

ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ

ประเภทใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ เพื่อคุ้มครองผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนา ด้านการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๘ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า โรงไฟฟ้า ผู้ค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ ผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติอื่น ๆ ที่ซื้อก๊าซธรรมชาติจากผู้ให้บริการ

“กทพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“สำนักงาน กทพ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

ข้อ ๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการ การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูลมาตรฐานการให้บริการ การประเมินคุณภาพการให้บริการ และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต หรือเว็บไซต์ของสำนักงาน กทพ. เป็นประจำทุกปี

ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานข้อมูลตามวรรคหนึ่งทุกหนึ่งปี โดยรายงานภายในวันที่ ๒๕ ของมกราคม ของปีถัดไปต่อสำนักงาน กกพ.

ข้อ ๖ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานให้สำนักงาน กกพ. ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดเหตุดังกล่าว

การรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือ โดยระบุข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง พยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึง แผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตจ่ายเงินชดเชยตามบัญชีอัตราเงินชดเชยแนบท้ายระเบียบนี้ เว้นแต่เป็นกรณี ที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย

ข้อ ๘ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้ กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑

พรเทพ ธีญญพงศ์ชัย

ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการพลังงานด้านกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ
แบบทำเยียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการใน
การประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติประเภท ใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ พ.ศ. 2561

1. คำนิยาม

“ก๊าซธรรมชาติ” หมายความว่า สารประกอบไฮโดรคาร์บอนที่ประกอบด้วยมีเทนเป็นส่วนใหญ่ ที่มีสภาพเป็นก๊าซหรือของเหลว

“สัญญา” หมายความว่า สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงข้อตกลงอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันระหว่างคู่สัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร

“จุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติ” หมายความว่า จุดส่งมอบ หรือจุดจ่ายออก ตามสัญญา

“บีทียู” หมายความว่า หน่วยความร้อนระบบอังกฤษ (British Thermal Unit : Btu) หนึ่งหน่วยซึ่งกำหนดว่าเป็นปริมาณความร้อนที่ต้องการใช้ในการเพิ่มอุณหภูมิของน้ำบริสุทธิ์หนักหนึ่งปอนด์จากห้าสิบแปดจุดห้า (58.5) องศาฟาเรนไฮต์ ขึ้นเป็นห้าสิบเก้าจุดห้า (59.5) องศาฟาเรนไฮต์ที่ความดันมาตรฐานสัมบูรณ์สี่จุดเจ็ดสาม (14.73) ปอนด์ต่อตารางนิ้ว

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า โรงไฟฟ้า ผู้ค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ ผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติอื่นๆ ที่ซื้อก๊าซธรรมชาติจากผู้ให้บริการ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญาผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด

“เหตุฉุกเฉิน” หมายถึง 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 และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

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

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมายังผู้ให้บริการ โดยที่ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริงโดยข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่มีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.1.2 ดัชนีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 1 ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี	95%

วัตถุประสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีค่าความร้อนในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักรและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการโดยที่ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญา

เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเรื่องค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา โดยช่วงที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวนับตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนถึงผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แล้วเสร็จ และผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา และผู้ให้บริการได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการรวมถึงจะต้องมีการรายงานผลค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามสัญญาจากอุปกรณ์ หรือเครื่องมือตรวจวัดที่ติดตั้ง ณ จุดส่งมอบที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย โดยจะทำการนับ 1 ครั้ง/จุดส่งมอบ และจะทำการประเมินรอบ 1 ปี

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมายังผู้ให้บริการ โดยที่ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริงโดยข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่มีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2 มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

2.2.1 ดัชนีระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน และกรณีที่จะกระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบส่ง

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 180 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	-

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการทราบและสามารถวางแผนล่วงหน้าสำหรับการดำเนินงานหากเกิดกรณีผู้ให้บริการหยุดให้บริการระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ และเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าว รวมถึงเพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าเพื่อการดำเนินงานตามแผนโดยผู้ให้บริการต้องแจ้งวันที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ และกำหนดวันจ่ายก๊าซธรรมชาติกลับคืนสู่ระบบให้ผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าวทราบล่วงหน้าก่อนการดำเนินการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกำหนดโดยผู้ให้บริการจะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

แผน หมายถึง แผนหยุดเพื่อซ่อมระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติหรือแผนหยุดเพื่อปรับปรุงระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ รวมถึงแผนที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติให้ผู้รับบริการได้ เช่น แผนการซ่อมอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งก๊าซฯ

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้งแผนล่วงหน้าครั้งแรกนั้น ให้นับวันที่ถัดจากวันที่มีการแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติจนถึงวันก่อนที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ โดยให้นับรวมวันหยุดราชการ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยรวมถึงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ด้วย ที่ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าวว่าจะมีการหยุดให้บริการของระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

2.2.2 ดัชนีระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซธรรมชาติ กรณีผู้รับบริการเคยได้รับการส่งมอบก๊าซธรรมชาติจากผู้ให้บริการหลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซธรรมชาติเรียบร้อยแล้ว

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95%

วัตถุประสงค์

การให้บริการและการปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

คำอธิบาย

กรณีที่ผู้รับบริการเคยยกเลิกการใช้ก๊าซธรรมชาติไปแล้ว แต่ต้องการให้ผู้ให้บริการดำเนินการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนให้อีกครั้งผ่านระบบท่อเดิมที่ได้รับการเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้รับบริการแล้วนั้นผู้ให้บริการจะต้องเริ่มจ่ายก๊าซธรรมชาติภายในระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดหลังจากที่ผู้ให้บริการได้ทำการตรวจสอบความพร้อมในการจ่ายก๊าซธรรมชาติเรียบร้อยแล้ว อาทิเช่น การตรวจสอบความปลอดภัย การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม การประเมินสถานะทางการเงินไม่มีหนี้ค้างชำระ และได้รับใบอนุญาตต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนให้อีกครั้งผ่านระบบท่อเดิมสำหรับผู้ที่เคยใช้บริการก๊าซธรรมชาติที่มีระบบท่อเชื่อมต่ออยู่แล้ว โดยจะเริ่มนับวันที่ถัดจากวันที่ผู้ให้บริการได้ตรวจสอบความพร้อมในการจ่ายก๊าซธรรมชาติเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่ที่มีการเริ่มจ่ายก๊าซธรรมชาติให้ผู้รับบริการ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ กล่าวคือ วันที่ผู้ให้บริการได้ตรวจสอบความพร้อมในการจ่ายก๊าซธรรมชาติเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่เริ่มมีการเริ่มจ่ายก๊าซธรรมชาติเข้าสู่ระบบให้ผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการจ่ายก๊าซธรรมชาติใหม่ กรณีเคยใช้ก๊าซธรรมชาติอยู่แล้วหรือระบบท่อพร้อมแล้วที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการจ่ายก๊าซธรรมชาติใหม่กรณีเคยใช้ก๊าซธรรมชาติอยู่แล้วหรือระบบท่อพร้อมแล้วทั้งหมดตลอดปี} - \text{จำนวนครั้งที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์ดัชนี}}{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการจ่ายก๊าซธรรมชาติใหม่ กรณีเคยใช้ก๊าซธรรมชาติอยู่แล้วหรือระบบท่อพร้อมแล้วทั้งหมดตลอดปี}} \times 100$$

2.2.3 ดัชนีระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 14 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95%

วัตถุประสงค์

เพื่อขยายเขตการให้บริการก๊าซธรรมชาติและสามารถตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งแสดงถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

คำอธิบาย

การตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแจ้งกลับทางจดหมายเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นครั้งแรกต่อผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติว่า ได้รับทราบถึงความประสงค์แล้ว และจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การแจ้งความประสงค์ผ่านทางจดหมายที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจของผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติโดยรวมถึงช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax)

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติได้แจ้งความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ โดยจะเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ ผ่านช่องทางจดหมาย หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) ทั้งนี้ สำหรับการตอบสนองนั้น ผู้ที่ตอบสนองต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายของผู้ให้บริการให้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากวันที่ที่ผู้ให้บริการได้รับ จดหมายแจ้งความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติเป็นลายลักษณ์อักษร และประเมินจากวันที่ที่เอกสารการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ให้บริการส่งให้กับผู้ประสงค์จะซื้อ ก๊าซธรรมชาติตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์ หรือวันที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax)

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์ อักษรที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด} - \text{จำนวนครั้งที่ตอบสนองครั้งแรกไม่ตรงตามเกณฑ์ดัชนี}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด}} \times 100$$

2.2.4 ดัชนีระยะเวลาในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95%

วัตถุประสงค์

เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และด้านคุณภาพของบริการ ดังนั้น เพื่อให้มีมาตรฐานด้านคุณภาพบริการเทียบเท่ามาตรฐานสากลจึงต้องมีการให้บริการและการปฏิบัติงานที่ รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

คำอธิบาย

การตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแจ้งกลับเป็น ลายลักษณ์อักษรเป็นครั้งแรก ซึ่งการตอบสนองนั้น จะต้องตอบสนองต่อทุกคำถาม หากกรณีใดที่ไม่สามารถตอบได้ ผู้ให้บริการจะต้องบอกถึงสาเหตุที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาเช่นนั้นได้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรในประเด็นเกี่ยวข้องกับ การให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญา โดยจะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางจดหมาย ไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้ ทั้งนี้

การตอบสนองนั้น ผู้ที่ตอบสนองต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายของผู้ให้บริการให้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับข้อร้องเรียน

วิธีการประเมิน

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

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2.5 ดัชนีจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้จากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 1 ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี	95%

การออกใบแจ้งหนี้ตามปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการใช้จริงเป็นอีกหน้าที่ของผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน รวมถึงทำให้ผู้ให้บริการสามารถทราบถึงแนวโน้มปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติของผู้รับบริการอีกทางหนึ่ง

คำอธิบาย

ปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติ หมายถึง ปริมาณค่าพลังงานความร้อน (บีทียู) หรือปริมาณหน่วยอื่นที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ให้บริการออกไปแจ้งหนี้ให้แก่ผู้รับบริการให้มีความถูกต้อง ป้องกันการผิดพลาดอันเนื่องมาจากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการจำหน่ายแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการตั้งค่าที่อุปกรณ์วัดซื้อขายผิดพลาด หรือ จดหน่วยผิดหรือคำนวณผิด จากผู้ให้บริการ (Human Error)

เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากจำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการจำหน่ายแก่ผู้รับบริการตามที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกำหนดของแต่ละจุดส่งมอบ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากใบแจ้งหนี้ที่มีปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติผิดพลาดซึ่งเกิดจากการตั้งค่าที่อุปกรณ์วัดซื้อขายผิดพลาด หรือ จดหน่วยผิดหรือคำนวณผิด จากผู้ให้บริการ (Human Error)

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/จุดส่งมอบ/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งในการออกไปแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2.6 ดัชนีการร่วมซ่อมแผนระงับเหตุฉุกเฉินระบบส่งก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง/ปี	-

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการจัดการแก้ปัญหาด้านพลังงาน และเตรียมความพร้อมในการดำเนินการประสานงาน และการปฏิบัติการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินด้านพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จำนวนการเข้าร่วมซ่อมแผนรองรับสภาวะฉุกเฉินด้านพลังงานประจำปี หรือเข้าร่วมซ่อมแผนระงับเหตุฉุกเฉินระบบส่งก๊าซธรรมชาติ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/ปี

2.3 มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)

2.3.1 ดัชนีความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซธรรมชาติให้เพียงพอรองรับความต้องการการใช้ก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 0.98	-

วัตถุประสงค์

การที่ผู้ให้บริการสามารถส่งมอบก๊าซธรรมชาติได้ตามปริมาณที่ผู้รับบริการต้องการซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการได้

คำอธิบาย

เป็นดัชนีที่วัดความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซธรรมชาติให้เพียงพอกับปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติของลูกค้า ตามที่ระบุไว้ในสัญญาหรือปริมาณเรียกเก็บก๊าซธรรมชาติของผู้รับบริการ (Nomination) ตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในสัญญา

เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากสัดส่วนของปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการจัดส่งให้แก่ผู้รับบริการได้จริง เทียบกับปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการมีความต้องการใช้ ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินปริมาณก๊าซธรรมชาติตามที่คุณผู้ให้บริการผูกพันในสัญญา

ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซธรรมชาติ ให้เพียงพอต่อความต้องการการใช้ก๊าซธรรมชาติ จะไม่รวมถึงระยะเวลาการทำงานของผู้ผลิตก๊าซธรรมชาติที่มีสิทธิการทำงานที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ และความผิดพลาดอันอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ เช่น

- ความผิดพลาดที่ ผู้ผลิต ผู้รับสัมปทาน หรือผู้ขายก๊าซธรรมชาติ ไม่สามารถจัดส่งก๊าซธรรมชาติ ได้ตามปริมาณที่ผูกพันตามสัญญาซื้อขาย

- ความผิดพลาดของผู้ให้บริการระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ อันเนื่องมาจากความล่าช้าในการก่อสร้างระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ หรือเกิดความผิดพลาดที่ระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากสัดส่วนของปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งให้แก่ผู้รับบริการ เทียบกับ

ปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการต้องการโดยพิจารณาเฉพาะผู้รับบริการที่มีข้อผูกพันตามสัญญากับผู้ให้บริการ

สำหรับปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการต้องการ หมายถึง ผลรวมปริมาณความต้องการก๊าซธรรมชาติ โดยเป็นค่าที่ต่ำที่สุดระหว่าง

- ปริมาณเรียกรับก๊าซธรรมชาติของผู้รับบริการตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในสัญญา
- ปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติจริง
- ปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผูกพันตามสัญญา

การคำนวณใช้ข้อมูลรายปีของปีที่มีการให้บริการเป็นค่าร้อยละตามที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ กำหนดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : อัตราส่วน

สูตรการคำนวณ : อัตราส่วนของปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งให้แก่ผู้รับบริการเทียบกับปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการต้องการ

$$= \frac{\text{(ปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งให้แก่ผู้รับบริการ)}}{\text{ปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการต้องการ *}}$$

หมายเหตุ: * ค่าที่ต่ำที่สุดระหว่างปริมาณเรียกรับก๊าซธรรมชาติของผู้รับบริการตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในสัญญา/ ปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติจริง/ปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผูกพันตามสัญญา

3. การจ่ายเงินชดเชย

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่กำหนด ให้ผู้รับใบอนุญาตจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงาน โดยจ่ายเป็นเช็คหรือเงินสด หรือช่องทางที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงกัน ตามบัญชีอัตราเงินชดเชยแนบท้าย

บัญชีอัตราเงินชดเชย

กรณีไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ แนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ พ.ศ. 2561

	มาตรฐานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	อัตราเงินชดเชย
1	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบโครงข่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน และกรณีที่จะกระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบส่ง	หากแจ้งล่วงหน้าน้อยกว่า 180 วัน จะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงาน 20,000 บาทต่อวันต่อราย
2	ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซธรรมชาติ กรณีผู้รับบริการเคยได้รับการส่งมอบก๊าซธรรมชาติจากผู้ให้บริการ หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซธรรมชาติเรียบร้อยแล้ว	หากเกิน 7 วันจะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานรายละ 20,000 บาทต่อวัน
3	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นลายลักษณ์อักษร	หากเกิน 14 วันจะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานรายละ 5,000 บาทต่อวัน
4	ระยะเวลาในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	หากเกิน 7 วันจะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานรายละ 20,000 บาทต่อวัน
5	จำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้จากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	หากผิดพลาด เกิน 1 ครั้งต่อจุดส่งมอบต่อปี ให้จ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานทุกรายที่เกิดความผิดพลาดเกิน 1 ครั้ง จำนวน 20,000 บาทต่อครั้งต่อจุดส่งมอบ