

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ
พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ เพื่อคุ้มครองผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนา ด้านการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการซึ่งเป็น ผู้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบกิจการจัดหา และค้าส่งก๊าซธรรมชาติ ที่ได้รับการจัดสรรความสามารถในการให้บริการ

“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“สำนักงาน กกพ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

ข้อ ๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการ การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูลมาตรฐานการให้บริการ การประเมินคุณภาพการให้บริการ และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต หรือเว็บไซต์ของสำนักงาน กกพ. เป็นประจำทุกปี

ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานข้อมูลตามวรรคหนึ่งเป็นรายปี โดยรายงานภายในวันที่ ๒๕ เดือนมกราคม ของปีถัดไปต่อสำนักงาน กกพ.

ข้อ ๖ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานให้สำนักงาน กกพ. ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดเหตุดังกล่าว

การรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือ โดยระบุข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง พยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึง แผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต

ข้อ ๗ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้ กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

พรเทพ ธัญญพงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการพลังงานด้านกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ
แบบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ
พ.ศ. 2560

1. คำนิยาม

“ก๊าซธรรมชาติ” หมายความว่า สารประกอบไฮโดรคาร์บอนที่ประกอบด้วยมีเทนเป็นส่วนใหญ่ ที่มีสภาพเป็นก๊าซหรือของเหลว

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงข้อตกลงอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันระหว่างคู่สัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร

“จุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติ” หมายความว่า จุดส่งมอบ หรือจุดจ่ายออก ตามสัญญา

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตขนส่งก๊าซธรรมชาติทางท่อผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการซึ่งเป็น ผู้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบกิจการจัดหา และค้าส่งก๊าซธรรมชาติ ที่ได้รับการจัดสรรความสามารถในการให้บริการ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญาผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด

“เหตุฉุกเฉิน” หมายความว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน โดยปัจจุบันทันด่วนและต้องการความช่วยเหลือและแก้ไขอย่างรีบด่วน มิเช่นนั้น อาจส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม ของผู้ให้บริการ รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงรอบข้าง

2. ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

2.1 มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)

2.1.1 ดัชนีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 2 ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของค่าความดันก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความดันก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญา เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีความดันในช่วงที่ยอมรับได้ โดยไม่เกิดความเสียหายต่อธุรกิจของผู้รับบริการและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเรื่องค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา โดยช่วงที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวนับตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนถึงผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แล้วเสร็จ และผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบ ณ จุดส่งมอบ ไม่เป็นไปตามสัญญา และผู้ให้บริการได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการรวมถึงจะต้องมีการรายงานผลค่าความดันก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามสัญญาจากอุปกรณ์ หรือเครื่องมือตรวจวัดที่ติดตั้ง ณ จุดส่งมอบที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย โดยจะทำการนับ 1 ครั้ง/จุดส่งมอบ และจะทำการประเมินรอบ 1 ปี

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมาที่ผู้ให้บริการ และข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริง

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่มีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

$$= \frac{\text{จำนวนจุดส่งมอบทั้งหมด} - \text{จำนวนจุดส่งมอบที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี}}{\text{จำนวนจุดส่งมอบทั้งหมด}} \times 100$$

2.2 มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

2.2.1 ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุในกรณีระบบส่งก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 2 ชั่วโมง	-

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการในด้านระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุฉุกเฉินภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีให้มีการเพิกเฉยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการไปถึงเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากหลักฐานเวลาที่ผู้ให้บริการได้รับการแจ้งเหตุฉุกเฉินของระบบส่งก๊าซธรรมชาติ หรือเวลาที่ผู้ให้บริการตรวจพบเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการไปถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ชั่วโมง

2.2.2 ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบส่งก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาการให้บริการก๊าซธรรมชาติที่เกิดเหตุขัดข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

(1) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบส่งก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 24 ชั่วโมง	-

คำอธิบาย

เหตุฉุกเฉินระดับที่ 1 หมายถึง เหตุฉุกเฉินที่สามารถระงับได้ด้วยพนักงานของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น โดยไม่ต้องติดต่อหรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเข้ามาช่วยระงับเหตุ รวมทั้งไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดให้ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กกพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดตามมาตรฐานคุณภาพการบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินของระบบส่งก๊าซธรรมชาติจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

กรณีที่ 1 กรณีที่สามารถตรวจประเมินได้จากระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ ให้ประเมินจากระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติ

กรณีที่ 2 กรณีไม่สามารถตรวจประเมินได้จากระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ ให้ประเมินจากหลักฐานในการแจ้งการไม่มีก๊าซธรรมชาติจ่ายของผู้ให้บริการ และเอกสารการแก้ไขแล้วเสร็จของผู้ให้บริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ชั่วโมง

(2) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบส่งก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉินระดับที่ 2

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 10 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	-

คำอธิบาย

เหตุฉุกเฉินระดับที่ 2 หมายถึง เหตุฉุกเฉินที่ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ (On-Scene Commander หรือ Incident Controller) ในขณะนั้น หรือ Gas Controller พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมให้เข้าสู่ภาวะปกติได้ด้วยพนักงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น จำเป็นต้องให้ผู้บริหาร และพนักงานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และ/หรือรวมถึงต้องการกำลังสนับสนุนหรืออำนาจตัดสินใจภายนอกระดับท้องถิ่น และสามารถระงับเหตุได้ โดยมีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดให้ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กกพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดตามมาตรฐานคุณภาพการบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินของระบบส่งก๊าซธรรมชาติจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

กรณีที่ 1 กรณีที่สามารถตรวจประเมินได้จากกระบวนการควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ ให้ประเมินจากระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติ

กรณีที่ 2 กรณีไม่สามารถตรวจประเมินได้จากกระบวนการควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ ให้ประเมินจากหลักฐานในการแจ้งการไม่มีก๊าซธรรมชาติจ่ายของผู้ให้บริการ และเอกสารการแก้ไขแล้วเสร็จของผู้ให้บริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

(3) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบส่งก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 3

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 45 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	-

คำอธิบาย

เหตุฉุกเฉินระดับที่ 3 หมายถึง เหตุฉุกเฉินซึ่งผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ (On-Scene Commander หรือ Incident Controller) ในขณะนั้น หรือ Gas Controller พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรงมาก และมีแนวโน้มจะส่งผลกระทบต่อสาธารณสุข ซึ่งไม่สามารถระงับเหตุได้ด้วยพนักงานและอุปกรณ์ของผู้ให้บริการ และ/หรือ รวมทั้งทีมระงับยับยั้งเหตุ และอุปกรณ์ของหน่วยงานที่มีข้อตกลงช่วยเหลือ/ระงับเหตุการณ์เกิดเหตุฉุกเฉิน ต้องเข้าสู่แผนฉุกเฉินของราชการ (แผนจังหวัด)/แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์หลักในการขนส่งก๊าซฯ เพิ่มเติม (ยกเว้นกรณีเกิดความเสียหายถาวรกับอุปกรณ์)

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กกพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดตามมาตรฐานคุณภาพการบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินของระบบส่งก๊าซธรรมชาติจะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

กรณีที่ 1 กรณีที่สามารถตรวจประเมินได้จากระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ ให้ประเมินจากระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติ

กรณีที่ 2 กรณีไม่สามารถตรวจประเมินได้จากระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ ให้ประเมินจากหลักฐานในการแจ้งการไม่มีก๊าซธรรมชาติจ่ายของผู้ให้บริการ และเอกสารการแก้ไขแล้วเสร็จของผู้ให้บริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

2.2.3 ดัชนีระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน และกรณีที่กระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบส่ง

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 180 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	-

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการทราบและสามารถวางแผนล่วงหน้าสำหรับการดำเนินงานหากเกิดกรณีผู้ให้บริการหยุดให้บริการระบบส่งก๊าซธรรมชาติ และเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าว รวมถึงเพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าเพื่อการดำเนินงานตามแผน โดยผู้ให้บริการต้องแจ้งวันที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติและกำหนดวันจ่ายก๊าซธรรมชาติกลับคืนสู่ระบบให้ผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าวทราบล่วงหน้าก่อนการดำเนินการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกำหนดโดยผู้ให้บริการจะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

แผน หมายถึง แผนหยุดเพื่อซ่อมระบบส่งก๊าซธรรมชาติหรือแผนหยุดเพื่อปรับปรุงระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติรวมถึงแผนที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติให้ผู้รับบริการได้ เช่น แผนการซ่อมอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้าครั้งแรกนั้น ให้นับถัดจากวันที่มีการแจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ จนถึงวันหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ โดยจะนับรวมวันหยุดราชการ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าวว่าจะมีการหยุดให้บริการของระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

2.2.4 ดัชนีระยะเวลาในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพบริการ ดังนั้นเพื่อให้มีมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการเทียบเท่ามาตรฐานสากล จึงต้องมีการให้บริการและการปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

คำอธิบาย

การตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแจ้งกลับเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นครั้งแรกซึ่งการตอบสนองนั้น จะต้องตอบสนองต่อทุกคำถาม หากกรณีใดที่ไม่สามารถตอบได้ ผู้ให้บริการจะต้องบอกถึงสาเหตุที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาเช่นนั้นได้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในประเด็นเกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญา โดยจะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้ ทั้งนี้ สำหรับการตอบสนองนั้น ผู้ที่ตอบสนองต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายของผู้ให้บริการให้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับข้อร้องเรียน

วิธีการประเมิน

ประเมินจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับจดหมายข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้รับบริการ และประเมินจากวันที่เอกสารการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ให้บริการส่งให้กับผู้รับบริการที่ได้ร้องเรียน

ตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์ หรือวันที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด} - \text{จำนวนครั้งที่ตอบสนองครั้งแรกได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด}} \times 100$$

2.2.5 ดัชนีจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 2 ครั้ง/สัญญา/ปี	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ให้บริการออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้รับบริการให้มีความถูกต้อง ป้องกันการผิดพลาดอันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ (Human Error)

เกณฑ์การประเมิน

ประเมินต่อสัญญาของจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ตามที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกำหนด

วิธีการประเมิน

ประเมินจากใบแจ้งหนี้ที่ผิดพลาดจากผู้ให้บริการ (Human Error)

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/สัญญา/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : การออกใบแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

$$= \frac{\text{จำนวนสัญญาทั้งหมด} - \text{จำนวนสัญญาที่ได้รับใบแจ้งหนี้ในรอบปีที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี}}{\text{จำนวนสัญญาทั้งหมด}} \times 100$$

2.2.6 ดัชนีการซ่อมบำรุงระบบส่งก๊าซธรรมชาติตามแผน

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 90 %	-

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบส่งก๊าซธรรมชาติมีความมั่นคง ปลอดภัยและเชื่อถือได้ โดยดำเนินการบำรุงรักษาระบบส่งก๊าซธรรมชาติ ตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานที่ประกาศโดยสมาคมวิศวกรเครื่องกลแห่งประเทศไทย สหรัฐอเมริกา (The American Society of Mechanical Engineers) : ASME มาตรฐานที่ประกาศโดยสมาคมมาตรฐานแห่งประเทศไทยแคนาดา (Canadian Standard Association) : CSA มาตรฐานของประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป : EN

คำอธิบาย

ผู้ให้บริการต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงรักษาที่กระทบต่อความมั่นคงและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญของระบบส่งก๊าซธรรมชาติ ซึ่งกำหนดกิจกรรมการบำรุงรักษา และตารางการบำรุงรักษา ในการดำเนินการสำหรับระบบส่งก๊าซธรรมชาติเพื่อเปรียบเทียบกับการดำเนินงานบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นจริง

เกณฑ์การประเมิน

เปรียบเทียบการดำเนินงานบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนการซ่อมบำรุงรักษาระบบส่งก๊าซธรรมชาติที่ได้กำหนดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการซ่อมบำรุงที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนบำรุงรักษาที่ได้กำหนดไว้

สูตรการคำนวณ: ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการซ่อมบำรุงที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนบำรุงรักษาที่ได้กำหนดไว้

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการซ่อมบำรุงที่เกิดขึ้นจริง}}{\text{จำนวนครั้งตามแผนบำรุงรักษาที่ได้กำหนดไว้}} \times 100$$

2.2.7 ดัชนีการซ่อมแผนระบุเหตุฉุกเฉินระบบส่งก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
------------	-------------

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง/พื้นที่การให้บริการ/ปี	-

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการจัดการและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการประสานงานและการปฏิบัติการเมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น และสามารถระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

พื้นที่การให้บริการ หมายถึง พื้นที่ที่ผู้ให้บริการ กำหนดขึ้นผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

เกณฑ์การประเมิน

จำนวนการซ่อมแผนระงับเหตุฉุกเฉินระบบส่งก๊าซธรรมชาติต่อพื้นที่การให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดขอบเขตของพื้นที่การให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ และแจ้งให้ กกพ. ทราบด้วย

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/พื้นที่การให้บริการ/ปี

2.3 มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)

2.3.1 ดัชนีอัตราของสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบส่งก๊าซธรรมชาติทำให้ไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติได้ (Pipeline Failure Rate)

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 1 ครั้ง/1,000 กม./ปี	-

เนื่องจากปัญหาระบบส่งก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประกอบกิจกรรมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สูญเสียมูลค่าทางการเงินในอนาคต ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาะบบส่งก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย พร้อมพัฒนาระบบต่างๆ ในการป้องกันไม่ให้ระบบส่งก๊าซธรรมชาติขัดข้อง

วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือของระบบส่งก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ

คำอธิบาย

Pipeline Failure Rate คือ ค่าดัชนีที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบส่งก๊าซธรรมชาติเป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของสภาวะการณ์ที่ไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติได้ อันเกิดจากความ

ผิดพลาดของระบบท่อ หรืออุปกรณ์ หรือการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ทำให้ไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติได้ตามความต้องการของผู้รับบริการซึ่งได้วางแผนร่วมกันไว้

ขอบเขตของดัชนี

Failure สำหรับดัชนีนี้ คือ สภาพการณ์ที่ไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติได้ อันเนื่องจากท่อ รวมถึงมิเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการจ่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งส่วนหนึ่งส่วนใดที่ใช้งานอยู่ไม่สามารถใช้งานได้โดยสิ้นเชิง หรือยังใช้งานได้แต่ไม่เต็มความสามารถตามที่ต้องการ หรือมีการเสื่อมสภาพอย่างรุนแรงจนถึงจุดที่การใช้งานต่อไปจะไม่ปลอดภัยหรือเชื่อมั่นได้

ตัวอย่างเหตุการณ์ที่จะนับว่าเป็น Failure เช่น

- กรณีที่ Block Valve ปิดตัวเองทำให้ระบบส่งก๊าซธรรมชาติหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ
- กรณีที่ระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติทำงานผิดพลาดส่งผลให้ระบบส่งก๊าซธรรมชาติต้องหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ
- กรณีที่ Control Valve ทำงานผิดพลาด ทำให้เกิดค่าความดันก๊าซเกินกว่าค่าความดันสูงสุดที่ระบบส่งก๊าซธรรมชาติรับได้ จนส่งผลให้ระบบส่งก๊าซธรรมชาติได้รับความเสียหาย

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/1,000 กิโลเมตร/ปี

สูตรการคำนวณ

$$\text{Pipeline Failure Rate} = \frac{\text{จำนวน Pipeline Failure ตลอดทั้งปี}}{\text{ความยาวทั้งหมดของระบบท่อของผู้ให้บริการ}} \times 1000$$