นสู่การดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยได้ร่วมกำหนด / ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทางในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ LEAD Model ผ่านกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี และเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และบรรลุ Vision ด้าน Operation Excellence ตั้งแต่ปี 2561 นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงได้บริหารงาน และทำข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (Benchmark) เพื่อเทียบเคียงกับ LNG Receiving Terminal ชั้นนำของโลก ส่งผลให้ตั้งแต่ปี 2562 ผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

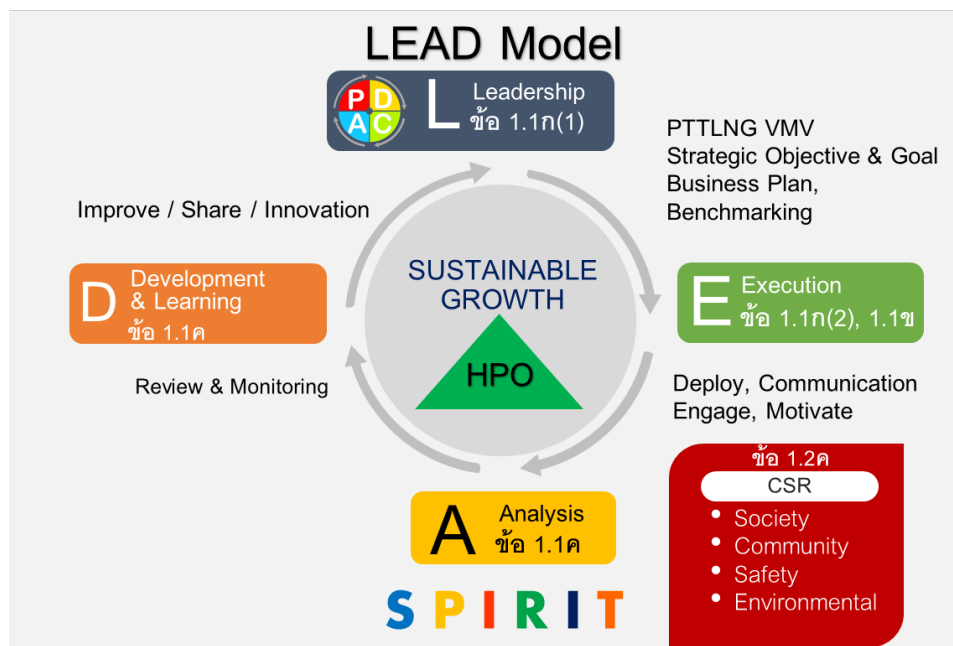
องค์ประกอบของ LEAD Model ประกอบด้วย

1. Leadership: ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญในการนำองค์กรให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงเข้าร่วมกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้วยตนเอง เพื่อกำหนดและทบทวน Vision, Mission, Core Competency, ตัวชี้วัดหลัก (KPIs), ค่าเป้าหมาย และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งทบทวนค่านิยม SPIRIT ให้สอดคล้องกับนโยบายและการกำกับดูแลของ ปตท. ผ่าน PTT Way of Conduct เป็นประจำทุกปี

2. Execution: จากกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย, ข้อมูลที่สำคัญ, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับผิดชอบ และความถี่ สำหรับเป็นแนวทางในการถ่ายทอดข้อมูลที่สำคัญไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกกลุ่มมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

3. Analysis: ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดกระบวนการวัด ติดตาม และปรับปรุงและทบทวนผลการดำเนินงาน ผ่าน Agenda Based และวงรอบของการประชุม โดยแบ่งเป็นระดับองค์กรและระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูง และผู้จัดการระดับส่วนเป็นประธาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

4. Development & Learning: มีการกำหนดให้นำผลของการวัดผลตามตัวชี้วัดมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารระดับสูงส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ Best Practice จากทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรมในองค์กร





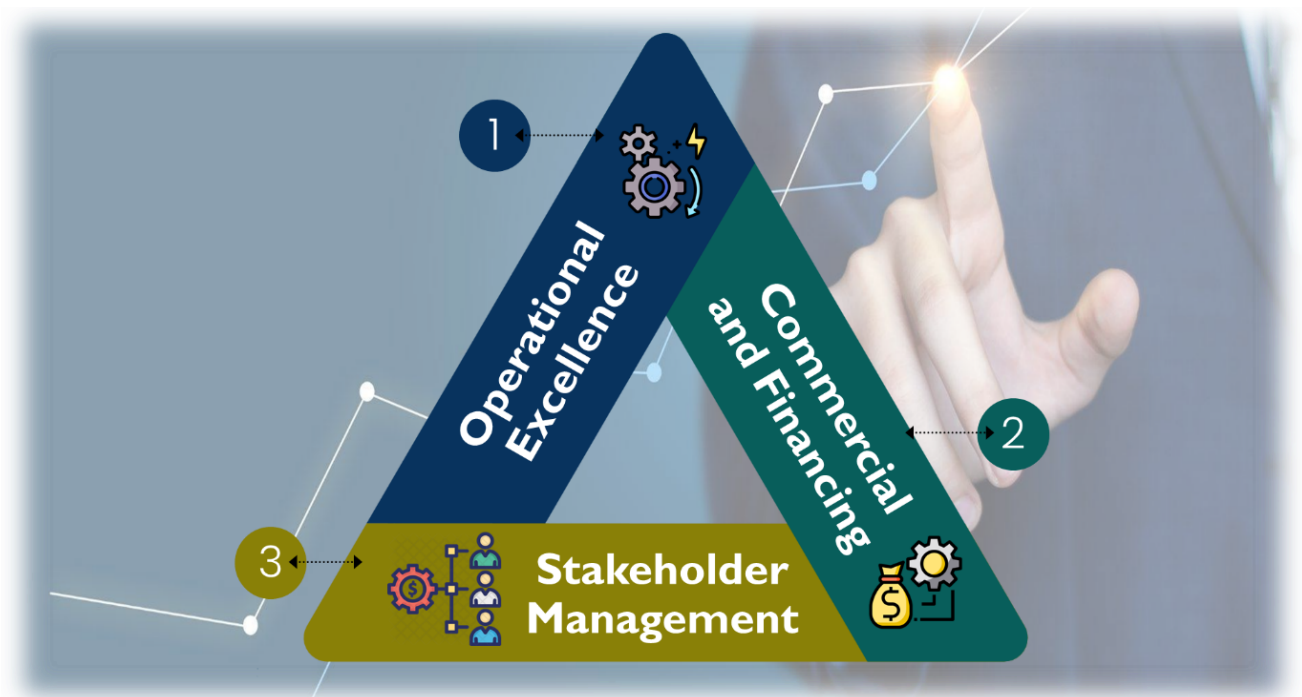
กลยุทธ์

PTTLNG ตระหนักถึงพันธกิจสำคัญในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการเป็นผู้ให้บริการสถานีรับ-เก็บ-จ่ายก๊าซธรรมชาติเหลว และการสร้างความมั่นคงทางพลังงานของประเทศท่ามกลางความผันผวนทั้งอุปสงค์-อุปทาน ราคาพลังงาน และการเปลี่ยนแปลงในด้านภูมิรัฐศาสตร์ การวิเคราะห์ประเมินและปรับปรุงการกำหนดกลยุทธ์ให้เท่าทันสภาพแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก จึงเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรต่อการยืนหยัดอย่างยั่งยืนท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. Operation Excellence: องค์กรมุ่งมั่นเสริมสร้างการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม โดยประยุกต์ใช้กลไกและเครื่องมือต่าง ๆ รวมถึงนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA มาเป็นแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร

2. Commercial and Financing: เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านพลังงาน และขยายธุรกิจให้เติบโตสู่สากล อีกทั้งตอบสนองนโยบายภาครัฐ ในการเป็นศูนย์กลางการซื้อขายก๊าซธรรมชาติเหลวของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ Regional LNG Hub องค์กรมีการกำหนดแผนงานและกรอบเวลาที่เหมาะสม (ระยะสั้น-กลาง-ยาว) ในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานของสถานีให้สอดคล้องต่อการให้บริการลูกค้าในระดับภูมิภาค เช่น Reloading, Truck Loading

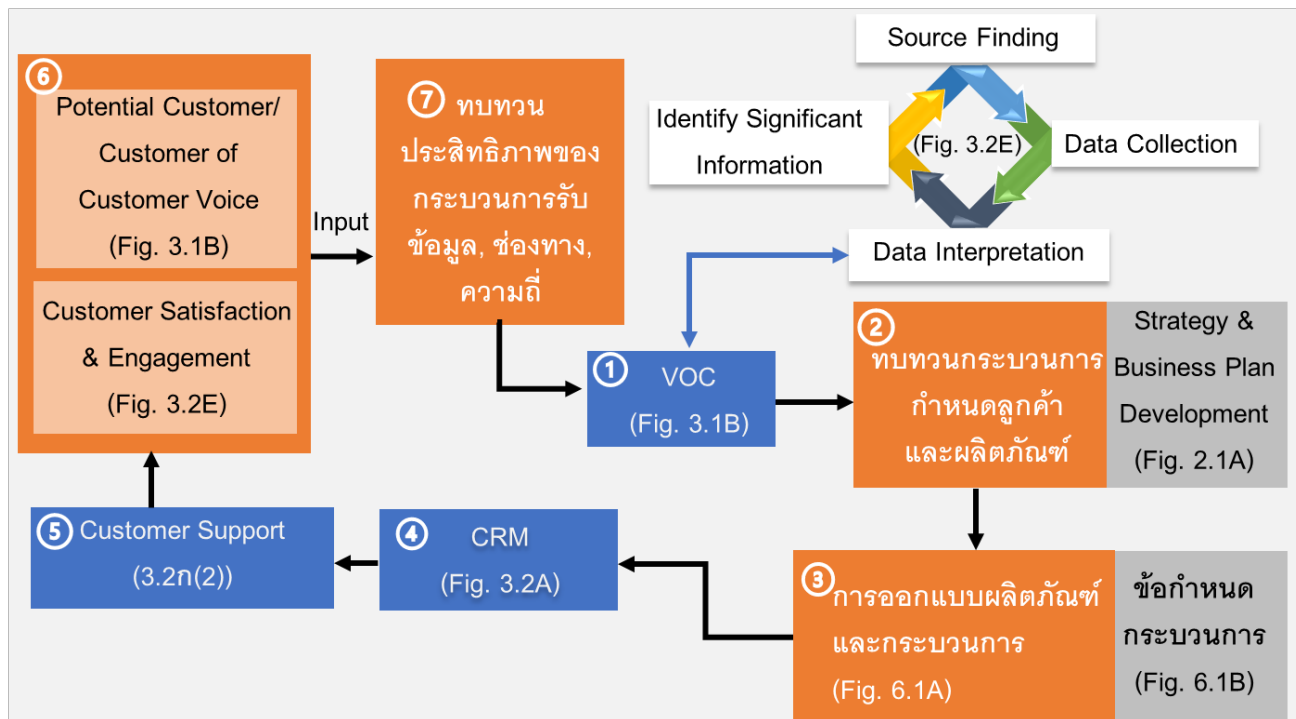
3. Stakeholder Management: องค์กรยังให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการและคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ การสร้างความสัมพันธ์ต่อชุมชน และกลุ่มประมงรอบพื้นที่องค์กรในเชิงรุก และการตั้งเป้าหมายมุ่งสู่การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์หรือก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ในปี 2593



ลูกค้า

ด้วย PTLNG เป็นธุรกิจด้านการบริการและเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร การสร้างความสัมพันธ์ และความพึงพอใจของลูกค้าจึงมีความสำคัญมาก ๆ PTLNG จึงมีกระบวนการจัดการและบริหารลูกค้าอย่างเป็นระบบ สำหรับการสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังเสียงของลูกค้าจะดำเนินการผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุม, การสัมมนา, การเยี่ยมชมองค์กร และการทำแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปวิเคราะห์หาจุดที่เป็นนัยสำคัญในการกำหนดหรือปรับปรุงการให้บริการ ใช้เป็นฐานข้อมูลในการจำแนกลูกค้า จัดการความสัมพันธ์

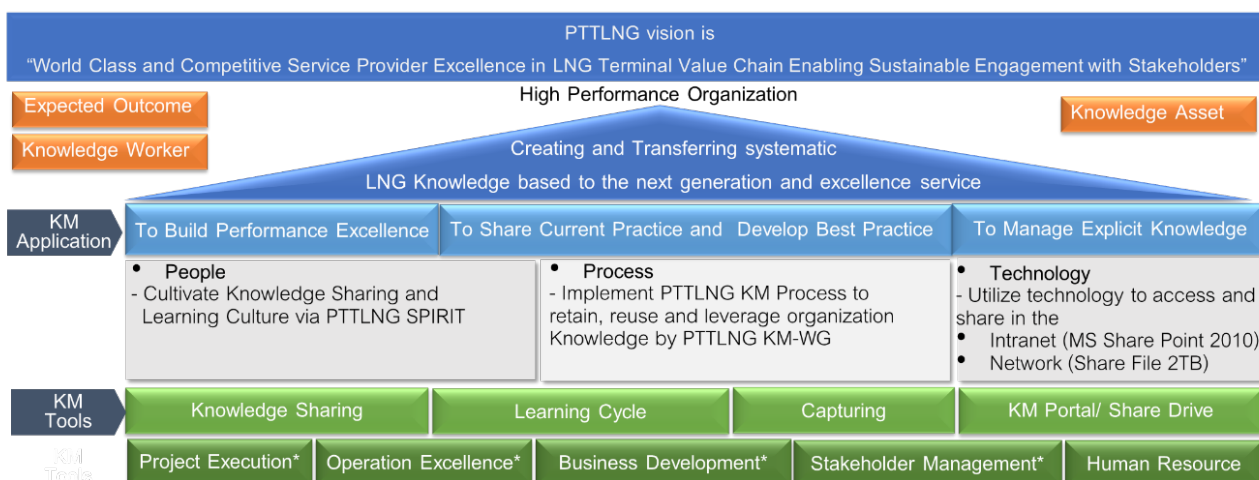
และใช้ทบทวนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมสร้างความประทับใจเหนือความคาดหวังของลูกค้า มุ่งเน้นการสร้างความผูกพันที่ดีกับลูกค้า รวมถึงเสริมสร้างความมั่นใจในการให้บริการเพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ จากการใช้ข้อมูล VOC จากลูกค้าในอนาคต สำหรับรวบรวมจุดที่ลูกค้าในอนาคตสนใจร่วมกัน เพื่อจัดทำข้อมูลในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เสริมสร้างความมั่นใจในการให้บริการให้กับลูกค้าในอนาคต ในการสร้างความสัมพันธ์และการรับฟังเสียงของลูกค้าจะดำเนินการผ่านรูปแบบต่าง ๆ



การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

PTTLNG ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ขององค์กรในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักและขับเคลื่อนพันธกิจ จึงจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM-WG) เพื่อบริหารงานและติดตามการจัดการความรู้ โดยกำหนดเป้าหมายสูงสุดของการจัดการความรู้ คือ การสร้างและถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญด้าน LNG จากรุ่นสู่รุ่นอย่างเป็นระบบด้วย PTTLNG KM Conceptual Framework โดยใช้ KM Tools ในการรวบรวมถ่ายทอดและจัดเก็บองค์ความรู้ผ่าน 3 ด้าน คือ People, Process และ Technology

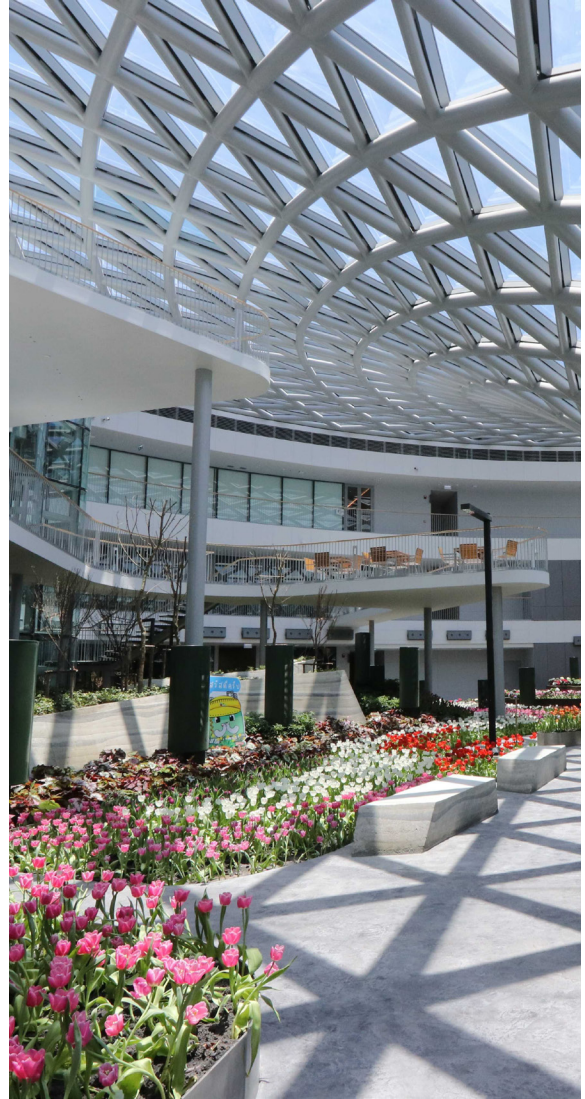
นอกจากนี้ PTTLNG ยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรของความเป็นคนเก่งคนดี (SPIRIT) โดยมีการส่งเสริมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงขององค์ความรู้ผ่าน Community of Practice (CoP) แลให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ขององค์กร โดยมุ่งเน้นสู่การดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อให้อตอบสนองพันธกิจหลักที่ได้รับมอบหมายในการช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางพลังงานของประเทศ รวมถึงความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ผ่าน Learning Organization Model ส่งผลให้ PTTLNG มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องพร้อมมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน



บุคลากร

PTTLNG เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร จึงจัดทำแผนบุคลากรสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรและแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว เริ่มจากการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้มั่นใจว่ามีบุคลากรเพียงพอและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย อีกทั้งมีการเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถของผู้บริหารและพนักงาน ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตต่าง ๆ เพื่อรองรับทิศทางแผนธุรกิจในอนาคต สำหรับบุคลากรใหม่ต้องผ่าน Cognitive & Aptitude Test, Personality and Job Preference เพื่อวัดความรู้เชิงลึก ความสามารถ คุณลักษณะและทัศนคติที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งไม่มีการจำกัด เพศ อายุ ศาสนา สถาบันการศึกษา ส่งผลให้องค์กรมีความหลากหลายทางความคิดที่นำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร

จากนี้ PTTLNG ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานเชิงบวก ซึ่งส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ ลดระดับความเครียด และปรับปรุงคุณภาพอากาศ จึงได้จัดให้มีพื้นที่สีเขียวทั้งในพื้นที่สำนักงาน เพิ่มไม้กระถาง รวมถึงการจัดให้มีจัดทำสวนแนวตั้ง สร้างผนังที่มีชีวิต นอกจากนี้ยังเพิ่มพื้นที่สวนโดยรอบอาคารสำนักงาน สำหรับสำนักงานอาคารนิทรรศน์พรรณพฤกษา ได้จัดทำสวนดอกไม้ภายในอาคาร สวนน้ำตก และระบบปानीเวศน์โดยรอบอาคาร (ศูนย์เลิศพนาอนุรักษ์) และยังเพิ่มห้องประชุมและพื้นที่ Co-Working Space ให้พนักงานมีพื้นที่ทำงานร่วมกันในพื้นที่เปิด เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ตามวัฒนธรรมองค์กรความเป็นคนเก่ง (S-P-I) มุ่งเน้นการปฏิบัติงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และความเป็นคนดี (R-I-T) ส่งผลให้ความพึงพอใจของพนักงานต่อความปลอดภัยมีค่าสูง

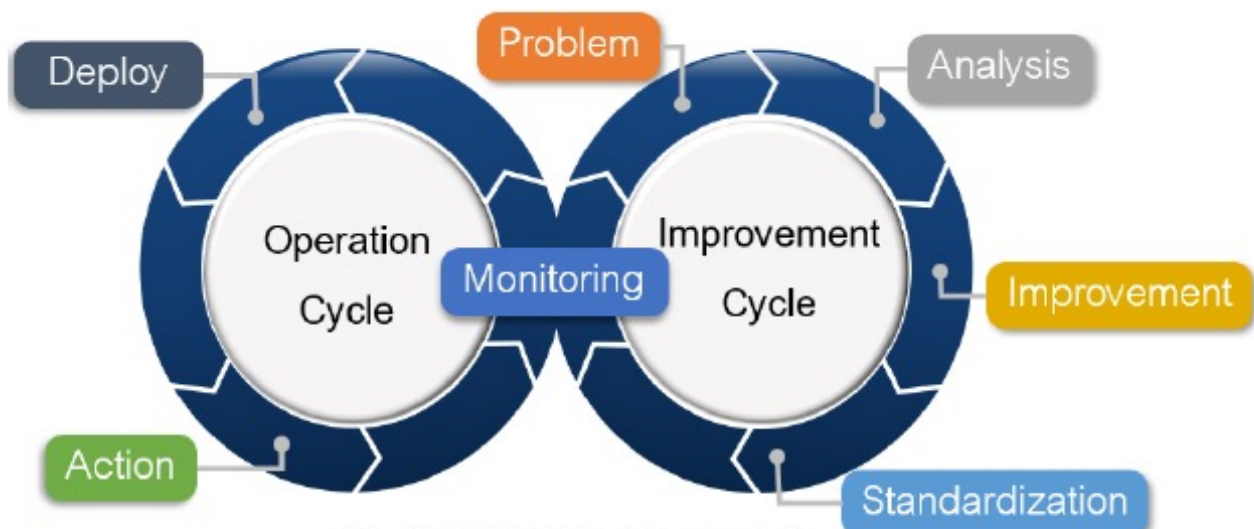




การปฏิบัติการ

การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานได้จากการทำแผนกลยุทธ์ โดยภาครัฐเน้นเรื่องความมีเสถียรภาพด้านพลังงานตอบสนองความต้องการใช้ก๊าซในอนาคต PTTNG ไม่ได้มุ่งประสงค์ในการทำกำไร องค์กรได้นำนโยบายภาครัฐ กฎหมาย/ระเบียบ และมาตรฐานสากลมาจัดทำเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน โดยพิจารณาจาก Safety and Environment, Voice of Stakeholder, Law and Regulation ความคุ้มค่าในการลงทุน และ Technology/IT นำไปปฏิบัติและปรับปรุงผลการดำเนินการเพื่อยกระดับผลการดำเนินการทั้งระบบปฏิบัติการและกลยุทธ์ผ่าน Sustain loop โดยมีการใช้เครื่องมือที่สำคัญเช่น TPM, Integrated Management System, Benchmarking, Kaizen, QCC, PSM, KPI Review รวมถึงแนวทางในการจัดการ

ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และต้นทุนการดำเนินการ โดยมุ่งเน้นการลดความสูญเสีย ในส่วนของคู่ค้า (Supply chain) ได้นำ Ecosystem มาวิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของ Stakeholder และสร้างความมั่นใจของคู่ค้าและความโปร่งใสขององค์กรโดยนำเกณฑ์ ISO 37001 มาใช้ ด้าน Safety & Environment จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์รวมถึงกระบวนการการทำงานขององค์กรเพื่อเตรียมพร้อมการระงับเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้กลับมาดำเนินการได้ตามปกติ การดำเนินการด้านความต่อเนื่องธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว ได้นำเกณฑ์ ISO 22301 มาใช้และกำหนดให้ทบทวนผลกระทบและภัยคุกคาม Business Impact Analysis และ Risk Assessment ของกิจกรรมหลักทุกกระบวนการ



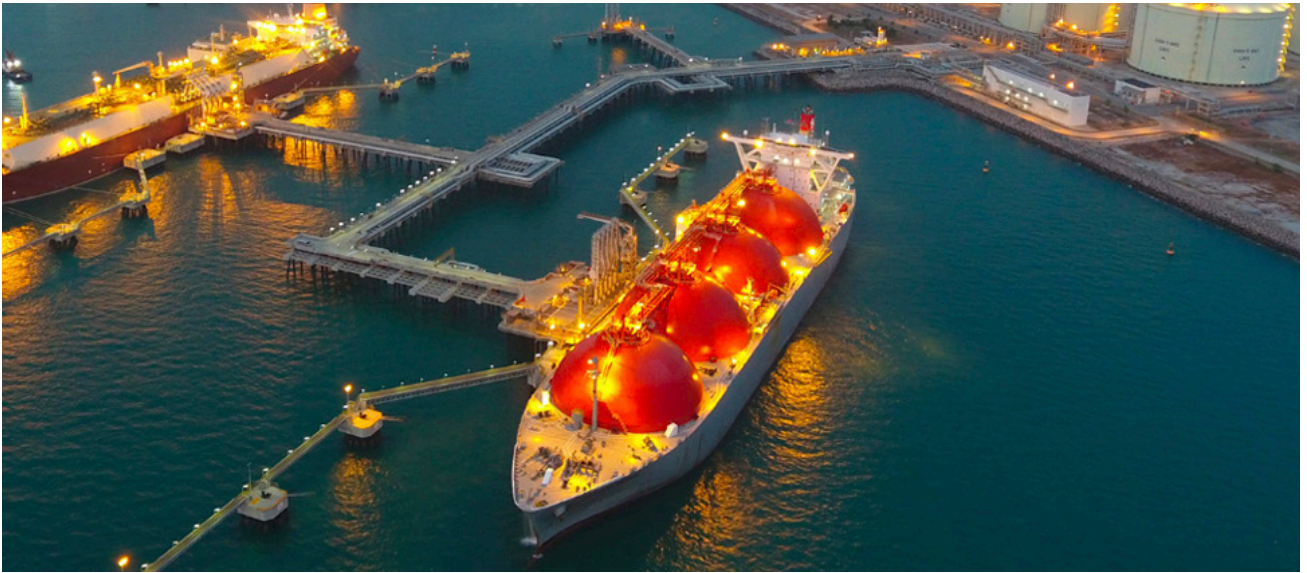
ผลลัพธ์

จากดำเนินงานของ PTT LNG พบว่ามีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการตามผลลัพธ์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ มุ่งให้ความสำคัญด้านการสร้างความมั่นคงพลังงาน และการให้บริการได้ตามข้อกำหนดใน TUA เช่น - การบริหารปริมาณ LNG Inventory ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้พลังงานของประเทศ - การส่งมอบปริมาณ RLNG ตามที่ลูกค้าต้องการ - การควบคุมคุณภาพอุณหภูมิและแรงดันของ RLNG ที่ส่งให้ลูกค้า
ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามกลุ่มของลูกค้าและตามประเภทการใช้บริการเฉลี่ยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ - ผลลัพธ์การเทียบเคียงความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมขององค์กรสูงกว่า ลูกค้าจากบริษัทภายในกลุ่ม ปตท. ที่มีการให้บริการในลักษณะใกล้เคียงกัน - ความผูกพันของลูกค้าปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งการให้บริการทางท่อ และลูกค้าทางรถและเรือขนส่ง
ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	- ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่เทียบ (Internal Benchmark) - ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากรในการรักษาพนักงานใหม่สูงกว่า PTT Benchmark และอัตราการลาออกของพนักงานลดลงอย่างต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	- จากการสื่อสาร VMV และแผนปฏิบัติการไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้ผลดำเนินงานในด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลักองค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย - ผลการประเมิน BOD ในด้านการกำกับดูแลองค์กรอยู่ในระดับดีเยี่ยม และมีการปฏิบัติงานสอดคล้องตาม PTT WoC และกฎหมาย
ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	อัตราผลตอบแทนการลงทุนมีอัตราคงที่ตามรอบอัตราค่าบริการที่กำกับโดย กกพ. แต่รายได้และผลกำไรขององค์กรจะสามารถเพิ่มขึ้น/ลดลงได้จากการเพิ่มปริมาณการส่งก๊าซฯ และการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยพบว่าองค์กรมีการดำเนินงาน และการบริหารต้นทุนที่ดีและมีความสามารถในการทำกำไรได้ดีกว่าบริษัทชั้นนำของกลุ่ม ปตท.





บริษัท พีทีที แอลเอ็นจี จำกัด

สำนักงานกรุงเทพฯ: 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ ชั้น 3 อาคารเอ

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

สำนักงานมาบตาพุด: 8/1 ถนนไอบี นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง 21150

อาคารนิทรรศน์พรรณพฤษา: 8/2 ถนนโรงปุ๋ย ตำบลมาบตาพุด

อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง 21150



สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ชั้น 12-14 อาคารยูโกลต์ เลขที่1025 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 630-637 | E-mail: tqa@ftpi.or.th

www.tqa.or.th | Facebook: TQALive

