

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ เพื่อคุ้มครองผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนาด้านการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

“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

ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานข้อมูลตามวรรคหนึ่งทุกหนึ่งปี โดยรายงานภายในวันที่ ๒๕ ของมกราคมของปีถัดไปต่อสำนักงาน 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

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ
แบบทำระยะเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ พ.ศ. 2560

1. คำนิยาม

“ก๊าซธรรมชาติ” หมายความว่า สารประกอบไฮโดรคาร์บอนที่ประกอบด้วยมีเทนเป็นส่วนใหญ่ ที่มีสภาพเป็นก๊าซหรือของเหลว

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงข้อตกลงอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันระหว่างคู่สัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร

“การให้บริการ” หมายความว่า การให้บริการจัดเก็บและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติเหลว

“จุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติ” หมายความว่า จุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติตามสัญญา

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

“สถานีแอลเอ็นจี” หมายความว่า สถานีแอลเอ็นจีพร้อมท่าเทียบเรือขนส่งแอลเอ็นจีที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าของและดำเนินการ

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

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญาผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด

2. ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

2.1 มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Standard)

2.1.1 ดัชนีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 4 ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของความดันก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความดันก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญาให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีความดันในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายทางธุรกิจของผู้รับบริการ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเรื่องค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติส่งมอบให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นผลมาจากผู้ให้บริการ โดยช่วงที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวนับตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนถึงผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แล้วเสร็จ และผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา และผู้ให้บริการได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการรวมถึงจะต้องมีการรายงานผลค่าความดันก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามสัญญาจากอุปกรณ์ หรือเครื่องมือตรวจวัดที่ติดตั้ง ณ จุดส่งมอบที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย โดยจะทำการนับ 1 ครั้ง/จุดส่งมอบ และจะทำการประเมินรอบ 1 ปี

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมายังผู้ให้บริการ โดยที่ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริง

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่มีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.1.2 ดัชนีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาให้บริการ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 4 ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญาให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีค่าความร้อนในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อธุรกิจของผู้รับบริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำอธิบาย

เป็นการนับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามค่าความร้อนที่ได้ระบุในสัญญาให้บริการ โดยนับเฉพาะจำนวนครั้งที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ และได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งนี้การนับจำนวนครั้งจะไม่รวมกรณีดังต่อไปนี้

- กรณีที่ก๊าซธรรมชาติเหลว ที่ผู้รับบริการจัดหามาให้มีค่าความร้อนอยู่นอกย่าน (Range) ค่าความร้อนที่ระบุไว้ตามสัญญา
- กรณีที่ก๊าซธรรมชาติเหลว ที่ผู้รับบริการจัดหามา มีค่าความร้อนอยู่นอกค่าที่ระบุไว้ตามสัญญา

เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามค่าที่ระบุในสัญญาให้บริการ หากค่าความร้อนที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา 1 ครั้ง และได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการ จะทำการนับเป็น 1 ครั้ง โดยจะทำการประเมินในรอบ 1 ปี

วิธีการประเมิน

ตรวจสอบจากเอกสารข้อร้องเรียน และตรวจสอบจากเอกสารบันทึกการดำเนินงานของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่มีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2 มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

2.2.1 ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงพื้นที่ในกรณีที่สถานีแอลเอ็นจีเกิดเหตุฉุกเฉิน

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 30 นาที	-

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการด้านระยะเวลาของการเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยมิให้มีการเพิกเฉยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเป็นการสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและระบบการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุโดยจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งถึงเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากหลักฐานเวลาที่ผู้ให้บริการได้รับการแจ้งเหตุฉุกเฉินของสถานีแอลเอ็นจี หรือเวลาที่ผู้ให้บริการตรวจพบเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : นาที

2.2.2 ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติเข้าสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซเกิดเหตุฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการในด้านระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการให้บริการก๊าซธรรมชาติขัดข้องภายในระยะเวลาที่กำหนดและเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

(1) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซเข้าสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 24 ชั่วโมง	-

คำอธิบาย

เหตุฉุกเฉินระดับที่ 1 หมายถึง เหตุฉุกเฉินที่สามารถระงับได้ด้วยพนักงานของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น โดยไม่ต้องติดต่อหรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเข้ามาช่วยระงับเหตุ รวมทั้งไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กทพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดตามมาตรฐานคุณภาพบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินของระบบเก็บรักษาและแปรสภาพ จะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ที่ได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

กรณีที่ 1 กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1 และยังไม่มีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ

กรณีที่ 2 กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1 และมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ชั่วโมง

(2) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 2

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 15 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/หรือ รวมถึงต้องการกำลังสนับสนุนหรืออำนาจตัดสินใจภายนอกระดับท้องถิ่น และสามารถระงับเหตุได้ โดยมีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการ กำหนดให้ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กทพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดตามมาตรฐานคุณภาพการบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินของระบบเก็บรักษาและแปรสภาพ จะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ที่ได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

กรณีที่ 1 กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 2 และยังไม่มีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ

กรณีที่ 2 กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 2 และมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

(3) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซเกิดเหตุฉุกเฉิน 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/ระงับเหตุกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ต้องเข้าสู่แผนฉุกเฉินของราชการ (แผนจังหวัด)/แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์หลักในการขนส่งก๊าซฯ เพิ่มเติม (ยกเว้นกรณีเกิดความเสียหายถาวรกับอุปกรณ์)

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดให้ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กทพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดตามมาตรฐานคุณภาพบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินของระบบเก็บรักษาและแปรสภาพขัดข้อง จะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

กรณีที่ 1 กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินระดับที่ 3 และยังไม่มีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ

กรณีที่ 2 กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินระดับที่ 3 และมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

2.2.3 ดัชนีระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงสถานีแอลเอ็นจี ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน และกรณีที่จะกระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 180 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการมีก๊าซธรรมชาติใช้อย่างต่อเนื่องและสามารถวางแผนล่วงหน้าสำหรับการทำงานหรือกิจกรรมประจำวันหากไม่มีก๊าซธรรมชาติใช้ เพื่อลดความเสียหายหรือความกระทบกระเทือนต่อผู้รับบริการ และเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่มีการทำงานอย่างเป็นระเบียบแบบแผน และมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า

คำอธิบาย

ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน โดยจะต้องแจ้งวันและเวลาที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ และกำหนดวันเวลาจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ ตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพบริการได้กำหนดไว้ โดยผู้ให้บริการจะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

แผน หมายถึง แผนหยุดเพื่อซ่อมแซมและบำรุงรักษาสถานีแอลเอ็นจีหรือแผนหยุดเพื่อปรับปรุงสถานีแอลเอ็นจี รวมถึงแผนที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติให้ผู้รับบริการได้ โดยไม่รวมถึงกรณีที่ผู้รับบริการขอหยุดเอง

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้งแผนล่วงหน้าครั้งแรกนั้น ให้นับวันที่ถัดจากวันที่มีการแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติจนถึงวันก่อนที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ โดยให้นับรวมวันหยุดราชการ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าวว่าจะมีการหยุดให้บริการของสถานีแอลเอ็นจี

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

2.2.4 ดัชนีระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95 %

โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญาซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์

การบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง ดังนั้นเพื่อให้มาตรฐานด้านคุณภาพบริการเทียบเท่าสากล จะต้องมีการให้บริการและปฏิบัติการที่รวดเร็วทันความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการตอบข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และทันเหตุการณ์

คำอธิบาย

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ที่ไม่เป็นไปตามสัญญา) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ผู้ให้บริการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรโดยการตอบสนองนั้นๆ จะต้องตอบสนองทุกข้อร้องเรียน และกรณีที่ยังไม่สามารถตอบได้ ต้องบอกถึงสาเหตุที่ไม่ยังสามารถตอบข้อร้องเรียนทุกข้อร้องเรียนได้

เกณฑ์การประเมิน

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

วิธีการประเมิน

ประเมินจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับจดหมายข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้รับบริการ และประเมินจากวันที่เอกสารการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ให้บริการส่งให้กับผู้รับบริการที่ได้อ้างอิงตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์ หรือวันที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

สูตรการคำนวณค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

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

2.2.5 ดัชนีจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 2 ครั้ง/สัญญา/ปี	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ให้บริการออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้รับบริการให้มีความถูกต้อง ป้องกันการผิดพลาดอันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ (Human Error)

เกณฑ์การประเมิน

ประเมินต่อสัญญาของจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ตามที่มาตราฐานคุณภาพการให้บริการกำหนด

วิธีการประเมิน

ประเมินจากใบแจ้งหนี้ที่ผิดพลาดจากผู้ให้บริการ (Human Error)

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/สัญญา/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : การออกใบแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

จำนวนสัญญาทั้งหมด - จำนวนสัญญาที่ได้รับใบแจ้งหนี้ในรอบปีที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2.6 ดัชนีการซ่อมบำรุงระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซตามแผน

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 90 %	-

วัตถุประสงค์

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

คำอธิบาย

ผู้ให้บริการต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงรักษาระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ ที่กระทบต่อความมั่นคงและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งกำหนดกิจกรรมการบำรุงรักษา และตารางการบำรุงรักษา ในการดำเนินการสำหรับระบบเพื่อเปรียบเทียบกับการดำเนินงานบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นจริง

เกณฑ์การประเมิน

เปรียบเทียบการดำเนินงานบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนการซ่อมบำรุงรักษาระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซที่ได้กำหนดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการซ่อมบำรุงที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนบำรุงรักษาที่ได้กำหนดไว้

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการซ่อมบำรุงที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนบำรุงรักษาที่ได้กำหนดไว้

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

2.2.7 ดัชนีการซ่อมแผนระงับเหตุฉุกเฉินระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง/พื้นที่การให้บริการ/ปี	-

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการจัดการและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการประสานงานและการปฏิบัติการ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น และสามารถระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

พื้นที่การให้บริการ หมายถึง พื้นที่ที่ผู้ให้บริการ กำหนดขึ้นผ่านระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

เกณฑ์การประเมิน

จำนวนการซ่อมแผนระงับเหตุฉุกเฉินต่อพื้นที่การให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดขอบเขตของพื้นที่การให้บริการของระบบเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติจากของเหลวเป็นก๊าซตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ และแจ้งให้ กภพ. ทราบด้วย

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/พื้นที่การให้บริการ/ปี

2.3 มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)

2.3.1 ดัชนีอัตราส่วนจำนวนวันที่สามารถส่งก๊าซได้ตามสัญญาต่อจำนวนวันใน 1 ปี (Availability)

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 0.95	-

วัตถุประสงค์

ปัญหาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประกอบกิจกรรมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติได้ ส่งผลให้สูญเสียมูลค่าทางการเงินในอนาคต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาก๊าซธรรมชาติเพื่อให้มีความพร้อมจ่ายหรือพัฒนาระบบต่างๆ ในการป้องกันและเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน

จำนวนวันที่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติได้จริงตามสัญญา ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ตกลงกันตามสัญญาโดยนับเฉพาะวันที่มีการส่งก๊าซได้ตามสัญญา โดยจะทำการประเมินในรอบ 1 ปี และไม่ับรวมการวางแผนบำรุงรักษาล่วงหน้า

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ

สูตรการคำนวณ

$$\text{Availability} = \frac{\text{จำนวนวันที่สามารถส่งปริมาณก๊าซธรรมชาติได้ตามสัญญาเนื่องมาจากการดำเนินการของกิจการเก็บรักษาและแปรสภาพก๊าซธรรมชาติ}}{\text{จำนวนวันในหนึ่งปี - จำนวนวันที่มีแผนบำรุงรักษาล่วงหน้า}}$$

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : อัตราส่วน