บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม
และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ระยะดำเนินการ)

โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 12

ปี 2566 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม)

ภาคผนวก ง

ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดข้อร้องเรียน

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม
และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ระยะดำเนินการ)

โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 12

ปี 2566 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม)

ภาคผนวก ง-1

เอกสาร P-ผทต.-0335

เรื่อง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ของคณะทำงาน CSRTM

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)

ข้อมูลเอกสารฉบับล่าสุด (Latest Revision Document Information)					
รหัสเอกสาร (Doc. Code)	P-ผทต.-0335	หน่วยธุรกิจ (BU)	TSO	หน่วยงาน (Dep. / Div.)	ผทต.
ชื่อเอกสาร (Doc. Title)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ของคณะทำงาน CSRTM			สถานะ (Status)	ประกาศใช้
ประกาศใช้ครั้งที่ (Revision)	2	วันที่ประกาศใช้ (Declaration Date)	16/6/2565	จำนวนหน้า (Pages)	10
ระดับการประกาศใช้เอกสาร (Release Level)	PTT	ระดับการบังคับใช้เอกสาร (Apply Level)			

Download by PTT\cs60010 Revision (2)
16/06/2022 11:14

ระบบการจัดการ ปตท. (PIMS)

ลำดับ	ประเภทข้อกำหนด (Requirement Type)	ข้อกำหนด (Requirement)	ชื่อข้อกำหนด (Requirement Name)
1	Main	B.6.5.4	การจัดการข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น
2	Related	B.6.5.4.1	?การกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน...
3	Related	B.6.5.4.4	ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System)...

ระบบ/มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (Related System/Standard)

ลำดับ	ระบบ/มาตรฐาน (System/Standard)	ข้อกำหนด (Requirement)
1	ISO 9001:2015	4.2 การทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1	M-คู่มือ	M-ผทต.-0001	TSO Organization Context and Management System Manual (TSO PIMS)

ส่วนที่ 1 ลำดับการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร (Document Flow)

ลำดับ	การดำเนินการ	โดย	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ดำเนินการ
1	ผู้จัดทำเอกสาร	[redacted]			09/06/2565
2	ผู้ทบทวนเอกสาร				13/06/2565
3	ผู้ทบทวนเอกสาร				13/06/2565
4	ผู้อนุมัติเอกสาร				13/06/2565
5	ผู้ประกาศใช้เอกสาร				16/06/2565

Download by PTT... (2) 16/06/2022 11:...

ส่วนที่ 2 บันทึกการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร (Document Edition Record)

ลำดับ (No.)	หน้าที่ (Page)	รายละเอียดการแก้ไขโดยย่อ (Edition Detail)	แก้ไขโดย (Editor)
1		เหตุผลในการดำเนินการ : แก้ไขกระบวนการให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจาก Internal Audit	[redacted]

ส่วนที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Division)

ลำดับ (No.)	หน่วยงาน (Division)	ชื่อย่อหน่วยงาน (Abbreviation)
1	[redacted]	
2		
3		
4		
5		
6		

เอกสารนี้เป็นเอกสารควบคุมเมื่อเปิดอ่านบนระบบควบคุมเอกสารเท่านั้น

ลำดับ (No.)	หน่วยงาน (Division)	ชื่อย่อหน่วยงาน (Abbreviation)
7	[redacted]	
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการฝึกอบรม (Training Information)

[x]	ไม่ต้องฝึกอบรม	**เหตุผล**	
[ ]	ต้องฝึกอบรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ในส่วนที่ 3)	**หน่วยงาน**	

Download by PTT\cg60010 Revision (2)
16/06/2022 11:14

ส่วนที่ 5 เนื้อหา (Detail)

5.1) วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้หน่วยงานรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ อันนำไปสู่ความพึงพอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว และนำมาวิเคราะห์สู่การปรับปรุงการดำเนินงานของสายงานระบบท่อส่งก๊าซฯ และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบโดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน

5.2) ขอบข่าย (Scope)

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ทั้งจากบุคคลทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า เช่น หน่วยงานภาครัฐ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไข รวมถึงขั้นตอนการติดตามการดำเนินงานเพื่อรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

5.3) เอกสารอ้างอิงที่อยู่ภายนอกระบบ เช่น กฎหมาย (Reference)

- รายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ รายเดือน จาก PTT Contact Center

5.4) คำจำกัดความ (Definition)

- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ หมายถึง ช่องทางที่บุคคลสามารถใช้ติดต่อ ปตท. เพื่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ หรือเหตุฉุกเฉิน โดยกำหนดไว้ 6 ช่องทาง ดังนี้

1. โทรศัพท์	หมายเลข	PTT Contact Center : 1365 ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบท่อส่งก๊าซฯ : 1540, 08 1295 8895, 1800 555 666 (ฟรีเฉพาะ AIS)
2. E-Mail	Address	1365@pttor.com
3. จดหมาย	Address	555 ถ. อาจณรงค์ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กทม. 10260
4. Facebook	บัญชีผู้ใช้	PTT NEWS
5. Website	URL	www.pttplc.com

(กรณีพนักงาน ปตท.) http://pttimind.pttplc.com/imind_autologin/CR_ByEmployee.aspx

Intranet > Employee System > ระบบ แจ้งการสอบถาม เสนอแนะ ร้องเรียน ผ่านพนักงาน

Download by PTT cg60010 Revision (2) 16/06/2022 11:14

- ผู้เปิดใบบันทึกบริการ	หมายถึง	ผู้ที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และ ข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นผู้ที่ติดต่อผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ หรือพนักงาน ปตท. ที่รับเรื่องแทน
- ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และ/หรือ ความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ หรือคิดว่ามาจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ
- PTT Contact Center	หมายถึง	ศูนย์บริหารเรื่องร้องเรียน ปตท. ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ
- ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน	หมายถึง	ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ มีช่องทางใน การรับเรื่อง บริหาร และติดตามเหตุฉุกเฉิน ของสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีวิศวกรและเจ้าหน้าที่ที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ตอบสนอง/ให้ข้อมูลเชิงเทคนิค และแก้ไขปัญหา รวมถึงระงับเหตุเบื้องต้นได้ สามารถติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์ 1540, 08 1295 8895 และ 1800 555 666 (ฟรีเฉพาะ AIS) ที่แจ้งอยู่บนป้ายเตือนแนวท่อส่งก๊าซธรรมชาติ
- ข้อร้องเรียน	หมายถึง	สิ่งที่ทำให้เกิดความเดือดร้อน และ/หรือ ความไม่พึงพอใจต่อผู้ร้องเรียน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด หรือได้รับการพิสูจน์แล้วว่า เกิดจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติที่ไม่เป็นไปตามสัญญา ข้อตกลง หรือข้อกำหนดกฎหมาย
- ข้อสอบถาม	หมายถึง	เรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการต้องการสอบถามข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ โดยอาจมีลักษณะเป็นการสอบถาม ขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจาก ปตท.
- ข้อเสนอแนะ	หมายถึง	เรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการต้องการให้ ปตท. พิจารณาปรับปรุงนอกเหนือจากมาตรฐานที่มี
- ข้อชมเชย	หมายถึง	เรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการต้องการชมเชยพนักงานในเรื่องต่าง ๆ

Download by PTTeg00010 Revision (2) 16/06/2022 11:14

- เรื่องเข้าใจผิด	หมายถึง	เรื่องที่มีผลการตรวจสอบไม่เป็นไปตามที่ได้รับแจ้ง เจ้าหน้าที่ PTT Contact Center จะดำเนินการปิดใบบริการ และเปลี่ยนสถานะเป็น “ลูกค้าเข้าใจผิด”
- เรื่องร้องเรียนซ้ำ	หมายถึง	เรื่องร้องเรียนประเภทเดิมที่เกิดขึ้นซ้ำ ณ สถานที่เดิม ภายใน 3 เดือน นับจากวันล่าสุดที่ปิดเรื่องก่อนหน้า
- ระบบ iConnect	หมายถึง	ระบบสำหรับบันทึก เหตุการณ์ ประเด็นปัญหา ติดตามความก้าวหน้า ในการปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบท่อส่งก๊าซฯ รายวัน
- TSOMC	หมายถึง	คณะกรรมการ Transmission System Operator Management Committee
- CSRTM	หมายถึง	คณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อบริหารจัดการและดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สายงานระบบท่อส่งก๊าซ (Corporate Social Responsibility of Transmission Pipeline)

Download by PTTcg60001 Revision (2) 16/06/2022 11:14

ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน
1. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ และข้อเสนอแนะ	
ผู้เปิดใบบันทึกบริการ • PTT Contact Center • ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบท่อส่งก๊าซ • เขตปฏิบัติการ	แจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ **กรณีติดต่อ PTT Contact Center** 1. รับเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ PTT Contact Center 2. วิเคราะห์ประเภทเรื่อง เพื่อดำเนินการส่งต่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ และส่งสำเนาไปยังตัวแทนสายงาน ได้แก่ ตัวแทนคณะกรรมการ CSRTM ตัวแทนคณะกรรมการ CFTM และตัวแทนโครงการก่อสร้างระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ **กรณีติดต่อศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบท่อส่งก๊าซฯ** 1. รับเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อ 2. เปิดใบบริการไปยัง PTT Contact Center /แจ้งเรื่องไปยังตัวแทนคณะกรรมการ CSRTM ผ่านทางอีเมลหรือโทรศัพท์ และส่งเรื่องให้เขตปฏิบัติการที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข 3. บันทึก/อัพเดทข้อมูลเข้าระบบ iConnect **กรณีติดต่อเขตปฏิบัติการโดยตรง** ในกรณีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง หน่วยงานต้องทำการแจ้งเรื่องไปยัง PTT Contact Center เพื่อเปิดใบบริการ พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาผ่าน PTT Contact Center เสมอ เพื่อติดตามและบันทึกการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน
2. ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขและการปิดใบบริการ	
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	1. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (เขตปฏิบัติการ) ดำเนินการแก้ไข และรายงานวิธีการแก้ไขต่อ PTT Contact Center โดยมีระยะเวลาในการแก้ปัญหา ซึ่งแบ่งได้ดังนี้ a. ข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้โดย 1 หน่วยงาน ต้องแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วัน b. ข้อร้องเรียนที่ต้องแก้ไขร่วมกับหน่วยงานอื่น ต้องแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 60 วัน c. ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการออกแบบใหม่ ต้องแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 180 วัน 2. หากหน่วยงานผู้รับผิดชอบประเมินแล้วว่าต้องใช้เวลาในการแก้ไขนานกว่าที่กำหนดไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะต้องรายงานผ่าน PTT Contact Center เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบถึงสาเหตุที่แก้ไขล่าช้า เป้าหมายในการแก้ไขใหม่ และ กำหนดการแล้วเสร็จ ก่อนถึงกำหนดแล้วเสร็จเดิมอย่างน้อย 1 สัปดาห์ 3. สรุปสาเหตุ การแก้ไข และการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ หลังการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม แล้วจึงส่งข้อมูลให้ PTT Contact Center เพื่อปิดใบบริการ

Downloaded by PTTcg600010 Revision (2) 16/06/2022 11:14

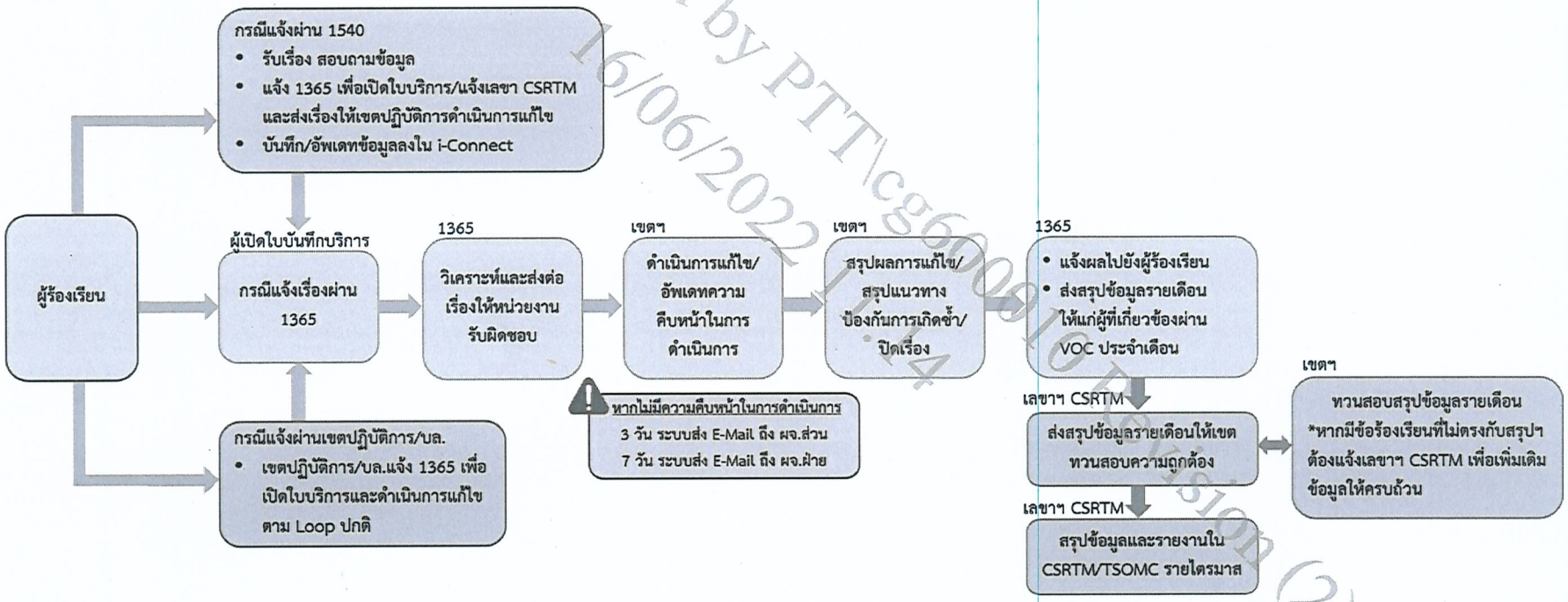
	หมายเหตุ *: หากระบบไม่ได้รับการอัพเดทวิธีการแก้ไข หรือความคืบหน้าในการดำเนินการใด ๆ จากหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นเวลา 3 วัน ระบบจะส่ง E-Mail ถึงผู้บริหารระดับส่วน และจะส่งถึงผู้บริหารระดับฝ่ายกรณีที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบไม่ได้มีการดำเนินการใด ๆ ใน 7 วัน*
PTT Contact Center	1. ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการให้ทราบอีกครั้ง พร้อมสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ 2. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ รายเดือน ส่งให้ผู้บริหาร และตัวแทนสายงาน
3. ขั้นตอนการติดตามการดำเนินงาน	
เลขาคณะกรรมการ CSRTM	ส่งสรุปข้อมูลรายเดือนให้เขตปฏิบัติการทวนสอบความถูกต้อง
เขตปฏิบัติการ	ทวนสอบสรุปข้อมูลรายเดือน หากมีข้อร้องเรียนที่ไม่ตรงกับสรุปข้อมูลรายเดือน ต้องแจ้งไปยังเลขาคณะกรรมการ CSRTM เพื่อเพิ่มเติมข้อมูลให้ครบถ้วน
ที่ประชุม CSRTM (รายไตรมาส)	
เลขาคณะกรรมการ CSRTM	รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม ข้อเสนอแนะ ด้านชุมชนทั้งหมด เพื่อรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการ CSRTM
ที่ประชุม TSOMC (รายไตรมาส)	
เลขาคณะกรรมการ CSRTM	รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม ข้อเสนอแนะ ด้านชุมชนทั้งหมด เพื่อรายงานในที่ประชุมผู้บริหาร TSOMC

Download by PTT\cg600010 Revision (2)
16/06/2022 11.14

ส่วนที่ 7 ตัววัดความสำเร็จ (Performance Indicator : PI)

ลำดับ	ตัววัดความสำเร็จ (PI)	สถานะ (Related)	ค่าเป้าหมาย (Target)
1	ติดตามข้อร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และปิดใบบริการได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด	บังคับเกี่ยวข้อง	100%
2	การเกิดข้อร้องเรียนซ้ำประเด็นเดิม	บังคับเกี่ยวข้อง	0

Flow แสดงมาตรฐานการตอบสนองข้อร้องเรียน สอบถาม เสนอแนะ



Download by PTT\cg600010 Revision (2)
16/06/2022 11:14