

บทที่ 6

แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรม

สำหรับในบทนี้จะเป็นการแสดงถึงแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรมโดยแบ่งตามประเภทของใบอนุญาต 2 ประเภท คือ ใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ และใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

6.1 แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ ได้มีการอธิบายถึงคำนิยามต่างๆ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตฉบับนี้ และรายละเอียดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักแต่ละตัว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

สำหรับ:

ผู้ได้รับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

สารบัญ

	หน้า
1. คำนำ.....	3
2. การอธิบายคำนิยามและคำจำกัดความ.....	4
3. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ.....	4
4. ข้อยกเว้นสำหรับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ.....	5
5. แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ.....	6

1. คำนำ

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2550 กำหนดให้มีการแยกการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแล และการปฏิบัติงานออกจากกันอย่างชัดเจน โดยให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ และเป็นธรรมต่อผู้ประกอบกิจการพลังงาน และผู้ใช้พลังงานทั้งด้านของราคาพลังงาน รวมถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความในมาตราที่ 89 ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด โดยให้รวมถึงมาตรฐานทางวิชาการและวิศวกรรม และมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

1.1 มาตรฐาน

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน มีหน้าที่ในการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการของผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1.1 การกำกับดูแลกิจการก๊าซธรรมชาติจำเป็นต้องกำกับดูแลทั้งด้านราคาและมาตรฐานคุณภาพบริการควบคู่กัน
- 1.1.2 การกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - 1) มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)
 - 2) มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)
 - 3) มาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ (Performance Standard)

1.2 แนวทางในการกำกับดูแลเรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ

1.2.1 แนวทางการกำกับดูแล

เพื่อให้มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และมาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อให้มีการประเมินผล การดำเนินงานของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีการกำหนดแนวทางการกำกับดูแล ดังนี้

- 1) กกพ. ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนด มาตรฐานผลิตภัณฑ์ มาตรฐานการให้บริการ และมาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ ให้แก่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ

- 2) กกพ. ติดตามการดำเนินงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบ ระหว่างรายงานการดำเนินงาน (รายไตรมาสหรือราย 6 เดือน และรายปี) จากผู้ได้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ เทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

1.2.2 การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด

การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ สามารถดำเนินการได้ ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ผู้จำหน่ายก๊าซธรรมชาติ จัดทำรายงานประจำไตรมาสหรือราย 6 เดือน และรายปี แสดงผลการดำเนินงานในรอบปี เปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่กำหนด พร้อมทั้งชี้แจงผลการดำเนินงานโดยละเอียด
- 2) กกพ. ประเมินผลการดำเนินงานในข้อ (1) พร้อมแจ้งผลการประเมินให้กับผู้ได้รับใบอนุญาตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดย (ร่าง) มาตรฐานคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติจะต้องไม่สร้างภาระให้กับผู้ได้รับใบอนุญาตเกินกว่าที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาในการดำเนินธุรกิจของผู้ได้รับใบอนุญาต

2. การอธิบายคำนิยามและคำจำกัดความ

ตารางที่ 2.1 คำนิยามและคำจำกัดความสำหรับร่างมาตรฐานบริการคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติ

คำ	ความหมาย
ก๊าซ	ก๊าซธรรมชาติ (Natural Gas) ซึ่งเป็นก๊าซไฮโดรคาร์บอนที่ประกอบด้วย ก๊าซมีเทนเป็นส่วนใหญ่ อยู่ในสถานะไอก๊าซ นำมาเป็นเชื้อเพลิง หรืออื่นๆ ในกระบวนการผลิต ในที่นี้รวมถึงก๊าซธรรมชาติเหลว (Liquefied Natural Gas – LNG)
สัญญา	สัญญาซื้อ - ขายก๊าซธรรมชาติ รวมถึงข้อตกลงอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันระหว่างคู่สัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร
จุดส่งมอบ	จุดหน้าแปลน ณ ทางออกของมาตรวัดที่เชื่อมต่อกับท่อของระบบการติดตั้งของผู้ซื้อก๊าซ หรือจุดส่งมอบตามสัญญา
แผนล่วงหน้า	สิ่งที่กำหนดถือเป็นแนวดำเนิน เช่น แผนประจำปี แผนประจำไตรมาส หรือแม้แต่แผนปัจจุบัน
ปริมาณพลังงานความร้อน (Energy)	จำนวนปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติ มีหน่วยเป็น MMBtu (ล้านบีทียู)
ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร	เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรทุกประเภทจะต้องมีการรับรองโดยผู้มีอำนาจ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจรับรองเอกสารนั้นๆ มิเช่นนั้น เอกสารนั้นๆ จะถือเป็นโมฆะ

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

ผู้ให้บริการ: ผู้ได้รับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

ผู้รับบริการ:

- โรงไฟฟ้า
- ผู้ค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ
- ผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติอื่นๆ ที่อาจซื้อก๊าซธรรมชาติจากผู้ได้รับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติโดยตรง

4. ข้อยกเว้นสำหรับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

ร่างข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติจะได้รับการพิจารณาข้อยกเว้นในกรณีที่เหตุการณ์อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ (ผู้ได้รับใบอนุญาต) และผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขอย่างเหมาะสม กรณีเหล่านี้จะได้รับการพิจารณาข้อยกเว้นสำหรับมาตรฐานคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติ

- ภัยธรรมชาติ
- การกระทำที่เกิดจากผู้รับบริการ
- การกระทำที่เกิดจากบุคคลที่สาม
- การกระทำของผู้ผลิตก๊าซธรรมชาติ (Supplier)
- การกระทำที่เกิดจากผู้ได้รับใบอนุญาตไปอื่นๆ
- ข้อจำกัดทางกฎหมายต่างๆ
- ไม่สามารถเข้าสู่พื้นที่ที่เกิดปัญหาได้เนื่องจากข้อจำกัดทาง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของทางราชการหรือสถานที่
- ประเด็นด้านความปลอดภัย
- ข้อตกลงอื่นๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะรายระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- กรณีอื่นๆ ตามที่ สกพ. เห็นชอบ

หากเกิดกรณีเหตุการณ์ตามสถานการณ์ข้างต้น ผู้ได้รับใบอนุญาตจะต้องพิสูจน์ อธิบาย และแสดงเหตุผล ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติตามกระบวนการที่เหมาะสมที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพบริการได้ โดยทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อ สกพ. และ สกพ. เป็นผู้ดำเนินการพิจารณาและตัดสินใจในกรณีนั้นๆ ว่าผู้ให้บริการควรจะได้รับข้อยกเว้นจากกรณีนั้นๆ หรือไม่

5. แนวทางแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

➤ สำหรับใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ

1. มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)

1.1 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : จำนวนครั้งของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

1) วัดอุปสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของความดันก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความดันก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีความดันในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักร และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2) คำจำกัดความ

ดัชนีนี้เป็นการนับจำนวนครั้งที่ความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามค่าความดันที่ได้ระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ เกณฑ์การประเมินสำหรับดัชนีข้อนี้จะนับเฉพาะจำนวนครั้งที่ค่าความดันของก๊าซที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา โดยมีเงื่อนไขของเกณฑ์การประเมิน วัดจากค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

3) เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามค่าที่ระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ หากค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา 1 ครั้ง และ/หรือได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือผู้รับบริการได้รับผลกระทบที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเกิดจากค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ไม่เป็นไปตามสัญญา และ/หรือมีการรายงานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือวัดซึ่งเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายที่จุดส่งมอบ โดยจะทำประเมินในรอบ 1 ปี

4) วิธีการประเมิน

การประเมินจะเริ่มจากผู้รับบริการสามารถตรวจพบได้ว่าค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา โดยผู้ประเมินจะทำการประเมินจากกรณีเหล่านี้

- ผู้รับบริการได้ทำข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ให้บริการและ สกพ. จาก การที่ค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา ซึ่งในที่นี้ ข้อ ร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้รับบริการเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจาก เหตุอื่นใดที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ และ/หรือ
- ผลกระทบที่พิสูจน์ได้ของผู้รับบริการได้รับจากการที่ค่าความดันของก๊าซธรรมชาติ ที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา และ/หรือ
- การรายงานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือตรวจวัดที่จุดส่งมอบซึ่งเป็นที่ยอมรับของทั้ง สองฝ่าย (Custody Meter) จากการที่ค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่ เป็นไปตามสัญญา

5) หน่วยวัด

ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

6) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

หมายเหตุ* จำนวนครั้งจะนับต่อหนึ่งเหตุการณ์ ยกตัวอย่างเช่น เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ ค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบแกว่งและไม่เป็นไปตามสัญญา นับเป็น 1 ครั้ง หลังจาก นั้นผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไข โดยระหว่างทำการแก้ไข ค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่ง มอบเกิดการแกว่งอีกและไม่เป็นไปตามสัญญาอีก 1 ครั้ง และหลังจากทำการแก้ไขแล้วเสร็จ อีก 2 ชั่วโมงถัดมาพบว่า ค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเกิดการแกว่งอีกและไม่เป็นไปตาม สัญญาอีก 1 ครั้ง กรณีแบบนี้ จะนับจำนวนครั้งของเหตุการณ์ ซึ่งเท่ากับ 1 ครั้ง

แต่หากเป็นคนละเหตุการณ์ ก็จะนับเพิ่มเป็น 2 ครั้ง, 3 ครั้ง, 4 ครั้ง ตามจำนวน เหตุการณ์ทันที

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด} \\ & = \frac{\text{จำนวนจุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติที่ค่าความดันเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนจุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติทั้งหมด}} \times 100 \end{aligned}$$

9) ตัวอย่างการประเมิน

ในระยะเวลา 1 ปี เกิดเหตุการณ์ท้อร่วงที่จุดเดียวกัน 3 ครั้ง โดยมีผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาจำนวนทั้งหมด 2 จุดส่งมอบ ถ้าในปีนั้นมีจำนวนจุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติทั้งหมด 50 จุดส่งมอบ จะได้ว่า

- มีจุดส่งมอบทั้งหมด 2 จุดที่มีจำนวนครั้งที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา จำนวน 3 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี
- ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \{(50 - 2) / 50\} \times 100 = 96 \%$$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี และค่าเป้าหมาย คือ 95 %

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : จำนวนครั้งของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

1) วัดอุปสรรค

เพื่อวัดคุณภาพของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีค่าความร้อนในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักร และเป็นที่ยอมรับพอใจของผู้รับบริการ

2) คำจำกัดความ

ดัชนีนี้เป็นการนับจำนวนครั้งที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามค่าความร้อนที่ได้ระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ เกณฑ์การประเมินสำหรับดัชนีข้อนี้จะนับเฉพาะจำนวนครั้งที่ค่าความร้อนของก๊าซที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา โดยมีเงื่อนไขของเกณฑ์การประเมิน วัดจากค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

3) เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามค่าที่ระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ หากค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา 1 ครั้ง และ/หรือได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือผู้รับบริการได้รับผลกระทบที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเกิดจากค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ไม่เป็นไปตามสัญญา และ/หรือมีการรายงานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือวัดซึ่งเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายที่จุดส่งมอบ

4) วิธีการประเมิน

การประเมินจะเริ่มจากผู้รับบริการสามารถตรวจพบได้ว่าค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา โดยผู้ประเมินจะทำการประเมินจากกรณีเหล่านี้

- ผู้รับบริการได้ทำข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ให้บริการและ สกพ. จากการที่ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา ซึ่งในที่นี้ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้รับบริการเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ และ/หรือ
- ผลกระทบที่พิสูจน์ได้ของผู้รับบริการได้รับจากการที่ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา และ/หรือ

- การรายงานของอุปกรณ์หรือเครื่องมือตรวจวัดที่จุดส่งมอบซึ่งเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย (Custody Meter) จากการที่ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

5) หน่วยวัด

ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

6) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

หมายเหตุ* จำนวนครั้งจะนับต่อหนึ่งเหตุการณ์ ยกตัวอย่างเช่น เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบแกว่งและไม่เป็นไปตามสัญญา นับเป็น 1 ครั้ง หลังจากนั้นผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไข โดยระหว่างทำการแก้ไข ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเกิดการแกว่งอีกและไม่เป็นไปตามสัญญาอีก 1 ครั้ง และหลังจากทำการแก้ไขแล้วเสร็จ อีก 2 ชั่วโมงถัดมาพบว่า ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเกิดการแกว่งอีกและไม่เป็นไปตามสัญญาอีก 1 ครั้ง กรณีแบบนี้ จะนับจำนวนครั้งของเหตุการณ์ ซึ่งเท่ากับ 1 ครั้ง

แต่หากเป็นคนละเหตุการณ์ ก็จะนับเพิ่มเป็น 2 ครั้ง, 3 ครั้ง, 4 ครั้ง ตามจำนวนเหตุการณ์ทันที

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนจุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติที่ค่าความร้อนเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนจุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติทั้งหมด}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน

ในระยะเวลา 1 ปี เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามสัญญา 7 ครั้ง ทำให้ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาจำนวนทั้งหมด 2 สัญญาต่อ 1 เหตุการณ์ ถ้าในปีนั้นมีจำนวนจุดส่งมอบทั้งหมด 50 จุดส่งมอบ จะได้ว่า

- มีจุดส่งมอบทั้งหมด 2 จุดที่มีจำนวนครั้งที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา จำนวน 7 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

- ร้อยละของจำนวนจุดส่งมอบที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \{(50 - 2) / 50\} \times 100 = 96\%$$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ไม่เกิน 4 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี และค่าเป้าหมาย คือ 95 %

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2. มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

2.1 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการในด้านระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการให้บริการก๊าซธรรมชาติขัดข้องภายในระยะเวลาที่กำหนดและเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

คำจำกัดความ

ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง หมายถึง ผู้รับบริการไม่ได้รับความดันหรือความร้อนของก๊าซธรรมชาติตามที่ตกลงในสัญญา

การจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ หมายถึง ผู้รับบริการได้รับความดันและความร้อนของก๊าซธรรมชาติปกติตามที่ตกลงในสัญญา

2.1.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า จุกเงินระดับที่ 1

1) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า จุกเงินระดับที่ 1 อันเนื่องมาจากเหตุฉุกเฉิน หรือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน ที่เกิดขึ้นแล้วไม่ขยายตัวออกไป สามารถระงับได้ด้วยพนักงานของหน่วยงาน/บริษัทที่ปฏิบัติงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น โดยไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

2) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับบริการได้รับผลกระทบ (ความดันหรือความร้อนของก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา) ไปจนถึงเวลาที่ผู้รับบริการรับการจ่ายก๊าซธรรมชาติในสภาวะปกติ (ความดันและความร้อนของก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบเป็นไปตามสัญญา)

3) วิธีการประเมิน

ในการประเมิน ผู้ประเมินจะประเมินจากหลักฐานในการแจ้งการได้รับผลกระทบจากเหตุระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องของผู้รับบริการ และเอกสารการได้รับก๊าซคืนสู่ระบบของผู้รับบริการ หรือเอกสารการส่งมอบก๊าซ ณ จุดส่งมอบ

4) หน่วยวัด
ชั่วโมง

5) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก
ภายใน 24 ชั่วโมง

6) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

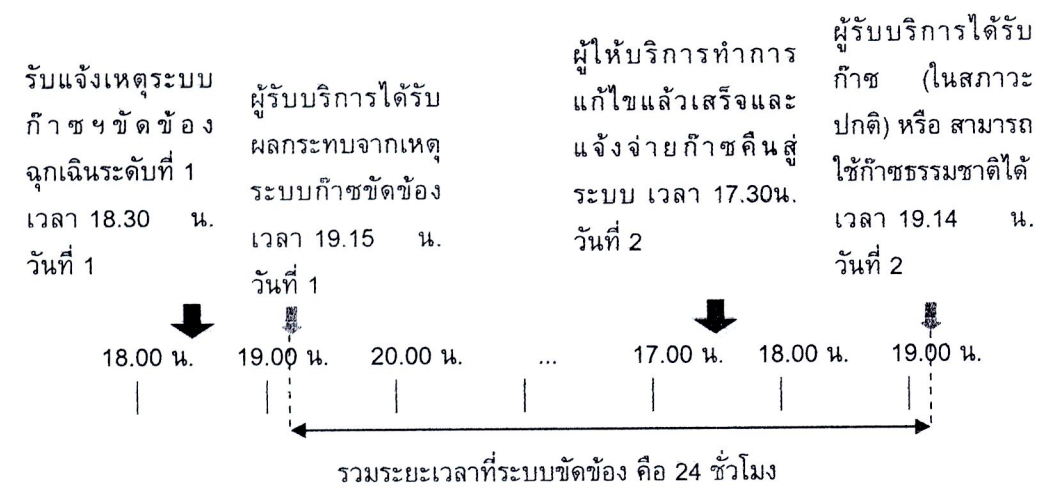
ร้อยละของจำนวนครั้งที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามที่มาตรฐานกำหนด ดูก่อนระดับที่ 1

=
$$\frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ดูก่อนระดับที่ 1 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่เกิดระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง ดูก่อนระดับที่ 1 ของทั้งปี}} \times 100$$

7) แนวทางการเก็บค่าเป้าหมาย

เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวอาจไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในรอบปี ทางที่ปรึกษาจึงขอแนะนำว่า ในระยะเวลา 3 ปีแรกของการใช้มาตรฐานฉบับนี้ ควรจะมีการเก็บค่าความถี่ของการเกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ได้รับใบอนุญาต แต่ยังไม่นำมาคำนวณค่าเป้าหมาย ซึ่งค่าเป้าหมายจะสามารถกำหนดได้ในภายหลัง

8) ตัวอย่างการประเมิน



2.1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า จุกเงินระดับที่ 2

1) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า จุกเงินระดับที่ 2 อันเนื่องมาจากเหตุฉุกเฉิน หรือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน ที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ (On-Scene Commander หรือ Incident Controller) ในขณะนั้นหรือ Gas Controller พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมให้เข้าสู่ภาวะปกติได้ด้วย พนักงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น จำเป็นต้องให้ผู้บริหาร และพนักงานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและ/หรือรวมถึงทีมระงับยับยั้งจากหน่วยงานที่มีข้อตกลงช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเข้าช่วยเหลือระงับเหตุ และสามารถระงับเหตุได้ โดยมีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

2) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับบริการได้รับผลกระทบ (ความดันหรือความร้อนของก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา) ไปจนถึงเวลาที่ผู้รับบริการรับการจ่ายก๊าซธรรมชาติในสภาวะปกติ (ความดันและความร้อนของก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบเป็นไปตามสัญญา)

3) วิธีการประเมิน

ในการประเมิน ผู้ประเมินจะประเมินจากหลักฐานในการแจ้งการได้รับผลกระทบจากเหตุระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องของผู้รับบริการ และเอกสารการได้รับก๊าซคืนสู่ระบบของผู้รับบริการหรือเอกสารการส่งมอบก๊าซ ณ จุดส่งมอบ

4) หน่วยวัด

วัน

5) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 10 วัน

6) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

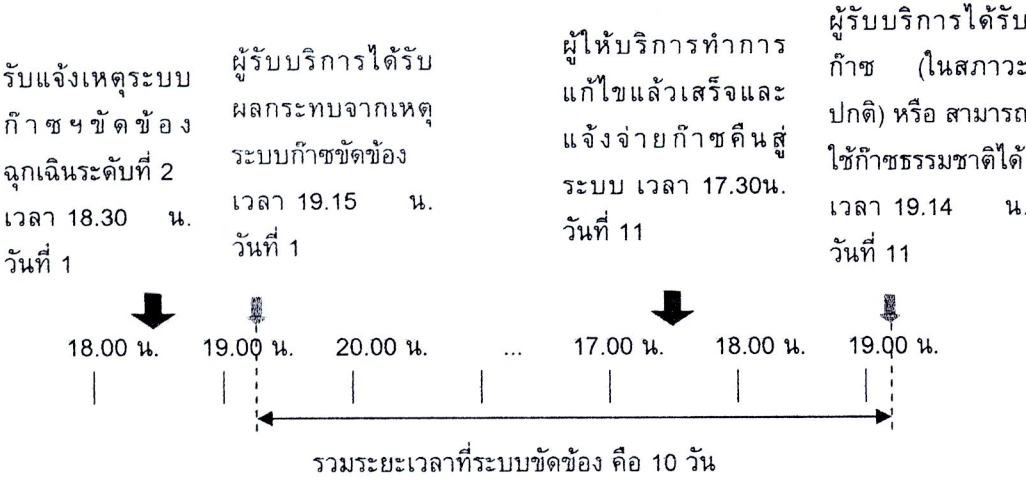
ร้อยละของจำนวนครั้งที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามที่มาตรฐานกำหนด ถูกเงินระดับที่ 2

=
$$\frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ถูกเงินระดับที่ 2 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง ถูกเงินระดับที่ 2 ของทั้งปี}} \times 100$$

7) แนวทางการเก็บค่าเป้าหมาย

เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวอาจไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในรอบปี ทางที่ปรึกษาจึงขอแนะนำว่า ในระยะเวลา 3 ปีแรกของการใช้มาตรฐานฉบับนี้ ควรจะมีการเก็บค่าความถี่ของการเกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ได้รับใบอนุญาต แต่ยังไม่นำมาคำนวณค่าเป้าหมาย ซึ่งค่าเป้าหมายจะสามารถกำหนดได้ในภายหลัง

8) ตัวอย่างการประเมิน



2.1.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า จุกเงินระดับที่ 3

1) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า จุกเงินระดับที่ 3 อันเนื่องมาจาก เหตุฉุกเฉิน หรือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน ที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรงมาก และมีแนวโน้มจะส่งผลกระทบต่อสาธารณชน ซึ่งไม่สามารถระงับเหตุได้ด้วยพนักงานและอุปกรณ์ของหน่วยงาน/บริษัทและหรือ รวมทั้งที่มระงับยับยั้งเหตุ และอุปกรณ์ของหน่วยงานที่มีข้อตกลงช่วยเหลือ/ระงับเหตุการณ์เกิดเหตุฉุกเฉิน ต้องเข้าสู่แผนฉุกเฉินของราชการ (แผนจังหวัด) / แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์หลักในการขนส่งก๊าซฯ เพิ่มเติม (ยกเว้นกรณีเกิดความเสียหายถาวรกับอุปกรณ์) เพื่อให้สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

2) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับบริการได้รับผลกระทบ (ความดันหรือความร้อนของก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา) ไปจนถึงเวลาที่ผู้รับบริการรับการจ่ายก๊าซธรรมชาติในสภาวะปกติ (ความดันและความร้อนของก๊าซธรรมชาติ ณ จุดส่งมอบเป็นไปตามสัญญา)

3) วิธีการประเมิน

ในการประเมิน ผู้ประเมินจะประเมินจากหลักฐานในการแจ้งการได้รับผลกระทบจากเหตุระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้องของผู้รับบริการ และเอกสารการได้รับก๊าซคืนสู่ระบบของผู้รับบริการหรือเอกสารการส่งมอบก๊าซ ณ จุดส่งมอบ

4) หน่วยวัด

วัน

5) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 45 วัน

6) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

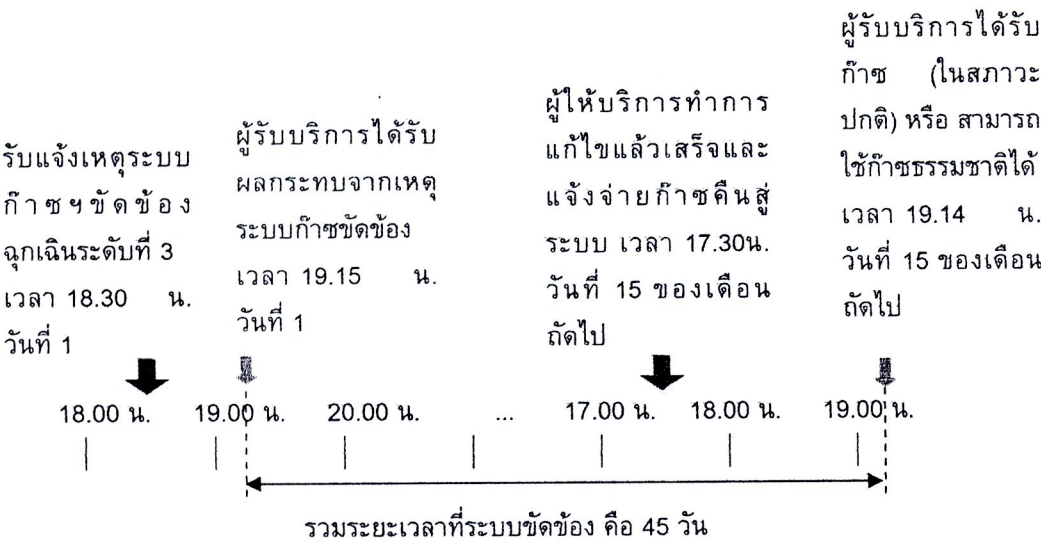
ร้อยละของจำนวนครั้งที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามที่มาตรฐานกำหนด ถูกเงินระดับที่ 3

=
$$\frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ถูกเงินระดับที่ 3 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ระบบก๊าซธรรมชาติขัดข้อง ถูกเงินระดับที่ 3 ของทั้งปี}} \times 100$$

7) แนวทางการเก็บค่าเป้าหมาย

เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวอาจไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในรอบปี ทางที่ปรึกษาจึงขอแนะนำว่า ในระยะเวลา 3 ปีแรกของการใช้มาตรฐานฉบับนี้ ควรจะมีการเก็บค่าความถี่ของการเกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ได้รับใบอนุญาต แต่ยังไม่นำมาคำนวณค่าเป้าหมาย ซึ่งค่าเป้าหมายจะสามารถกำหนดได้ในภายหลัง

8) ตัวอย่างการประเมิน



2.2 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

1) วัดอุปสรรค

เพื่อให้ผู้รับบริการมีก๊าซธรรมชาติใช้อย่างต่อเนื่องและสามารถวางแผนล่วงหน้าสำหรับการทำงานหรือกิจวัตรประจำวันหากไม่มีก๊าซธรรมชาติใช้ เพื่อลดความเสียหายหรือความกระทบกระเทือนต่อผู้รับบริการ และเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่มีการทำงานอย่างเป็นระเบียบแบบแผนและมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า

2) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน โดยจะต้องแจ้งวันและเวลาที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ และกำหนดวันเวลาจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ ตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพบริการได้กำหนดไว้ โดยผู้ให้บริการจะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และในที่นี้จะไม่รวมถึงกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

แผนล่วงหน้า หมายถึง แผนรายปีและแผนระหว่างปีของผู้ให้บริการ สำหรับดัชนีในข้อนี้หากมีการปรับแผนการหยุดให้บริการของระบบส่งก๊าซธรรมชาติจะต้องมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสียก่อน

3) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้า จะไม่นับรวมวันที่แจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ หรืออีกนัยหนึ่งคือ นับวันที่ถัดจากวันที่แจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเป็นต้นไป จนถึงวันก่อนหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ โดยจะนับรวมวันหยุดราชการ

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการว่าจะมีการหยุดให้บริการของระบบก๊าซธรรมชาติ

5) หน่วยวัด

วัน

2.3 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา

1) วัดอุปสรรค

เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการก๊าซธรรมชาติได้รับการตอบสนองต่อปัญหา เมื่อเกิดปัญหาในกรณีที่ก๊าซธรรมชาติรั่ว เกิดอุบัติเหตุ และ/หรือ กรณีฉุกเฉินที่เกิดจากก๊าซธรรมชาติ โดยผู้รับบริการได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เพื่อลดความรุนแรงและความเสียหายของเหตุการณ์ พร้อมทั้ง ผู้ให้บริการรับทราบถึงปัญหาและดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที

2) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการก๊าซธรรมชาติ จะต้องทำการรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการก๊าซธรรมชาติ ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพบริการกำหนดไว้ โดยผู้ที่รับโทรศัพท์นั้น จะต้องเป็นผู้ที่สามารถรับทราบเรื่องและให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการได้

3) เกณฑ์การประเมิน

1. ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการจะต้องรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ จะเริ่มนับตั้งแต่ผู้รับบริการได้โทรศัพท์เข้ามาและมีเสียงกริ่งเป็นครั้งแรก จนถึงพนักงานทำการรับโทรศัพท์
2. การรับโทรศัพท์นั้น จะไม่นับเสียงจากเครื่องตอบรับอัตโนมัติ และการรับโทรศัพท์โดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง

4) วิธีการประเมิน

ในการประเมินนั้นหากระบบการรับโทรศัพท์ของผู้ให้บริการไม่มีการบันทึกข้อมูลการโทร ให้ผู้ตรวจประเมินใช้วิธีสุ่มโทรเข้ามาเพื่อประเมิน โดยจะทำการสุ่มโทรเป็นจำนวน 20 ครั้ง

5) หน่วยวัด

นาที

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 90%

8) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

$$= \frac{\text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา ที่เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน

ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ตรวจประเมินทำการสุ่มโทรเข้าไปที่หมายเลขฉุกเฉินของผู้ให้บริการ คือ 20 ครั้ง และมีเจ้าหน้าที่มารับโทรศัพท์ตามที่มาตรฐานกำหนด คือ ภายใน 3 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง จำนวน 18 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(18 / 20) \times 100 = 90 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ภายใน 3 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง และค่าเป้าหมาย คือ 90 %

กรณีนี้จะถือว่าผู้ให้บริการมีการเตรียมความพร้อมที่จะรับทราบเรื่องฉุกเฉิน และมีความมั่นคงของระบบสื่อสารขององค์กร และผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.4 ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาในการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว

1) วัตถุประสงค์

การให้บริการและการปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันความต้องการของผู้รับบริการก๊าซธรรมชาติ แสดงให้เห็นถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานที่ต้องคัดกร

2) คำจำกัดความ

กรณีที่ผู้รับบริการเคยยกเลิกการใช้ก๊าซธรรมชาติไปแล้ว และต้องการให้ผู้ให้บริการดำเนินการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนให้อีกครั้งผ่านระบบท่อเดิมที่ได้รับการเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องเริ่มจ่ายก๊าซภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนด หลังจากที่ได้ทำการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซธรรมชาติเรียบร้อยแล้ว เช่น ความปลอดภัย การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม สถานะทางการเงิน เป็นต้น

3) เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการจ่ายก๊าซธรรมชาติ สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการก๊าซธรรมชาติ หรือว่า มีระบบท่อเชื่อมต่ออยู่แล้ว จะเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ให้บริการได้ตรวจสอบความพร้อมในการจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว จนถึงวันที่มีการเริ่มจ่ายก๊าซธรรมชาติให้ผู้รับบริการ

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ (วันที่ผู้ให้บริการได้รับการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้รับบริการได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายเรียบร้อยแล้ว)

5) หน่วยวัด

วัน

6) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 7 วัน

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

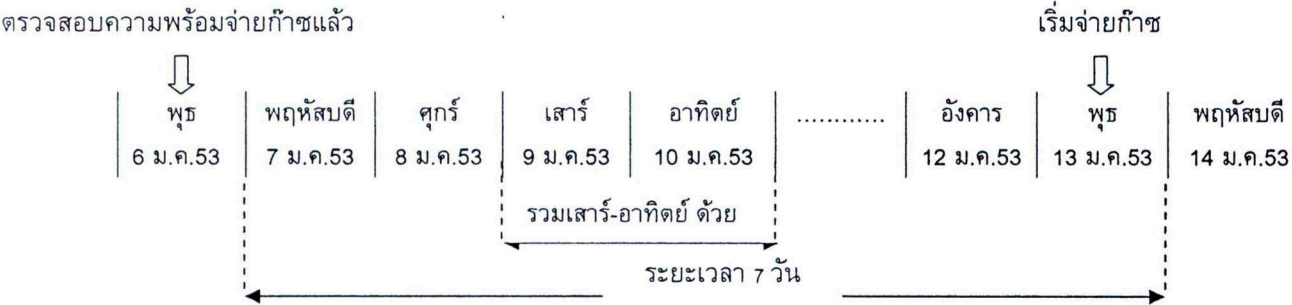
เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณ

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการจ่ายก๊าซใหม่ กรณีเคยใช้ก๊าซอยู่แล้วหรือระบบท่อพร้อมแล้วที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

=
$$\frac{\text{จำนวนครั้งที่สามารถทำตามมาตรฐานที่กำหนดทั้งหมดตลอดปี ในการจ่ายก๊าซใหม่ กรณีเคยใช้ก๊าซอยู่แล้วและระบบท่อพร้อมแล้ว}}{\text{จ่ายก๊าซใหม่ กรณีเคยใช้ก๊าซอยู่แล้วหรือระบบท่อพร้อมแล้ว ทั้งหมดตลอดปี}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน



ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเริ่มจ่ายก๊าซ ในกรณีที่ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติเคยได้รับการส่งมอบก๊าซจากผู้ขาย (มีระบบท่อเชื่อมต่อกับพื้นที่ของผู้ซื้ออยู่แล้ว) หลังจากได้รับการตรวจสอบความพร้อมจ่ายก๊าซเรียบร้อยแล้ว 100 ครั้ง และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามมาตรฐานกำหนดภายใน 7 วัน ได้ 98 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(98 / 100) \times 100 = 98 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ภายใน 7 วัน และค่าเป้าหมาย คือ 95 % ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.5 ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

1) วัตถุประสงค์

การขยายเขตการให้บริการก๊าซธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ย่อมเป็นการแสดงถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2) คำจำกัดความ

การตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ผู้ให้บริการแจ้งกลับไปทางจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่า ได้รับทราบความประสงค์ และจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป (First Response) ทั้งนี้การตอบสนองดังกล่าวมิได้หมายความว่า จะสามารถดำเนินการจ่ายก๊าซได้

การแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การแจ้งความประสงค์ผ่านทางจดหมายไปรษณีย์เท่านั้น ไม่นับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโทรสาร (Fax)

3) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ จะเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรไปจนถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองต่อผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซตามวันที่ผู้ให้บริการได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร และประเมินจากเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการส่งให้กับผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์

5) หน่วยวัด

วัน

6) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 14 วัน

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

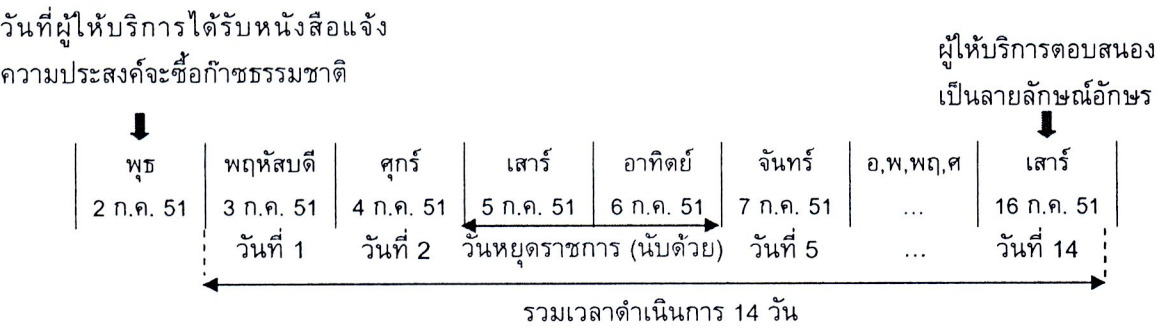
เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณค่าเป้าหมาย

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

=
$$\frac{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน



ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด 100 ครั้ง และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดภายใน 14 วัน ได้ 98 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(98 / 100) \times 100 = 98 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ภายใน 14 วัน และค่าเป้าหมาย คือ 95 % ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.6 ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ในประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและ/หรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ

1) วัตถุประสงค์

การบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง ดังนั้นเพื่อให้มาตรฐานด้านคุณภาพบริการเทียบเท่าสากล จะต้องมีการให้บริการและปฏิบัติการที่รวดเร็วทันความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการตอบข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และทันเหตุการณ์

2) คำจำกัดความ

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ผู้ให้บริการแจ้งกลับไปทางจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษร (First Response) ทั้งนี้การตอบสนองนั้นๆ จะต้องตอบสนองต่อทุกคำถาม หรือกรณีที่ยังไม่สามารถตอบได้ ต้องบอกถึงสาเหตุที่ไม่ยังสามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาได้

3) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรในประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการ จะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนต่อผู้รับบริการ

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้รับบริการตามวันที่ผู้ให้บริการได้รับ และประเมินจากเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการส่งให้กับผู้รับบริการที่ได้ร้องเรียนตามวันที่เอกสารได้ติดตามไปรษณีย์

5) หน่วยวัด

วัน

6) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 14 วัน

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณค่าเป้าหมาย

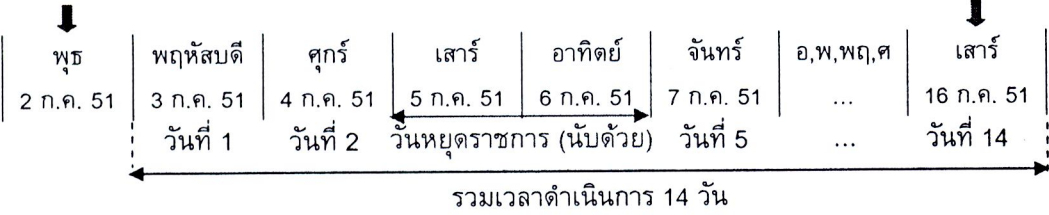
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

= $\frac{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด}} \times 100$

9) ตัวอย่างการประเมิน

วันที่ผู้ให้บริการได้รับ
หนังสือร้องเรียน

ผู้ให้บริการตอบสนอง
ข้อร้องเรียนเป็นลาย
ลักษณ์อักษร



ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด 100 ครั้ง และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดภายใน 14 วัน ได้ 98 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(98 / 100) \times 100 = 98 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ภายใน 14 วัน และค่าเป้าหมาย คือ 95 % ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.7 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : จำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ซื้อขายของผู้ให้บริการ

1) วัตถุประสงค์

การออกใบแจ้งหนี้ที่ผู้ให้บริการใช้จริงเป็นอีกหน้าที่ของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริการได้รับรู้ถึงปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ใช้ไปในแต่ละเดือน รวมถึงทำให้ผู้ให้บริการสามารถทราบถึงแนวโน้มปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติของผู้บริการอีกทางหนึ่งด้วย

2) คำจำกัดความ

จำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้ จะนับเฉพาะกรณีของการผิดพลาดจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการขนส่งแก่ผู้บริการ ซึ่งเกิดจากการจดหน่วยผิดหรือคำนวณผิด โดยไม่รวมถึงกรณีความผิดพลาดจากปัจจัย (Factors) ที่ใช้ในการคำนวณค่าบริการก๊าซธรรมชาติ

3) เกณฑ์การประเมิน

ประเมินต่อจุดส่งมอบของจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ ตามที่มาตรฐานคุณภาพบริการกำหนดไว้ และ

ประเมินจากค่าเฉลี่ยของจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ ตามที่มาตรฐานคุณภาพบริการกำหนดไว้

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากใบแจ้งหนี้ที่มีความผิดพลาด โดยจะประเมินเฉพาะใบที่มีการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติผิดพลาด

5) หน่วยวัด

ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี และ

เฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 95% (ของกรณีประเมินต่อจุดส่งมอบ)

8) สูตรการคำนวณค่าดัชนี

ค่าเฉลี่ยของจำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้

=
$$\frac{\text{ผลรวมของจำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้แก่ผู้รับบริการแต่ละจุดส่งมอบต่อปี}}{\text{จำนวนจุดส่งมอบทั้งหมด}}$$

9) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

การออกไปแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามมาตรฐาน

=
$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับใบแจ้งหนี้ในรอบปีที่เป็นไปตามมาตรฐาน}}{\text{จำนวนจุดส่งมอบทั้งหมด}} \times 100$$

10) ตัวอย่างการประเมิน

จำนวนจุดส่งมอบทั้งหมด 50 จุด โดยจำนวนจุดส่งมอบที่ได้รับความผิดพลาดในการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งมีดังนี้

- จุดส่งมอบที่ได้รับความผิดพลาด 3 ครั้ง / ปี จำนวน 1 จุดส่งมอบ
- จุดส่งมอบที่ได้รับความผิดพลาด 2 ครั้ง / ปี จำนวน 1 จุดส่งมอบ
- จุดส่งมอบที่ได้รับความผิดพลาด 1 ครั้ง / ปี จำนวน 5 จุดส่งมอบ

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ประเมินต่อจุดส่งมอบ ใบแจ้งหนี้ได้รับความผิดพลาดได้ไม่เกิน 2 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี ที่ค่าเป้าหมาย 95% และประเมินโดยเฉลี่ย ใบแจ้งหนี้ได้รับความผิดพลาดเฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี

จะได้ว่า ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้

$$= \{(3 \times 1) + (2 \times 1) + (1 \times 5)\} / 50$$
$$= 0.2 \quad \text{ครั้ง / จุดส่งมอบ / ปี}$$

และการออกไปแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามมาตรฐาน = $\{(50 - 2) / 50\} \times 100 = 96 \%$
ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)

3.1 **ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก :** ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซให้เพียงพอรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ

1) วัดอุปสงค์

การที่ผู้ให้บริการสามารถส่งมอบก๊าซได้ตามปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการต้องการ จะสามารถแสดงถึงประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีของผู้ให้บริการได้

2) คำจำกัดความ

เป็นดัชนีที่วัดความสามารถในการจัดหาก๊าซธรรมชาติให้เพียงพอรองรับกับปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติทั่วประเทศ

Supply Nomination หมายถึง ปริมาณที่ผู้จัดหาก๊าซธรรมชาติจะรับจากแหล่งก๊าซธรรมชาติในแต่ละปี

Demand Nomination หมายถึง ปริมาณที่ผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติในแต่ละปี

3) เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากผลต่างของปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ผู้จัดหาก๊าซธรรมชาติจะรับจากแหล่งก๊าซธรรมชาติกับปริมาณที่ผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ เทียบกับปริมาณที่ผู้ใช้ก๊าซธรรมชาติต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ คำนวณจากข้อมูลทั้งปีเป็นค่าร้อยละ ตามที่มาตรฐานคุณภาพบริการกำหนดไว้

4) วิธีการประเมิน

ขอข้อมูลในการประเมินจากผู้ให้บริการและ/หรือผู้รับบริการ

5) หน่วยวัด

ร้อยละ

6) ค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 0



7) สูตรการคำนวณ

ความสามารถในการบริหารจัดการก๊าซ $= \frac{(\text{Supply Nomination} - \text{Demand Nomination}^*)}{\text{Demand Nomination}} \times 100\%$
--

- Demand Nomination : ข้อมูลมาจาก Nomination ของลูกค้าผู้ใช้ก๊าซ ทั้งนี้หากกรณีลูกค้าผู้ใช้ก๊าซไม่มีการ Nomination เช่น SPP IPP Industry GSP PTTNGD แล้ว ผู้รับใบอนุญาตจัดหาฯ จะต้องประมาณการ Estimated Volume มาใช้เป็นค่าที่ใช้ในการคำนวณ

6.2 แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ

แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ ได้มีการอธิบายถึงคำนิยามต่างๆ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตฉบับนี้ และรายละเอียดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักแต่ละตัว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

สำหรับ:

ผู้ได้รับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

สารบัญ

	หน้า
1. คำนำ.....	3
2. การอธิบายคำนิยามและคำจำกัดความ.....	4
3. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ.....	4
4. ข้อยกเว้นสำหรับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ.....	5
5. แนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ.....	6

1. คำนำ

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2550 กำหนดให้มีการแยกการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแล และการปฏิบัติงานออกจากกันอย่างชัดเจน โดยให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ และเป็นธรรมต่อผู้ประกอบกิจการพลังงาน และผู้ใช้พลังงานทั้งด้านของราคาพลังงาน รวมถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความในมาตราที่ 89 ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตจะต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด โดยให้รวมถึงมาตรฐานทางวิชาการและวิศวกรรม และมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

1.1 มาตรฐาน

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน มีหน้าที่ในการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1.1 การกำกับดูแลกิจการก๊าซธรรมชาติจำเป็นต้องกำกับดูแลทั้งด้านราคาและมาตรฐานคุณภาพบริการควบคู่กัน

1.1.2 การกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)
- 2) มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Standard)
- 3) มาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ (Performance Standard)

1.2 แนวทางในการกำกับดูแลเรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ

1.2.1 แนวทางการกำกับดูแล

เพื่อให้มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และมาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อให้มีการประเมินผล การดำเนินงานของผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีการกำหนดแนวทางการกำกับดูแล ดังนี้

- 1) กกพ. ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนด มาตรฐานผลิตภัณฑ์ มาตรฐานการให้บริการ และ มาตรฐานเชิงประสิทธิภาพ ให้แก่ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซ ธรรมชาติ
- 2) กกพ. ติดตามการดำเนินงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบ ระหว่างรายงานการ ดำเนินงาน (รายไตรมาสหรือราย 6 เดือน และรายปี) จากผู้ได้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ เทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

1.2.2 การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด

การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ สามารถดำเนินการ ได้ ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ผู้จำหน่ายก๊าซธรรมชาติ จัดทำรายงานประจำไตรมาสหรือราย 6 เดือน และ รายปี แสดงผลการดำเนินงานในรอบปี เปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพ บริการที่กำหนด พร้อมทั้งชี้แจงผลการดำเนินงานโดยละเอียด
- 2) กกพ. ประเมินผลการดำเนินงานในข้อ (1) พร้อมแจ้งผลการประเมินให้กับผู้ จำหน่ายก๊าซธรรมชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. การอธิบายคำนิยามและคำจำกัดความ

ตารางที่ 2.1 คำนิยามและคำจำกัดความสำหรับร่างมาตรฐานบริการคุณภาพบริการก๊าซ ธรรมชาติ

คำ	ความหมาย
ก๊าซ	ก๊าซธรรมชาติ (Natural Gas) ซึ่งเป็นก๊าซไฮโดรคาร์บอนที่ประกอบด้วย ก๊าซมีเทนเป็น ส่วนใหญ่ อยู่ในสถานะไอก๊าซ นำมาเป็นเชื้อเพลิง ทั้งนี้ไม่รวมถึงก๊าซธรรมชาติเหลว (Liquefied Natural Gas – LNG)
สัญญา	สัญญาซื้อ - ขายก๊าซธรรมชาติ รวมถึงข้อตกลงอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันระหว่างคู่สัญญาเป็น ลายลักษณ์อักษร
จุดส่งมอบ	จุดหน้าแปลน ณ ทางออกของมาตรวัดที่เชื่อมต่อกับท่อของระบบการติดตั้งของผู้ซื้อก๊าซ หรือเป็นไปตามที่ตกลงกันในสัญญา หรือจุดส่งมอบตามสัญญา
แผนล่วงหน้า	- สิ่งที่กำหนดถือเป็นแนวดำเนินงาน เช่น แผนประจำปี แผนประจำไตรมาส หรือแม้แต่แผน ปัจจุบัน

ตารางที่ 2.1 คำนิยามและคำจำกัดความสำหรับร่างมาตรฐานบริการคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติ (ต่อ)

คำ	ความหมาย
ปริมาณพลังงานความร้อน (Energy)	จำนวนปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติ มีหน่วยเป็น MMBtu (ล้านบีทียู)
ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือ เอกสารอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร	เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรทุกประเภทจะต้องมีการรับรองโดยผู้มีอำนาจ หรือผู้ได้รับอำนาจรับรองเอกสารนั้นๆ มิเช่นนั้น เอกสารนั้นๆ จะถือเป็นโมฆะ

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

ผู้ให้บริการ: ผู้ได้รับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

ผู้รับบริการ:

- โรงงานอุตสาหกรรม
- โรงงานอุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้าใช้เอง (Cogeneration)

4. ข้อยกเว้นสำหรับแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

ร่างข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติจะได้รับการพิจารณาข้อยกเว้นในกรณีที่เหตุการณ์อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ (ผู้ได้รับใบอนุญาต) และผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขอย่างเหมาะสมสูงสุด กรณีเหล่านี้จะได้รับการพิจารณาข้อยกเว้นสำหรับมาตรฐานคุณภาพบริการก๊าซธรรมชาติ ได้แก่

- ภัยธรรมชาติ
- การกระทำที่เกิดจากผู้รับบริการ
- การกระทำที่เกิดจากบุคคลที่สาม
- การกระทำที่เกิดจากผู้ได้รับใบอนุญาตใบอื่นๆ
- ข้อจำกัดทางกฎหมายต่างๆ
- ไม่สามารถเข้าสู่พื้นที่ที่เกิดปัญหาได้เนื่องจากข้อจำกัดทาง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของทางราชการหรือสถานที่
- ประเด็นด้านความปลอดภัย

- ข้อตกลงอื่นๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะรายระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- กรณีอื่นๆ ตามที่ สกพ. เห็นชอบ

หากเกิดกรณีเหตุการณ์ตามสถานการณ์ข้างต้น ผู้ได้รับใบอนุญาตจะต้องพิสูจน์ อธิบาย และแสดงเหตุผล ซึ่งแสดงถึงการปฏิบัติตามกระบวนการที่เหมาะสมสูงสุดที่จะสามารถ บรรลุเป้าหมายของมาตรฐานคุณภาพบริการได้ โดยทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร เสนอต่อ สกพ. และ สกพ. จะเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาและตัดสินใจในกรณีนั้นๆ ว่า ผู้ให้บริการควรจะได้รับยกเว้นจากกรณีนั้นๆ หรือไม่

5. แนวทางในการกำกับกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติ

➤ สำหรับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

1. มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)

1.1 ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

1) วัดอุปสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของความดันก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความดันก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีความดันในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักร และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2) คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้รับบริการเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

ดัชนีนี้เป็นการนับจำนวนข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามค่าความดันที่ได้รับระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ โดยข้อร้องเรียนจะต้องเข้าข่ายคำจำกัดความข้างต้น เกณฑ์การประเมินสำหรับดัชนีข้อนี้จะนับเฉพาะจำนวนครั้งของข้อร้องเรียน โดยมีเงื่อนไขของเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- ผู้ให้บริการได้รับข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการ และ
- ค่าความดันของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา และ
- ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

3) เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามค่าที่ระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ หากค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา 1 ครั้ง และได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และเกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการ จะทำการนับเป็น 1 ครั้งต่อราย โดยจะทำการประเมินในรอบ 1 ปี

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมาที่ผู้ให้บริการ และข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริง

5) หน่วยวัด

ครั้ง / สัญญา / ปี

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 90 %

8) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามสัญญาก๊าซธรรมชาติ} \\ & = \frac{\text{จำนวนสัญญาก๊าซธรรมชาติที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนสัญญาก๊าซธรรมชาติทั้งหมด}} \times 100 \end{aligned}$$

9) ตัวอย่างการประเมิน

ในระยะเวลา 1 ปี เกิดเหตุการณ์ท่อรั่ว 1 ครั้ง โดยมีผู้รับบริการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรว่า ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาจำนวนทั้งหมด 14 สัญญา ถ้าในปีนั้นมีจำนวนสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติทั้งหมด 300 สัญญา จะได้ว่า

- จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาก๊าซธรรมชาติ คือ 1 ครั้ง / สัญญา / ปี
- ร้อยละของจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามสัญญาก๊าซธรรมชาติ = $\{(300 - 14) / 300\} \times 100 = 95.33 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี และค่าเป้าหมาย คือ 90 %

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

1) วัดอุปสรรค

เพื่อวัดคุณภาพของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีค่าความร้อนในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักร และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

2) คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้รับบริการเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

ดัชนีนี้เป็นการนับจำนวนข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามค่าความร้อนที่ระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ โดยข้อร้องเรียนจะต้องเข้าข่ายคำจำกัดความข้างต้น เกณฑ์การประเมินสำหรับดัชนีข้อนี้จะนับเฉพาะจำนวนครั้งของข้อร้องเรียน โดยมีเงื่อนไขของเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- ผู้ให้บริการได้รับข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการ และ
- ค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา และ
- ผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

3) เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติไม่เป็นไปตามค่าที่ระบุในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ หากค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญา 1 ครั้ง และได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และเกิดผลกระทบต่อนผู้รับบริการ จะทำการนับเป็น 1 ครั้งต่อราย โดยจะทำการประเมินในรอบ 1 ปี

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมาที่ผู้ให้บริการ และข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริง

5) หน่วยวัด

ครั้ง / สัญญา / ปี

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 90%

8) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

$$\text{ร้อยละของจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามสัญญาก๊าซธรรมชาติ} = \frac{\text{จำนวนสัญญาก๊าซธรรมชาติที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนสัญญาก๊าซธรรมชาติทั้งหมด}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน

ในระยะเวลา 1 ปี เกิดเหตุการณ์ท่อรั่ว 1 ครั้ง โดยมีผู้รับบริการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรว่า ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาจำนวนทั้งหมด 14 สัญญา ถ้าในปีนั้นมีจำนวนสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติทั้งหมด 300 สัญญา จะได้ว่า

- จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญาก๊าซธรรมชาติ คือ 1 ครั้ง / สัญญา / ปี
- ร้อยละของจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามสัญญาก๊าซธรรมชาติ = $\{(300 - 14) / 300\} \times 100 = 95.33 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี และค่าเป้าหมาย คือ 90 %

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2. มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

2.1 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการในด้านระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการให้บริการก๊าซธรรมชาติขัดข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

คำจำกัดความเบื้องต้น

ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้อง หมายถึง ผู้รับบริการไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

2.1.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า เนื่องจากกรณีฉุกเฉินระดับที่ 1

1) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้อง อันเนื่องมาจากเหตุฉุกเฉิน หรือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน ที่เกิดขึ้นแล้วไม่ขยายตัวออกไป สามารถรับได้ด้วยพนักงานของหน่วยงาน/บริษัทที่ปฏิบัติงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น โดยไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

2) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้องจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ ผู้ให้บริการก๊าซธรรมชาติหยุดจ่ายก๊าซเนื่องจากเกิดเหตุขัดข้องไปจนถึงเวลาที่ ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

3) วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารการหยุดจ่ายก๊าซและการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบของผู้ให้บริการ

4) หน่วยวัด

ชั่วโมง

5) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 24 ชั่วโมง

6) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

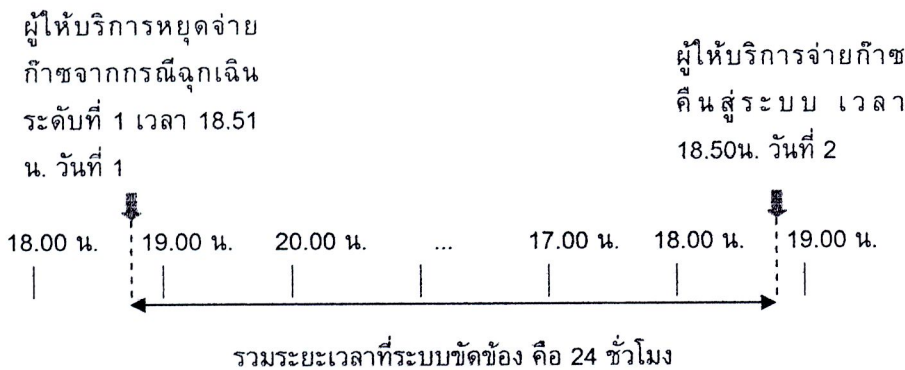
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ดูก๊าซระดับที่ 1 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ดูก๊าซระดับที่ 1 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ดูก๊าซระดับที่ 1 ทั้งหมด}} \times 100$$

7) แนวทางการเก็บค่าเป้าหมาย

เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวอาจไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในรอบปี ทางที่ปรึกษาจึงขอแนะนำว่า ในระยะเวลา 3 ปีแรกของการใช้มาตรฐานฉบับนี้ ควรจะมีการเก็บค่าความถี่ของการเกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ได้รับใบอนุญาต แต่ยังไม่นำมาคำนวณค่าเป้าหมาย ซึ่งค่าเป้าหมายจะสามารถกำหนดได้ในภายหลัง

8) ตัวอย่างการประเมิน



2.1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้อวางแผนไว้ล่วงหน้า เนื่องจากกรณีฉุกเฉินระดับที่ 2

1) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้อง อันเนื่องมาจากเหตุฉุกเฉิน หรือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน ที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ (On-Scene Commander หรือ Incident Controller) ในขณะนั้นหรือ Gas Controller พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมให้เข้าสู่ภาวะปกติได้ด้วยพนักงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น จำเป็นต้องให้ผู้บริหาร และพนักงานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และ/หรือรวมถึงทีมระงับยับยั้งจากหน่วยงานที่มีข้อตกลงช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเข้าช่วยเหลือระงับเหตุ และสามารถระงับเหตุได้ โดยมีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

2) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้องจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ ผู้ให้บริการก๊าซธรรมชาติหยุดจ่ายก๊าซเนื่องจากเกิดเหตุขัดข้องไปจนถึงเวลาที่ ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

3) วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารการหยุดจ่ายก๊าซและการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบของผู้ให้บริการ

4) หน่วยวัด

วัน

5) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 3 วัน

6) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

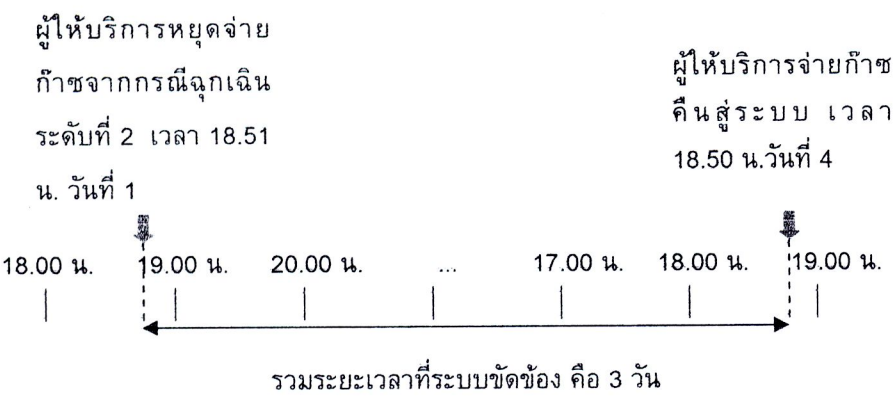
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืบหลังเกิดเหตุขัดข้อง อุปกรณ์ระดับที่ 2 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืบหลังเกิดเหตุขัดข้อง อุปกรณ์ระดับที่ 2 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องจ่ายก๊าซธรรมชาติคืบหลังเกิดเหตุขัดข้อง อุปกรณ์ระดับที่ 2 ทั้งหมด}} \times 100$$

7) แนวทางการเก็บค่าเป้าหมาย

เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวอาจไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในรอบปี ทางที่ปรึกษาจึงขอแนะนำว่า ในระยะเวลา 3 ปีแรกของการใช้มาตรฐานฉบับนี้ ควรจะมีการเก็บค่าความถี่ของการเกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ได้รับใบอนุญาต แต่ยังไม่นำมาคำนวณค่าเป้าหมาย ซึ่งค่าเป้าหมายจะสามารถกำหนดได้ในภายหลัง

8) ตัวอย่างการประเมิน



2.1.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดขัดข้องโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า เนื่องจากกรณีฉุกเฉินระดับที่ 3

1) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้อง อันเนื่องมาจาก เหตุฉุกเฉิน หรือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน ที่เกิดขึ้นแล้ว เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรงมาก และมีแนวโน้มจะส่งผลกระทบต่อสาธารณสุข ซึ่งไม่สามารถระงับเหตุได้ด้วยพนักงานและอุปกรณ์ของหน่วยงาน/บริษัทและหรือ รวมทั้งทีมระงับยับยั้งเหตุ และอุปกรณ์ของหน่วยงานที่มีข้อตกลงช่วยเหลือ/ระงับเหตุการณ์เกิดเหตุฉุกเฉิน ต้องเข้าสู่แผนฉุกเฉินของราชการ (แผนจังหวัด) / แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ และจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์หลักในการขนส่งก๊าซฯ เพิ่มเติม (ยกเว้นกรณีเกิดความเสียหายถาวรกับอุปกรณ์) เพื่อให้สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงเหตุผลต่อ กกพ. ถึงความจำเป็น เพราะอย่างไรก็ตามผู้ให้บริการก็จะพยายามจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบให้เร็วที่สุด อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยอยู่แล้ว

2) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติขัดข้องจะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ ผู้ให้บริการก๊าซธรรมชาติหยุดจ่ายก๊าซเนื่องจากเกิดเหตุขัดข้องไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

3) วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารการหยุดจ่ายก๊าซและการจ่ายก๊าซคืนสู่ระบบของผู้ให้บริการ

4) หน่วยวัด

วัน

5) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก
ภายใน 7 วัน

6) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

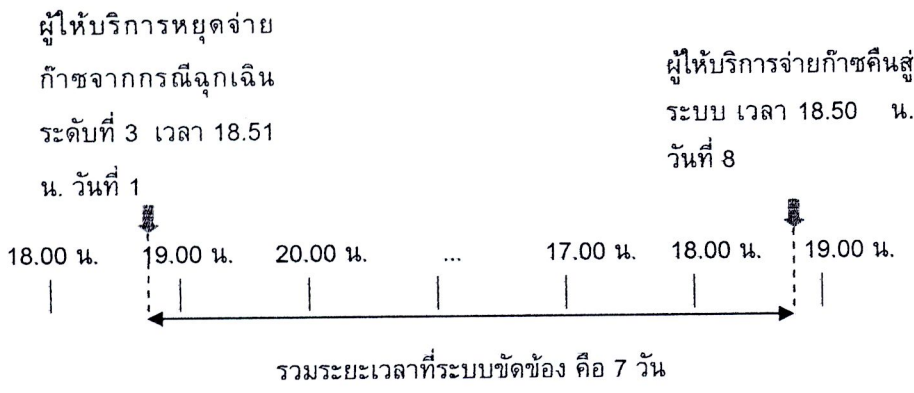
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ถุกเงินระดับที่ 3 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

=
$$\frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ถุกเงินระดับที่ 3 ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ถุกเงินระดับที่ 3 ทั้งหมด}} \times 100$$

7) แนวทางการเก็บค่าเป้าหมาย

เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวอาจไม่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในรอบปี ทางที่ปรึกษาจึงขอแนะนำว่า ในระยะเวลา 3 ปีแรกของการใช้มาตรฐานฉบับนี้ ควรจะมีการเก็บค่าความถี่ของการเกิดขึ้นของแต่ละเหตุการณ์ และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ได้รับใบอนุญาต แต่ยังไม่นำมาคำนวณค่าเป้าหมาย ซึ่งค่าเป้าหมายจะสามารถกำหนดได้ในภายหลัง

8) ตัวอย่างการประเมิน



2.2 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า ในกรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบท่อย่อย ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

1) วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการมีก๊าซธรรมชาติใช้อย่างต่อเนื่องและสามารถวางแผนล่วงหน้าสำหรับการทำงานหรือกิจวัตรประจำวันหากไม่มีก๊าซธรรมชาติใช้ เพื่อลดความเสียหายหรือความกระทบกระเทือนต่อผู้รับบริการ และเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่มีการทำงานอย่างเป็นระเบียบแบบแผนและมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า

2) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน โดยจะต้องแจ้งวันและเวลาที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ และกำหนดวันเวลาจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าก่อนการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ ตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพบริการได้กำหนดไว้ โดยผู้ให้บริการจะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร และในที่นี้จะไม่รวมถึงกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

แผน หมายถึง แผนหยุดเพื่อซ่อมระบบท่อย่อยหรือแผนหยุดเพื่อปรับปรุงระบบท่อย่อย

3) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้า จะไม่นับรวมวันที่แจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ หรืออีกนัยหนึ่งคือ นับวันที่ถัดจากวันที่แจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเป็นต้นไป จนถึงวันหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติ

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการว่าจะมีการหยุดให้บริการของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

5) หน่วยวัด

วัน

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่น้อยกว่า 30 วัน

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

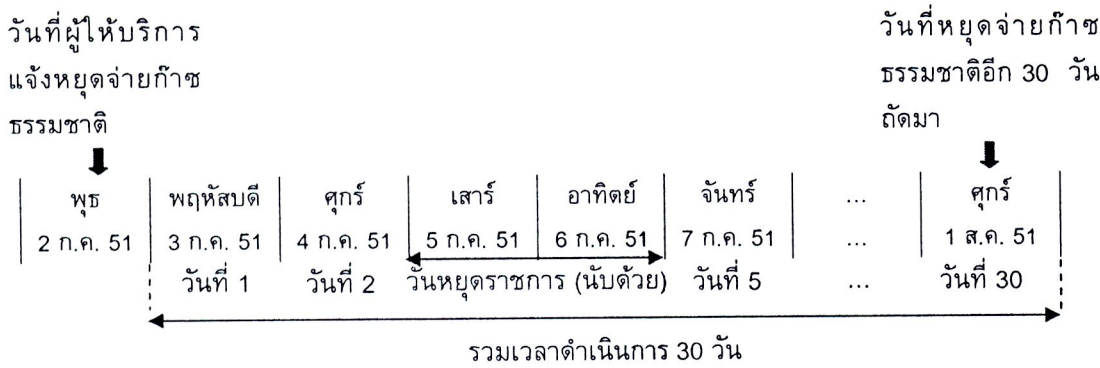
เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งหยุดจ่ายก๊าซล่วงหน้าและระยะเวลาที่หยุดจ่ายก๊าซจริง ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการแจ้งหยุดจ่ายก๊าซล่วงหน้าและระยะเวลาที่หยุดจ่ายก๊าซจริงที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่มีการแจ้งหยุดจ่ายก๊าซล่วงหน้าทั้งหมด}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน



ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการต้องแจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าทั้งหมด 100 ครั้ง และผู้ให้บริการสามารถแจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดไม่น้อยกว่า 30 วัน ได้ 98 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งหยุดจ่ายก๊าซล่วงหน้าและระยะเวลาที่หยุดจ่ายก๊าซจริง เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(98 / 100) \times 100 = 98 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ไม่น้อยกว่า 30 วัน และค่าเป้าหมาย คือ 95 %

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.3 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา

1) วัตถุประสงค์

เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการก๊าซธรรมชาติได้รับการตอบสนองต่อปัญหา เมื่อเกิดปัญหาในกรณีที่ก๊าซธรรมชาติรั่ว เกิดอุบัติเหตุ และ/หรือ กรณีฉุกเฉินที่เกิดจากก๊าซธรรมชาติ โดยผู้รับบริการได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เพื่อลดความรุนแรงและความเสียหายของเหตุการณ์ พร้อมทั้ง ผู้ให้บริการรับทราบถึงปัญหาและดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที

2) คำจำกัดความ

ผู้ให้บริการก๊าซธรรมชาติ จะต้องทำการรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการก๊าซธรรมชาติ ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพบริการกำหนดไว้ โดยผู้ที่รับโทรศัพท์นั้น จะต้องเป็นผู้ที่สามารถรับทราบเรื่องและให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการได้

3) เกณฑ์การประเมิน

1. ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการจะต้องรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ จะเริ่มนับตั้งแต่ผู้รับบริการได้โทรศัพท์เข้ามาและมีเสียงกริ่งเป็นครั้งแรก จนถึงพนักงานทำการรับโทรศัพท์
2. การรับโทรศัพท์นั้น จะไม่นับเสียงจากเครื่องตอบรับอัตโนมัติ และการรับโทรศัพท์โดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง

4) วิธีการประเมิน

ในการประเมินนั้นหากระบบการรับโทรศัพท์ของผู้ให้บริการไม่มีการบันทึกข้อมูลการโทร ให้ผู้ตรวจประเมินใช้วิธีสุ่มโทรเข้ามาเพื่อประเมิน โดยจะทำการสุ่มโทรเป็นจำนวน 20 ครั้ง

5) หน่วยวัด

นาที

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 2 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 90%

8) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

ร้อยละของจำนวนครั้งที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา ที่เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามา ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามาทั้งหมด}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน

ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ตรวจประเมินทำการสุ่มโทรเข้าไปที่หมายเลขฉุกเฉินของผู้ให้บริการคือ 20 ครั้ง และมีเจ้าหน้าที่มารับโทรศัพท์ตามที่มาตรฐานกำหนด คือ ภายใน 3 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง จำนวน 18 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่จะต้องรับทราบโดยพนักงานเมื่อมีผู้โทรศัพท์แจ้งปัญหาเข้ามาเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(18 / 20) \times 100 = 90 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ภายใน 3 นาที นับตั้งแต่สัญญาณโทรศัพท์ว่าง และค่าเป้าหมาย คือ 90 %

กรณีนี้จะถือว่าผู้ให้บริการมีการเตรียมความพร้อมที่จะรับทราบเรื่องฉุกเฉิน และมีความมั่นคงของระบบสื่อสารขององค์กร และผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.4 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

1) วัตถุประสงค์

การขยายเขตการให้บริการก๊าซธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ย่อมเป็นการแสดงถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2) คำจำกัดความ

การตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ผู้ให้บริการแจ้งกลับไปทางจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่า ได้รับทราบความประสงค์ และจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป (First Response) ทั้งนี้การตอบสนองดังกล่าวมิได้หมายความว่า จะสามารถดำเนินการจ่ายก๊าซได้

การแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การแจ้งความประสงค์ผ่านทางจดหมายไปรษณีย์เท่านั้น ไม่นับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโทรสาร (Fax)

3) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ จะเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรไปจนถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองต่อผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซตามวันที่ผู้ให้บริการได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร และประเมินจากเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการส่งให้กับผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์

5) หน่วยวัด

วัน

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ภายใน 14 วัน

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

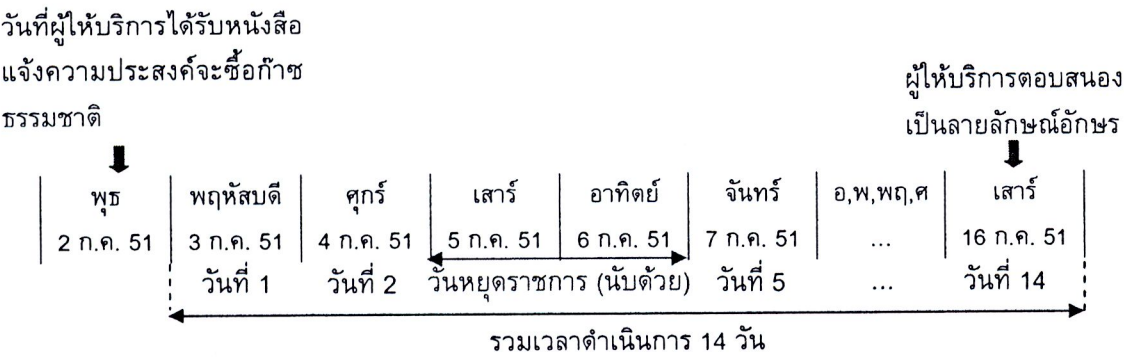
เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณค่าเป้าหมาย

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด}} \times 100$$

9) ตัวอย่างการประเมิน



ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด 100 ครั้ง และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดภายใน 14 วัน ได้ 98 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(98 / 100) \times 100 = 98 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ภายใน 14 วัน และค่าเป้าหมาย คือ 95 %
ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.5 ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการซึ่งกระทบกับกระบวนการทำงานของผู้รับบริการและหรือไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือบริการของผู้ให้บริการ

1) วัดอุปสงค์

การบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง ดังนั้นเพื่อให้มาตรฐานด้านคุณภาพบริการเทียบเท่าสากล จะต้องมีการให้บริการและปฏิบัติการที่รวดเร็วทันความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการตอบข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์

2) คำจำกัดความ

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ผู้ให้บริการแจ้งกลับไปทางจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษร (First Response) โดยการตอบสนองนั้นๆ จะต้องตอบสนองต่อทุกคำถาม และกรณีที่ยังไม่สามารถตอบได้ ต้องบอกถึงสาเหตุที่ยังไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาได้

3) เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเหตุที่ทำให้เกิดความเดือดร้อนที่เกิดจากการให้บริการ จะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนต่อผู้รับบริการ

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) ที่เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้รับบริการตามวันที่ผู้ให้บริการได้รับ และประเมินจากเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้ให้บริการส่งให้กับผู้รับบริการที่ได้อธิบายตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์

5) หน่วยวัด

วัน

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก
ภายใน 7 วัน

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี
เป้าหมาย = 95%

8) สูตรการคำนวณค่าเป้าหมาย

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

=

จำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด

X 100

9) ตัวอย่างการประเมิน

วันที่ผู้ให้บริการ
ได้รับ หนังสือ
ร้องเรียน

↓

พุธ 2 ก.ค. 51	พฤหัสบดี 3 ก.ค. 51 วันที่ 1	ศุกร์ 4 ก.ค. 51 วันที่ 2	เสาร์ 5 ก.ค. 51 วันหยุดราชการ (นับด้วย)	อาทิตย์ 6 ก.ค. 51	จันทร์ 7 ก.ค. 51 วันที่ 5	อังคาร 8 ก.ค. 51 วันที่ 6	พุธ 9 ก.ค. 51 วันที่ 7
------------------	-----------------------------------	--------------------------------	---	----------------------	---------------------------------	---------------------------------	------------------------------

↑

ผู้ให้บริการตอบสนอง
ข้อร้องเรียนเป็นลาย
ลักษณ์อักษร

←-----→

รวมเวลาดำเนินการ 7 วัน

ถ้าจำนวนครั้งที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน (ข้อสงสัย ข้อสอบถาม หรือเอกสารอื่นๆ) เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมด 100 ครั้ง และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดภายใน 7 วัน ได้ 98 ครั้ง จะได้ว่า

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด = $(98 / 100) \times 100 = 98 \%$

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ภายใน 7 วัน และค่าเป้าหมาย คือ 95 % ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.6 ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : จำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้ เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ

1) วัตถุประสงค์

การออกไปแจ้งหนี้ที่ผู้ให้บริการใช้จริงเป็นอีกหน้าที่ของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริการได้รับรู้ถึงปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ใช้ไปในแต่ละเดือน รวมถึงทำให้ผู้ให้บริการสามารถทราบถึงแนวโน้มปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติของผู้บริการอีกทางหนึ่งด้วย

2) คำจำกัดความ

จำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้ จะนับเฉพาะกรณีของการผิดพลาดจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อน (MMBtu) ของก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการขนส่งแก่ผู้บริการ ซึ่งเกิดจากการจดหน่วยผิดหรือคำนวณผิด โดยไม่รวมถึงกรณีความผิดพลาดจากปัจจัย (Factors) ที่ใช้ในการคำนวณค่าบริการก๊าซธรรมชาติ

3) เกณฑ์การประเมิน

ประเมินต่อสัญญาของจำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ ตามที่มาตรฐานคุณภาพบริการกำหนดไว้ และ

ประเมินจากค่าเฉลี่ยของจำนวนความผิดพลาดของการออกไปแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งของผู้ให้บริการ ตามที่มาตรฐานคุณภาพบริการกำหนดไว้

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากใบแจ้งหนี้ที่มีความผิดพลาด โดยจะประเมินเฉพาะใบที่มีการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติผิดพลาด

5) หน่วยวัด

ครั้ง / สัญญา / ปี

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

ไม่เกิน 2 ครั้ง / สัญญา / ปี และ

เฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี

7) ค่าเป้าหมายของดัชนี

เป้าหมาย = 95% (ของกรณีประเมินต่อสัญญา)

8) สูตรการคำนวณค่าดัชนี

ค่าเฉลี่ยของจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้

$$= \frac{\text{ผลรวมของจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้แก่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาต่อปี}}{\text{จำนวนสัญญาทั้งหมด}}$$

9) สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย

การออกใบแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามมาตรฐาน

$$= \frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับใบแจ้งหนี้ในรอบปีที่เป็นไปตามมาตรฐาน}}{\text{จำนวนสัญญาทั้งหมด}} \times 100$$

10) ตัวอย่างการประเมิน

จำนวนสัญญาทั้งหมด 300 สัญญา โดยจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับความผิดพลาดในการออกใบแจ้งหนี้เนื่องจากการคำนวณค่าปริมาณพลังงานความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ขนส่งมีดังนี้

- ผู้รับบริการที่ได้รับความผิดพลาด 3 ครั้ง / ปี จำนวน 15 สัญญา
- ผู้รับบริการที่ได้รับความผิดพลาด 2 ครั้ง / ปี จำนวน 5 สัญญา
- ผู้รับบริการที่ได้รับความผิดพลาด 1 ครั้ง / ปี จำนวน 10 สัญญา

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ของดัชนี คือ ประเมินต่อสัญญา ใบแจ้งหนี้ได้รับความผิดพลาดได้ไม่เกิน 2 ครั้ง / สัญญา / ปี ที่ค่าเป้าหมาย 95% และประเมินโดยเฉลี่ย ใบแจ้งหนี้ได้รับความผิดพลาดเฉลี่ยไม่เกิน 1 ครั้ง / สัญญา / ปี

จะได้ว่า ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้

$$= \{(3 \times 15) + (2 \times 5) + (1 \times 10)\} / 300$$

$$= 0.22 \quad \text{ครั้ง / สัญญา / ปี}$$

$$\text{และการออกใบแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามมาตรฐาน} = \{(300 - 15) / 300\} \times 100 = 95 \%$$

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)

3.1 ข้อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ค่าเฉลี่ยดัชนีจำนวนก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)

1) วัตถุประสงค์

ปัญหาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประกอบกิจกรรมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สูญเสียมูลค่าทางการเงินในอนาคต ดังนั้น จึงจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายหรือพัฒนาระบบต่าง ๆ ในการป้องกันให้เกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายน้อยที่สุด เพื่อเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ

2) คำจำกัดความ

SAIFI (Supply Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายของผู้รับบริการแต่ละรายในระบบ

ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย หมายถึง ผู้รับบริการไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

3) เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากจำนวนจุดจ่ายก๊าซธรรมชาติที่เกิดการขัดข้อง

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากรายงานของผู้ให้บริการที่มีการระบุถึงจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งจะนับทุกกรณี

5) หน่วยวัด

ครั้ง / สัญญา / ปี

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก
เฉลี่ยไม่เกิน 0.5 ครั้ง / สัญญา / ปี

7) สูตรการคำนวณค่าดัชนี

$$SAIFI = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการก๊าซธรรมชาติแต่ละสัญญาได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายในรอบปี}}{\text{จำนวนสัญญาทั้งหมด}}$$

8) ตัวอย่างการประเมิน

จำนวนสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติทั้งหมด 300 สัญญา โดยจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายในรอบปี ดังนี้

- ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย 2 ครั้ง / ปี จำนวน 10 สัญญา
- ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย 1 ครั้ง / ปี จำนวน 15 สัญญา

จะได้ว่า $SAIFI = \{(2 \times 10) + (1 \times 15)\} / 300 = 0.12$ ครั้ง / สัญญา / ปี

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า เกณฑ์ดัชนี คือ ไม่เกิน 0.5 ครั้ง / สัญญา / ปี

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3.2 ซื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ค่าเฉลี่ยดัชนีระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)

1) วัตถุประสงค์

นอกเหนือจากการประเมินด้านค่าความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ โดยการพิจารณาจากค่า SAIFI (ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายต่อผู้รับบริการแต่ละสัญญา) แล้ว ค่าSAIDI (ค่าเฉลี่ยระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายต่อผู้รับบริการแต่ละสัญญา) เป็นดัชนีอีกค่าหนึ่งที่สำคัญยิ่งในการพิจารณาควบคู่กับค่า SAIFI ทั้งนี้เนื่องจากความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการขณะก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายไม่ได้แปรผันตามจำนวนครั้งที่ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายในแต่ละครั้งด้วย โดยระยะเวลาในการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายยิ่งนาน ความเสียหายที่เกิดขึ้นยิ่งมากขึ้น ถึงแม้ว่าค่า SAIDI จะเป็นตัวชี้วัดที่แสดงระดับความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเช่นเดียวกับค่า SAIFI แต่เนื่องจากค่า SAIDI มีตัวแปรเพิ่มอีก 1 ตัว คือ ระยะเวลาที่ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายในแต่ละครั้ง ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรวดเร็วในการแก้ไขระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติที่ขัดข้องให้สามารถใช้งานได้เหมือนเดิม (Response Time) ทำให้ค่า SAIDI สามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย นอกเหนือจากระดับความมั่นคงของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งแตกต่างจากค่า SAIFI ซึ่งขึ้นอยู่กับความมั่นคงของระบบเป็นสำคัญ

2) คำจำกัดความ

SAIDI (Supply Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายของผู้รับบริการแต่ละสัญญาในระบบ

ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย หมายถึง ผู้รับบริการก๊าซธรรมชาติไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

3) เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากจำนวนจุดจ่ายก๊าซธรรมชาติที่เกิดการขัดข้องไม่พร้อมจ่าย

4) วิธีการประเมิน

ประเมินจากรายงานของผู้ให้บริการที่มีการระบุถึงระยะเวลาที่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งจะนับทุกกรณี

5) หน่วยวัด

นาที่ / สัญญา / ปี

6) เกณฑ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

เฉลี่ยไม่เกิน 4,320 นาที่ / สัญญา / ปี

7) สูตรการคำนวณค่าดัชนี

SAIDI =

ผลรวมของ (จำนวนสัญญาที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย x ระยะเวลาที่ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย) ในแต่ละครั้งในรอบปี

จำนวนสัญญาทั้งหมด

8) ตัวอย่างการประเมิน

จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 300 สัญญา โดยจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายในรอบปี ดังนี้

- ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายครั้งที่ 1 ผู้ได้รับผลกระทบจำนวน 25 สัญญา โดยก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายเป็นระยะเวลา 2,000 นาที่
- ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายครั้งที่ 2 ผู้ได้รับผลกระทบจำนวน 10 สัญญา โดยก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายเป็นระยะเวลา 4,000 นาที่

จะได้ว่า $SAIDI = [(25 \times 2,000) + (10 \times 4,000)] / 300 = 300$ นาที่ / สัญญา / ปี

ถ้ามาตรฐานกำหนดว่า ไม่เกิน 4,320 นาที่ / สัญญา / ปี

ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

6.3 สรุปท้ายบท

ในบทนี้จะอธิบายถึงแนวทางในการกำกับการให้บริการก๊าซธรรมชาติสำหรับอุตสาหกรรม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ตามประเภทของใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ คือ ใบอนุญาตจัดหาและค้าส่งก๊าซธรรมชาติ และใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเป็นแนวทางการให้บริการที่ได้รับการยอมรับจากทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ท้ายที่สุด แนวทางที่ได้พัฒนาขึ้นมาจะนำไปทดลองประเมินคุณภาพการให้บริการก๊าซธรรมชาติ พร้อมทั้งเปรียบเทียบข้อมูล Baseline ของบริษัทกรณีศึกษาต่อไป