ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ
พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ เพื่อคุ้มครองผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนาด้านการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘๙ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ใบอนุญาต” หมายความว่า ใบอนุญาตการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติจากผู้ให้บริการ

“กกพ.” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“สำนักงาน กกพ.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

“เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้นจะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น

ข้อ ๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการ การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ตามเอกสารแนบท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูลมาตรฐานการให้บริการ การประเมินคุณภาพการให้บริการ และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต หรือเว็บไซต์ของสำนักงาน กกพ. เป็นประจำทุกปี

ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานข้อมูลตามวรรคหนึ่งทุกหนึ่งปี โดยรายงานภายในวันที่ ๒๕ ของมกราคมของปีถัดไปต่อสำนักงาน กกพ.

ข้อ ๖ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตรายงานให้สำนักงาน กกพ. ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เกิดเหตุดังกล่าว

การรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือ โดยระบุข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง พยานหลักฐานเพื่อยืนยันถึงเหตุแห่งการนั้น แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ผลการดำเนินการ รวมถึงแผนแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าวในอนาคต

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานตามข้อ ๔ ให้ผู้รับใบอนุญาตจ่ายเงินชดเชยตามบัญชีอัตราเงินชดเชยแนบท้ายระเบียบนี้ เว้นแต่เป็นกรณีที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย

ข้อ ๘ ให้ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงานเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้ กกพ. เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑
พรเทพ ธัญญพงศ์ชัย
ประธานกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการพลังงานด้านกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ
แนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ
ในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ ประเภทใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติ
ผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ พ.ศ. 2561

1. คำนิยาม

"ก๊าซธรรมชาติ" หมายความว่า สารประกอบไฮโดรคาร์บอนที่ประกอบด้วยมีเทนเป็นส่วนใหญ่ที่มีสภาพเป็นก๊าซหรือของเหลว

"สัญญา" หมายความว่า สัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงข้อตกลงอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันระหว่างคู่สัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร

"จุดส่งมอบก๊าซธรรมชาติ" หมายถึง จุดส่งมอบ หรือจุดจ่ายออก ตามสัญญา

"ผู้ให้บริการ" หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ซื้อก๊าซธรรมชาติจากผู้ให้บริการ

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญาผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด

"เหตุฉุกเฉิน" หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน โดยปัจจุบันทันด่วนและต้องการการช่วยเหลือและแก้ไขอย่างรีบด่วน มิเช่นนั้น อาจส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม ของผู้ให้บริการ รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงรอบข้าง

2. ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

2.1 มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality Standard)

2.1.1 ดัชนีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนของค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 2 ครั้ง/สัญญา/ปี	90 %

วัตถุประสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของค่าความดันก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความดันก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญาเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีความดันในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักรและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเรื่องค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญาโดยช่วงที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวนับตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนถึงผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แล้วเสร็จและผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการที่ค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบ ณ จุดส่งมอบ ไม่เป็นไปตามสัญญา และผู้ให้บริการได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่าเกิดจากการส่งมอบค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ไม่เป็นไปตามสัญญา โดยจะทำการนับ 1 ครั้ง/สัญญา และจะทำการประเมินในรอบ 1 ปี

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมาที่ผู้ให้บริการ และข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริงโดยข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/สัญญา/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนสัญญาที่มีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความดันก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.1.2 ดัชนีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนของค่าความร้อนของก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 2 ครั้ง/สัญญา/ปี	90%

วัตถุประสงค์

เพื่อวัดคุณภาพของค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติ โดยผู้ให้บริการจะต้องควบคุมค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามสัญญา เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับก๊าซธรรมชาติที่มีค่าความร้อนในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักร และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

ทำการนับจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเรื่องค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ณ จุดส่งมอบไม่เป็นไปตามสัญญา เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่จำหน่ายให้กับผู้รับบริการแต่ละรายไม่เป็นไปตามสัญญาโดยช่วงที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวนับตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนถึงผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แล้วเสร็จและผู้รับบริการได้รับผลกระทบจากการที่ค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบ ณ จุดส่งมอบ ไม่เป็นไปตามสัญญา และผู้ให้บริการได้รับการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่าเกิดจากการส่งมอบค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ไม่เป็นไปตามสัญญา โดยจะทำการนับ 1 ครั้ง/สัญญา และจะทำการประเมินในรอบ 1 ปี

วิธีการประเมิน

ประเมินจากเอกสารข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการทำการร้องเรียนมาที่ผู้ให้บริการ และข้อร้องเรียนจะต้องเป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการสรุปร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าเกิดจากผู้ให้บริการจริงโดยข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/สัญญา/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนสัญญาที่มีจำนวนครั้งของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าความร้อนก๊าซธรรมชาติที่ส่งมอบเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2 มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

2.2.1 ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 3 ชั่วโมง	-

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการในด้านระยะเวลาการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุขัดข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมิให้มีการเพิกเฉยต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ ผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการไปถึงพื้นที่เกิดเหตุ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากหลักฐานเวลาที่ผู้ให้บริการได้รับการแจ้งเหตุฉุกเฉินของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ หรือ เวลาที่ผู้ให้บริการตรวจพบเหตุฉุกเฉินไปจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการไปถึงพื้นที่เกิดเหตุ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ชั่วโมง

2.2.2 ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบกรณีระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาการให้บริการก๊าซธรรมชาติที่เกิดเหตุขัดข้องภายในระยะเวลาที่กำหนดและเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

(1) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 24 ชั่วโมง	-

คำอธิบาย

เหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1 หมายถึง เหตุฉุกเฉินที่สามารถระงับได้ด้วยพนักงานของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น โดยไม่ต้องติดต่อหรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเข้ามาช่วยระงับเหตุ รวมทั้งไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนด ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กกพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณภาพบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการ ได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

<u>กรณีที่ 1</u> กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1 และยังไม่มีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ

<u>กรณีที่ 2</u> กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 1 และมีการหยุดจ่ายก๊าซก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ชั่วโมง

(2) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 2

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 3 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	-

คำอธิบาย

เหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 2 หมายถึง เหตุฉุกเฉินซึ่งผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ (On-Scene Commander หรือIncident Controller) ในขณะนั้น หรือ Gas Controller พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง ไม่สามารถควบคุมให้เข้าสู่ภาวะปกติได้ด้วยพนักงานประจำ หรือพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดเหตุในขณะนั้น จำเป็นต้องให้ผู้บริหาร และพนักงานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และ/หรือรวมถึงต้องการกำลังสนับสนุนหรืออำนาจตัดสินใจภายนอกระดับท้องถิ่น และสามารถระงับเหตุได้ โดยมีการปรับเปลี่ยนหรือติดตั้งท่อและอุปกรณ์เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนด ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กกพ. ถึงความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดตามมาตรฐานคุณภาพบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

<u>กรณีที่ 1</u> กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 2 และยังไม่มีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ

<u>กรณีที่ 2</u> กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 2 และมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

(3) ดัชนีระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบ ในกรณีที่ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 3

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	-

คำอธิบาย

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

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนด ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลต่อ กกพ. ถึงความจำเป็น ที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันภายในระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณภาพบริการนี้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเหตุฉุกเฉินระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุฉุกเฉินจนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบได้ตามปกติ

วิธีการประเมิน

<u>กรณีที่ 1</u> กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 3 และยังไม่มีการหยุดจ่ายก๊าซทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้ให้บริการ

<u>กรณีที่ 2</u> กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ระดับที่ 3 และมีการหยุดจ่ายก๊าซทันที ให้ประเมินจากเอกสารของผู้รับบริการ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

2.2.3 ดัชนีระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน และกรณีที่จะกระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบส่งและระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 180 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	-

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการทราบและสามารถวางแผนล่วงหน้าสำหรับการดำเนินงานหากเกิดกรณีผู้ให้บริการหยุดให้บริการระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ และเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าว รวมถึงเพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติล่วงหน้าเพื่อการดำเนินงานตามแผนโดยผู้ให้บริการต้องแจ้งวันที่จะหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติและกำหนดวันจ่ายก๊าซธรรมชาติกลับคืนสู่ระบบให้ผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าวทราบล่วงหน้าก่อนการดำเนินการหยุด จ่ายก๊าซธรรมชาติตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกำหนดโดยผู้ให้บริการจะทำการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

แผน หมายถึง แผนหยุดเพื่อซ่อมระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติหรือแผนหยุดเพื่อปรับปรุงระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติรวมถึงแผนที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจ่ายก๊าซธรรมชาติให้ผู้รับบริการได้ เช่น แผนการซ่อมอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งก๊าซฯ

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้าครั้งแรกนั้นให้นับถัดจากวันที่มีการแจ้งหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติจนถึงวันก่อนหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติโดยจะนับรวมวันหยุดราชการ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากจดหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยรวมถึงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ด้วย ที่ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากแผนดังกล่าวว่าจะมีการหยุดให้บริการของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

2.2.4 ดัชนีระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 14 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อขยายเขตการให้บริการก๊าซธรรมชาติและสามารถตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งแสดงถึงระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ

คำอธิบาย

การตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแจ้งกลับเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นครั้งแรกต่อผู้รับบริการหรือผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติว่าได้รับทราบความประสงค์และจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

การแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การแจ้งความประสงค์ผ่านทางจดหมายที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจของผู้รับบริการหรือผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ โดยรวมถึงช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax)

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรหลังจากผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติได้แจ้งความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ โดยจะเริ่มนับวันที่ถัดจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติ ผ่านช่องทางจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) ทั้งนี้ สำหรับการตอบสนองนั้น ผู้ที่ตอบสนองต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายของผู้ให้บริการให้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับจดหมายแจ้งความประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติเป็นลายลักษณ์อักษร และประเมินจากวันที่เอกสารการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ให้บริการส่งให้กับผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์ หรือวันที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax)

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2.5 ดัชนีระยะเวลาในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ภายใน 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุด)	95 %

วัตถุประสงค์

เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพบริการ ดังนั้น เพื่อให้มีมาตรฐานด้านคุณภาพบริการเทียบเท่ามาตรฐานสากลจึงต้องมีการให้บริการและการปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

คำอธิบาย

การตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การที่ผู้ให้บริการแจ้งกลับเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นครั้งแรกซึ่งการตอบสนองนั้น จะต้องตอบสนองต่อทุกคำถาม หากกรณีใดที่ไม่สามารถตอบได้ ผู้ให้บริการจะต้องบอกถึงสาเหตุที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาเช่นว่านั้นได้

เกณฑ์การประเมิน

ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรในประเด็นเกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามสัญญาโดยจะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน ไปจนถึงวันที่ผู้ให้บริการดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้ ทั้งนี้ สำหรับการตอบสนองนั้น ผู้ที่ตอบสนองต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายของผู้ให้บริการให้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับข้อร้องเรียน

วิธีการประเมิน

ประเมินจากวันที่ผู้ให้บริการได้รับจดหมายข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรของผู้รับบริการและประเมินจากวันที่เอกสารการตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ให้บริการส่งให้กับผู้รับบริการที่ได้ร้องเรียนตามวันที่เอกสารได้ตีตราไปรษณีย์หรือ วันที่ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือช่องทางอื่นที่ผู้ให้บริการจัดไว้

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : วัน

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2.6 ดัชนีจำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้จากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่เกิน 1 ครั้ง/สัญญา/ปี	95%

การออกใบแจ้งหนี้ตามปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติที่ผู้รับบริการใช้จริงเป็นอีกหน้าที่ของผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติในแต่ละเดือน รวมถึงทำให้ผู้ให้บริการสามารถทราบถึงแนวโน้มปริมาณความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติของผู้รับบริการอีกทางหนึ่ง

คำอธิบาย

ปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติ หมายถึง ปริมาณค่าพลังงานความร้อนหรือปริมาณหน่วยอื่นที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ให้บริการออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้รับบริการให้มีความถูกต้อง ป้องกันการผิดพลาดอันเนื่องมาจากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการจำหน่ายแก่ผู้รับบริการ ซึ่งเกิดเฉพาะจากการตั้งค่าที่อุปกรณ์วัดซื้อขายผิดพลาด หรือ จดหน่วยผิดหรือคำนวณผิดจากผู้ให้บริการ (Human Error)

เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากจำนวนความผิดพลาดในการออกใบแจ้งหนี้ เนื่องจากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติที่ผู้ให้บริการจำหน่ายแก่ผู้รับบริการตามที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกำหนดของแต่ละสัญญา

วิธีการประเมิน

ประเมินจากใบแจ้งหนี้ที่มีปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติผิดพลาด ซึ่งเกิดเฉพาะจากการตั้งค่าที่อุปกรณ์วัดซื้อขายผิดพลาด หรือ จดหน่วยผิดหรือคำนวณผิดจากผู้ให้บริการ (Human Error)

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/สัญญา/ปี

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : การออกใบแจ้งหนี้ที่เป็นไปตามเกณฑ์ดัชนี

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

2.2.7 ดัชนีการซ่อมบำรุงระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติตามแผน

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่น้อยกว่า 90 %	-

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติมีความมั่นคง ปลอดภัยและเชื่อถือได้ โดยดำเนินการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานที่ประกาศโดยสมาคมวิศวกรเครื่องกลแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (The American Society of Mechanical Engineers) : ASME มาตรฐานที่ประกาศโดยสมาคมมาตรฐานแห่งประเทศแคนาดา (Canadian Standard Association) : CSA มาตรฐานของประเทศกลุ่มสหภาพยุโรป : EN

คำอธิบาย

ผู้ให้บริการต้องจัดทำแผนการซ่อมบำรุงรักษาที่กระทบต่อความมั่นคงและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งกำหนดกิจกรรมการบำรุงรักษา และตารางการบำรุงรักษา ในการดำเนินการสำหรับระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อเปรียบเทียบกับการดำเนินงานบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นจริง

เกณฑ์ประเมิน

เปรียบเทียบการดำเนินงานบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนการซ่อมบำรุงรักษาระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติที่ได้กำหนดไว้

สูตรการคำนวณของค่าเป้าหมาย : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการซ่อมบำรุงที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับแผนบำรุงรักษาที่ได้กำหนดไว้

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

2.2.8 ดัชนีการซ้อมแผนระงับเหตุฉุกเฉินระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
ไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง/พื้นที่ให้บริการ /ปี	-

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการจัดการและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการประสานงานและการปฏิบัติการ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นและสามารถระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบาย

พื้นที่การให้บริการ หมายถึง พื้นที่ที่ผู้ให้บริการ กำหนดขึ้นผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ หรือผ่านระบบส่งก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีผลต่อเนื่องที่กระทบต่อไปยังผู้รับบริการ เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

เกณฑ์ประเมิน

จำนวนการซ้อมแผนระงับเหตุฉุกเฉินระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติต่อพื้นที่การให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดขอบเขตของพื้นที่การให้บริการของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ และต้องแจ้งให้ กกพ. ทราบด้วย

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/พื้นที่การให้บริการ/ปี

2.3. มาตรฐานเชิงสมรรถนะ (Performance Standard)

2.3.1 ดัชนีจำนวนครั้งการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่สามารถจ่ายได้โดยเฉลี่ย (Supply Average Interruption Frequency Index : SAIFI)

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
เฉลี่ยไม่เกิน 0.5 ครั้ง/สัญญา/ปี	-

ปัญหาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประกอบกิจกรรมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สูญเสียมูลค่าทางการเงินในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายหรือเพื่อพัฒนาระบบต่างๆ โดยให้เกิด

การขัดข้องไม่พร้อมจ่ายน้อยที่สุด เพื่อเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติของผู้ให้บริการ

คำอธิบาย

SAIFI : Supply Average Interruption Frequency Index คือ ค่าดัชนีที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายให้แก่ผู้รับบริการแต่ละรายในระบบโดยก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย หมายถึง ผู้ให้บริการไม่สามารถจำหน่ายก๊าซธรรมชาติให้แก่ผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติทั้งนี้ จะนับเป็น 1 ครั้ง ในเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติ โดยช่วงที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวนับตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์จนถึงผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์แล้วเสร็จ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากรายงานของผู้ให้บริการที่มีการระบุถึงจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ครั้ง/สัญญา/ปี

สูตรการคำนวณค่าดัชนี

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

2.3.2 ดัชนีค่าเฉลี่ยระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย (Supply Average Interruption Duration Index : SAIDI)

เกณฑ์ดัชนี	ค่าเป้าหมาย
เฉลี่ยไม่เกิน 48 ชั่วโมง /สัญญา/ปี	-

ค่า SAIDI : Supply Average Interruption Duration Index (ค่าเฉลี่ยระยะเวลาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้พลังงานแต่ละสัญญา) เป็นดัชนีอีกค่าหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการ

พิจารณาควบคู่กับค่า SAIFI ทั้งนี้ เนื่องจากความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการขณะก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย มิได้แปรผันตามจำนวนครั้งที่ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายในแต่ละครั้งด้วย โดยระยะเวลาในการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายยิ่งนาน ความเสียหายที่เกิดยิ่งมากขึ้น ถึงแม้ว่าค่า SAIDI จะเป็นตัวชี้วัดที่แสดงระดับความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเช่นเดียวกันกับค่า SAIFI แต่เนื่องจากค่า SAIDI มีตัวแปรเพิ่มอีก 1 ตัว คือ ระยะเวลาที่ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายในแต่ละครั้ง ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรวดเร็วในการแก้ไขระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติที่ขัดข้องให้สามารถใช้งานได้เหมือนเดิม (Response Time)

วัตถุประสงค์

เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายนอกเหนือจากระดับความมั่นคงของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งแตกต่างจากค่า SAIFI ซึ่งขึ้นอยู่กับความมั่นคงของระบบเป็นสำคัญ

คำอธิบาย

SAIDI (Supply Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่ายให้แก่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาในระบบโดยก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย หมายถึง ผู้ให้บริการไม่สามารถจำหน่ายก๊าซธรรมชาติให้แก่ผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน

ประเมินจากจำนวนระยะเวลาที่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาไม่ได้รับก๊าซจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

วิธีการประเมิน

ประเมินจากรายงานของผู้ให้บริการที่มีการระบุถึงระยะเวลาที่ผู้รับบริการแต่ละสัญญาไม่ได้รับก๊าซธรรมชาติจากระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ

หน่วยวัดของเกณฑ์ดัชนี

หน่วยวัด : ชั่วโมง/สัญญา/ปี

สูตรการคำนวณค่าดัชนี

$$SAIDI = \frac{\text{ผลรวมของ (จำนวนสัญญาที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย x ระยะเวลาที่ก๊าซธรรมชาติขัดข้องไม่พร้อมจ่าย) ในแต่ละครั้งในรอบปี}}{\text{จำนวนสัญญาทั้งหมด}}$$

3. <u>การจ่ายเงินชดเชย</u>

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่กำหนด ให้ผู้รับใบอนุญาตจ่ายเงินชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงาน โดยจ่ายเป็นเช็คหรือเงินสด หรือช่องทางที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงกัน ตามบัญชีอัตราเงินชดเชยแนบท้าย

บัญชีอัตราเงินชดเชย กรณีไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์
แนบท้ายระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการก๊าซธรรมชาติ
ประเภทใบอนุญาตค้าปลีกก๊าซธรรมชาติผ่านระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ พ.ศ. 2561

	มาตรฐานตามดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	อัตราเงินชดเชย
1	ระยะเวลาที่ใช้ในการจ่ายก๊าซธรรมชาติคืนสู่ระบบกรณีระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเกิดเหตุฉุกเฉิน	หากเกินระยะเวลาที่กำหนด จะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานรายละ 5,000 บาทต่อครั้ง
2	ระยะเวลาที่ต้องแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้า กรณีที่จะมีการหยุดจ่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อซ่อมหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน และกรณีที่จะกระทบต่อความปลอดภัยและความมั่นคงของระบบส่ง	หากแจ้งล่วงหน้าน้อยกว่า 180 วัน จะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานรายละ 5,000 บาทต่อวัน
3	ระยะเวลาที่จะต้องตอบสนองครั้งแรกเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากผู้ประสงค์จะซื้อก๊าซธรรมชาติแจ้งความประสงค์จะใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นลายลักษณ์อักษร	หากเกิน 14 วัน จะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานรายละ 2,000 บาทต่อวัน
4	ระยะเวลาในการตอบสนองครั้งแรกต่อข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	หากเกิน 7 วัน จะต้องจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานรายละ 5,000 บาทต่อวัน
5	จำนวนความผิดพลาดของการออกใบแจ้งหนี้จากการคำนวณปริมาณหน่วยซื้อขายก๊าซธรรมชาติ	หากผิดพลาด เกิน 1 ครั้งต่อสัญญาต่อปี ให้จ่ายค่าชดเชยแก่ผู้ใช้พลังงานทุกรายที่เกิดความผิดพลาดเกิน 1 ครั้ง จำนวน 5,000 บาทต่อครั้งต่อสัญญา