



บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม
และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ระยะดำเนินการ)

โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 1
ปี 2566 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม)

ภาคผนวก ง

ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดข้อร้องเรียน



บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม
และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ระยะดำเนินการ)

โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 1
ปี 2566 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม)

ภาคผนวก ง-1

เอกสาร P-ผทต.-0335

เรื่อง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และ
ข้อเสนอแนะ ของคณะทำงาน CSRTM

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

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-พทต.-0001	TSO Organization Context and Management System Manual (TSO PIMS)

P-พทต.-0335 ประกาศใช้ครั้งที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารควบคุมเมื่อเปิดอ่านบนระบบควบคุมเอกสารเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ลำดับการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร (Document Flow)

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

ส่วนที่ 2 บันทึกการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร (Document Edition Record)

ลำดับ (No.)	หน้าที่ (Page)	รายละเอียดการแก้ไขโดยย่อ (Edition Detail)	แก้ไขโดย (Editor)
1		เหตุผลในการดำเนินการ : แก้ไขกระบวนการให้สอดคล้องกับ ข้อเสนอแนะจาก Internal Audit	

ส่วนที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Division)

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

ลำดับ (No.)	หน่วยงาน (Division)	ชื่อย่อหน่วยงาน (Abbreviation)
7		
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)

P-พทต.-0335 ประกาศใช้ครั้งที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารควบคุมเมื่อเปิดอ่านบนระบบควบคุมเอกสารเท่านั้น

[x]	ไม่ต้องฝึกอบรม	เหตุผล	
[]	ต้องฝึกอบรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ใน ส่วนที่ 3)	หน่วยงาน	

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

ส่วนที่ 5 เนื้อหา (Detail)

5.1) วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้หน่วยงานรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานระบบท่ส่งก๊าซธรรมชาติ อันนำไปสู่ความพึงพอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว และนำมาวิเคราะห์สู่การปรับปรุงการดำเนินงานของสายงานระบบท่ส่งก๊าซฯ และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน

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 ระบบท่ส่งก๊าซฯ : 1540, 08 1295 8895,
1800 555 666 (ฟรีเฉพาะ AIS) |
| 2. E-Mail | Address 1365@pttor.com |
| 3. จดหมาย | Address 555 ถ. อาจนรงค์ 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

- ผู้เปิดใบบันทึกบริการ	หมายถึง	ผู้ที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และ ข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นผู้ที่ติดต่อผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ หรือ พนักงาน ปตท. ที่รับเรื่องแทน
- ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และ/หรือ ความไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ หรือคิดว่ามาจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ
- PTT Contact Center	หมายถึง	ศูนย์บริหารเรื่องร้องเรียน ปตท. ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ
- ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน	หมายถึง	ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ มีช่องทางในการรับเรื่อง 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	เรื่อง πουผู้เปิดใบบันทึกบริการต้องการสอบถามข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ โดยอาจมีลักษณะเป็นการสอบถาม ขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจาก ปตท.
- ข้อเสนอแนะ	หมายถึง	เรื่อง ที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการต้องการให้ ปตท. พิจารณาปรับปรุงนอกเหนือจากมาตรฐานที่มี
- ข้อชมเชย	หมายถึง	เรื่อง ที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการต้องการชมเชยพนักงานในเรื่องต่าง ๆ

- | | | |
|----------------------|---------|---|
| - เรื่องเข้าใจผิด | หมายถึง | เรื่องที่มีผลการตรวจสอบไม่เป็นไปตามที่ได้รับแจ้ง
เจ้าหน้าที่ PTT Contact Center จะดำเนินการปิดใบ
บริการ และเปลี่ยนสถานะเป็น “ลูกค้าเข้าใจผิด” |
| - เรื่องร้องเรียนซ้ำ | หมายถึง | เรื่องร้องเรียนประเภทเดิมที่เกิดขึ้นซ้ำ ณ สถานที่เดิม
ภายใน 3 เดือน นับจากวันล่าสุดที่ปิดเรื่องก่อนหน้า |
| - ระบบ iConnect | หมายถึง | ระบบสำหรับบันทึก เหตุการณ์ ประเด็นปัญหา ติดตาม
ความก้าวหน้า ในการปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบท่อส่ง
ก๊าซฯ รายวัน |
| - TSOMC | หมายถึง | คณะกรรมการ Transmission System Operator
Management Committee |
| - CSRTM | หมายถึง | คณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อบริหารจัดการและ
ดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ สายงานระบบท่อส่ง
ก๊าซ (Corporate Social Responsibility of Transmission
Pipeline) |

ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน
1. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ และข้อเสนอแนะ	
ผู้เปิดไบบนที่ให้บริการ • PTT Contact Center • ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบทอส่งก๊าซ • เขตปฏิบัติการ	แจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ กรณีติดต่อ PTT Contact Center 1. รับเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ PTT Contact Center 2. วิเคราะห์ประเภทเรื่อง เพื่อดำเนินการส่งต่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ และส่งสำเนาไปยังตัวแทนสายงาน ได้แก่ ตัวแทนคณะกรรมการ CSRTM ตัวแทนคณะกรรมการ CFTM และตัวแทนโครงการก่อสร้างระบบทอส่งก๊าซธรรมชาติ กรณีติดต่อศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบทอส่งก๊าซฯ 1. รับเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อ 2. เปิดไบบนบริการไปยัง PTT Contact Center /แจ้งเรื่องไปยังตัวแทนคณะกรรมการ CSRTM ผ่านทางอีเมลหรือโทรศัพท์ และส่งเรื่องให้เขตปฏิบัติการที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข 3. บันทึก/อัปเดตข้อมูลเข้าระบบ iConnect กรณีติดต่อเขตปฏิบัติการโดยตรง <u>ในกรณีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง หน่วยงานต้องทำการแจ้งเรื่องไปยัง PTT Contact Center เพื่อเปิดไบบนบริการ พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาผ่าน PTT Contact Center เสมอ เพื่อติดตามและบันทึกการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน</u>
2. ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขและการปิดไบบนบริการ	
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 เพื่อปิดไบบนบริการ

	หมายเหตุ : หากระบบไม่ได้รับการอัปเดตวิธีการแก้ไข 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

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

