

 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)	3	วันที่ประกาศใช้ (Declaration Date)	17/7/2567		จำนวนหน้า (Pages) 10
ระดับการประกาศใช้เอกสาร (Release Level)	PTT		ระดับการบังคับใช้เอกสาร (Apply Level)		
เอกสารใช้ในสถานการณ์ (Situation Usage)	ปกติ (Normal)				

#### กระบวนการหลัก (Core Process)

ลำดับ	กระบวนการย่อย (Sub Process)	รายละเอียดกระบวนการย่อย (Sub Process Description)

#### ระบบการจัดการ ปตท. (PIMS)

ลำดับ	ประเภทข้อกำหนด (Requirement Type)	ข้อกำหนด (Requirement)	ชื่อข้อกำหนด (Requirement Name)
1	Main	M.1.6.1.1	จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ
2	Related	M.1.6.1.2	วิเคราะห์สาเหตุและสอบสวนเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างเป็นธรรม รักษาความลับของผู้ร้องเรียน และรายงานสถานะของการดำเนินการให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด

**ระบบ/มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (Related System/Standard)**

ลำดับ	ระบบ/มาตรฐาน (System/Standard)	ข้อกำหนด (Requirement)
1	ISO 14001:2015	4.2 Understanding the needs and expectations of interested parties
2	ISO 45001 : 2018	4.2 ความเข้าใจความจ าเป็น และความคาดหวังของลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้เสีย (Understanding the needs and expectations of workers and other interested parties)

**เอกสารที่เกี่ยวข้อง**

ลำดับ	ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร

**ส่วนที่ 1 ลำดับการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร (Document Flow)**

ลำดับ	การดำเนินการ	โดย	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	วันที่ดำเนินการ
1	ผู้จัดทำเอกสาร		พนักงานมวลชนสัมพันธ์	บล.บสค.	04/07/2567
2	ผู้ทบทวนเอกสาร		ผู้จัดการส่วนบริการ กลาง	บล.บสค.	15/07/2567
3	ผู้ทบทวนเอกสาร		ผู้จัดการส่วนคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ระบบท่อส่งก๊าซ	ปว.บสค.	08/07/2567
4	ผู้ทบทวนเอกสาร		ผู้จัดการฝ่ายบริหารและ สนับสนุนสายงานระบบ ท่อส่งก๊าซธรรมชาติ	บสค.	08/07/2567
5	ผู้อนุมัติเอกสาร		ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ใหญ่ระบบท่อส่งก๊าซ ธรรมชาติ	พทด.	16/07/2567
6	ผู้ประกาศใช้เอกสาร			ปว.บสค.	17/07/2567

**ส่วนที่ 2 บันทึกการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร (Document Edition Record)**

ลำดับ (No.)	หน้าที่ (Page)	รายละเอียดการแก้ไขโดยย่อ (Edition Detail)	แก้ไขโดย (Editor)
1		เหตุผลในการดำเนินการ : แก้ไขกระบวนการให้สอดคล้องกับ ข้อเสนอแนะจาก Internal Audit	
2		เหตุผลในการดำเนินการ : แก้ไขรายละเอียด	
3		แก้ไขคำจำกัดความให้สอดคล้องกับ PTT Contact Center	

### ส่วนที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Division)

ลำดับ (No.)	หน่วยงาน (Division)	ชื่อย่อหน่วยงาน (Abbreviation)
1	ฝ่ายแผนและกลยุทธ์การตลาด	กตต.
2	ส่วนบริหารสัญญาระบบท่อส่งก๊าซ	บส.กตต.
3	ฝ่ายบริหารและสนับสนุนสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ	บสต.
4	ส่วนบริการกลาง	บล.บสต.
5	ส่วนคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมระบบท่อส่งก๊าซ	ปว.บสต.
6	ฝ่ายปฏิบัติการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติภาค 1	ปกต.1
7	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 1	ปท.1 ปกต.1
8	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 3	ปท.3 ปกต.1
9	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 10	ปท.10 ปกต.1
10	ส่วนปฏิบัติการและบำรุงรักษาสถานีชายฝั่ง	ปฝ.ปกต.1
11	ฝ่ายปฏิบัติการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติภาค 2	ปกต.2
12	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 5	ปท.5 ปกต.2
13	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 6	ปท.6 ปกต.2
14	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 7	ปท.7 ปกต.2
15	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 8	ปท.8 ปกต.2
16	ฝ่ายปฏิบัติการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติภาค 3	ปกต.3
17	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 2	ปท.2 ปกต.3
18	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 4	ปท.4 ปกต.3
19	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 9	ปท.9 ปกต.3
20	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 11	ปท.11 ปกต.3
21	ส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 12	ปท.12 ปกต.3
22	ฝ่ายปฏิบัติการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติในทะเล	ปลต.

ลำดับ (No.)	หน่วยงาน (Division)	ชื่อย่อหน่วยงาน (Abbreviation)
23	ส่วนปฏิบัติการแทนผลิตและรับส่งก๊าซในทะเล	ทผ.ปลต.
24	ส่วนบำรุงรักษาอุปกรณ์แทนผลิตและระบบท่อในทะเล	ขผ.ปลต.
25	ส่วนสนับสนุนปฏิบัติการในทะเล	สส.ปลต.
26	ฝ่ายบริหารและควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติ	บคต.
27	ส่วนวัดและควบคุมคุณภาพก๊าซ	คภ.บคต.
28	ส่วนวัดและควบคุมปริมาณก๊าซ	ปร.บคต.
29	ส่วนบริหารและควบคุมระบบส่งก๊าซ	บค.บคต.
30	ส่วนระบบควบคุมอัตโนมัติและระบบปฏิบัติการ	คป.บคต.
31	ฝ่ายวิศวกรรมและบำรุงรักษาระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ	วรด.
32	ส่วนวิศวกรรมระบบท่อส่งก๊าซ	วท.วรด.
33	ส่วนบริหารการบำรุงรักษาระบบท่อส่งก๊าซ	รท.วรด.
34	ส่วนบริหารการบำรุงรักษาอุปกรณ์	รอ.วรด.
35	ส่วนพัฒนาศักยภาพ	พศ.วรด.
36	ส่วนบริหารการบำรุงรักษาสถานีเพิ่มความดันก๊าซ	รค.วรด.

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการฝึกอบรม (Training Information)

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

{@endofcover}

ห้ามลบแก้ไขหรือย้ายอักษรสีแดงที่อยู่ในรูปแบบ {@..} เช่น {@endofcover} ที่ปรากฏใกล้กับตารางเนื่องจากจะทำให้ระบบบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อความจะหายไปเมื่อประกาศใช้ {@endpage}

## ส่วนที่ 5 เนื้อหา (Detail)

### 5.1) วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้หน่วยงานรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานระบบ  
ท่องเที่ยวธรรมชาติ และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำไปสู่ความพึง  
พอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว และนำมาวิเคราะห์สู่การปรับปรุงการดำเนินงานของสายงาน  
ระบบท่องเที่ยวฯ และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบโดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน

### 5.2) ขอบข่าย (Scope)

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ทั้ง  
จากบุคคลทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่ไม่ใช่ลูกค้า เช่น หน่วยงานภาครัฐ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไข  
รวมถึงขั้นตอนการติดตามการดำเนินงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหาร

### 5.3) เอกสารอ้างอิงที่อยู่ภายนอกระบบ เช่น กฎหมาย (Reference)

- รายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ รายเดือน จาก PTT Contact Center

### 5.4) คำจำกัดความ (Definition)

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

- |                         |         |   |
|-------------------------|---------|---|
| - ผู้เปิดใบบันทึกบริการ | หมายถึง | ผู้ที่แจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นผู้ที่ติดต่อผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ หรือพนักงาน ปตท. ที่รับเรื่องแทน   |
| - ผู้ร้องเรียน          | หมายถึง | ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน และ/หรือ ความไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ หรือคิดว่ามาจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ  |
| - PTT Contact Center    | หมายถึง | ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน ปตท. ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ   |
| - ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน   | หมายถึง | ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ มีช่องทางในการรับเรื่อง บริหาร และติดตามเหตุฉุกเฉิน ของสายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ซึ่งมีวิศวกรและเจ้าหน้าที่ ที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ตอบสนอง/ให้ข้อมูลเชิงเทคนิค และแก้ไขปัญหา รวมถึงระงับเหตุเบื้องต้นได้ สามารถติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์ 1540, 08 1295 8895 และ 1800 555 666 (ฟรีเฉพาะ AIS) ที่แจ้งอยู่บนป้ายเตือนแนวท่อส่งก๊าซธรรมชาติ |
| - ข้อร้องเรียน          | หมายถึง | สิ่งที่ทำให้เกิดความเดือดร้อน และ/หรือ ความไม่พึงพอใจ ต่อผู้ร้องเรียน ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่า เกิดจากการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด และ/หรือเกิดจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติที่ไม่เป็นไปตามสัญญา ข้อตกลง หรือข้อกำหนดกฎหมาย  |
| - ข้อสอบถาม             | หมายถึง | เรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการสอบถามข้อมูลในเรื่องต่างๆ โดยอาจมีลักษณะเป็นการสอบถามข้อมูล สอบถามพิกัดแนวท่อส่งก๊าซฯ สอบถามการขออนุญาตดำเนินการในเขตระบบฯ สอบถามการปฏิบัติงานของ ปตท. เป็นต้น  |
| - ข้อเสนอแนะ            | หมายถึง | เรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการขอเสนอแนะในเรื่องต่างๆ และ/หรือเรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการ แจ้งผ่านช่องทางการรับข้อ ร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าไม่ใช่ข้อร้องเรียน โดยมีลักษณะเป็นการขอความช่วยเหลือ ขอความร่วมมือ และข้อเสนอแนะให้ปตท. พิจารณาดำเนินการนอกเหนือจากมาตรฐานที่กำหนด หรือข้อกำหนดกฎหมาย  |

- ข้อชมเชย	หมายถึง	เรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการต้องการชมเชยพนักงานในเรื่องต่างๆ
- เรื่องเข้าใจผิด	หมายถึง	เรื่องที่ผู้เปิดใบบันทึกบริการแจ้งผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าไม่ใช่ข้อร้องเรียน และไม่เข้าข่ายข้อเสนอแนะ เช่น ไม่ใช่ผลกระทบจากการดำเนินงานของสายงานระบบท่อส่งก๊าซฯ หรือของ ปตท. เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่ PTT Contact Center จะปิดใบบริการและเปลี่ยนสถานะเป็น “ลูกค้าเข้าใจผิด”
- TSOMC	หมายถึง	คณะกรรมการ Transmission System Operator Management Committee
- CSRTM	หมายถึง	คณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อบริหารจัดการและดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ (Corporate Social Responsibility Transmission Pipeline Committee)

## ส่วนที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน
<b>1. ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ และข้อเสนอแนะ</b>	
<p>ผู้เปิดใบบันทึกบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PTT Contact Center</li> <li>• ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบทอส่งก๊าซ</li> <li>• เขตปฏิบัติการ หรือ บล.บสต. โดยตรง</li> </ul>	<p>แจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ</p> <p><b>กรณีติดต่อ PTT Contact Center</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ PTT Contact Center</li> <li>2. วิเคราะห์ประเภทเรื่อง เพื่อดำเนินการส่งต่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ และส่งสำเนาไปยังตัวแทนสายงาน ได้แก่ ตัวแทนคณะกรรมการ CSRTM ตัวแทนคณะกรรมการ CFTM ตัวแทนโครงการก่อสร้างระบบทอส่งก๊าซธรรมชาติ และ/หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ol> <p><b>กรณีติดต่อศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบทอส่งก๊าซฯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อ</li> <li>2. เปิดใบบริการไปยัง PTT Contact Center / แจ้งเรื่องไปยัง ตัวแทนคณะกรรมการ CSRTM ผ่านทางอีเมลหรือโทรศัพท์ และส่งเรื่องให้เขตปฏิบัติการที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข</li> </ol> <p><b>กรณีติดต่อเขตปฏิบัติการ หรือ บล.บสต. โดยตรง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรณีมีข้อร้องเรียนมาถึงเขตปฏิบัติการ หรือ บล.บสต. โดยตรง ให้รับเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อ</li> <li>2. เปิดใบบริการไปยัง PTT Contact Center / แจ้งเรื่องไปยัง ตัวแทนคณะกรรมการ CSRTM ผ่านทางอีเมลหรือโทรศัพท์</li> <li>3. รายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาผ่าน PTT Contact Center เพื่อติดตามความคืบหน้า บันทึกการดำเนินงาน และปิดใบบริการได้อย่างครบถ้วน</li> </ol>
<b>2. ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขและการปิดใบบริการ</b>	
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (เขตปฏิบัติการ) ดำเนินการแก้ไข และรายงานวิธีการแก้ไขต่อ PTT Contact Center โดยมีระยะเวลาในการแก้ปัญหา ซึ่งแบ่งได้ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้โดย 1 หน่วยงาน ต้องแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วัน</li> <li>b. ข้อร้องเรียนที่ต้องแก้ไขร่วมกับหน่วยงานอื่น ต้องแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 60 วัน</li> <li>c. ข้อร้องเรียนที่ต้องมีการออกแบบใหม่ ต้องแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 180 วัน</li> </ol> </li> <li>2. หากหน่วยงานผู้รับผิดชอบประเมินแล้วว่าต้องใช้เวลานานกว่าที่กำหนดไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะต้องรายงานผ่าน PTT Contact Center เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบถึงสาเหตุที่แก้ไขล่าช้า เป้าหมายในการแก้ไขใหม่ และ กำหนดการแล้วเสร็จ ก่อนถึงกำหนดแล้วเสร็จเดิมอย่างน้อย 1 สัปดาห์</li> <li>3. สรุปสาเหตุ การแก้ไข และการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ หลังการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน</li> </ol>



	<p>ข้อสอบถาม แล้วจึงส่งข้อมูลให้ PTT Contact Center เพื่อปิดใบบริการ</p> <p><b>หมายเหตุ :</b> หาก PTT Contact Center ไม่ได้รับรายงานการแก้ไข หรือความคืบหน้าในการดำเนินการใด ๆ จากหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นเวลา 3 วัน PTT Contact Center จะส่งอีเมลถึงผู้บริหารระดับส่วน และในกรณีที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบไม่ได้มีการดำเนินการใด ๆ ใน 7 วัน PTT Contact Center จะส่งอีเมลถึงผู้บริหารระดับฝ่าย</p>
PTT Contact Center	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการให้ทราบอีกครั้ง พร้อมสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ</li> <li>2. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ รายเดือน ส่งให้ผู้บริหาร และตัวแทนสายงาน</li> </ol>
<b>3. ขั้นตอนการติดตามการดำเนินงาน</b>	
เลขาคณะกรรมการ CSRTM	ติดตามสถานะการแก้ไขและการปิดใบบริการ PTT Contact Center และส่งสรุปข้อมูลรายเดือนให้เขตปฏิบัติการทวนสอบความถูกต้อง
เขตปฏิบัติการ	ทวนสอบสรุปข้อมูลรายเดือน หากมีข้อร้องเรียนที่ไม่ตรงกับสรุปข้อมูลรายเดือน ต้องแจ้งไปยังเลขาคณะกรรมการ CSRTM เพื่อเพิ่มเติมข้อมูลให้ครบถ้วน
<b>ที่ประชุม CSRTM (รายไตรมาส)</b>	
เลขาคณะกรรมการ CSRTM	รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม ข้อเสนอแนะ ด้านชุมชนทั้งหมด เพื่อรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการ CSRTM
<b>ที่ประชุม TSOMC (รายไตรมาส)</b>	
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

### ส่วนที่ 8 ภาคผนวก

## Flow แสดงมาตรฐานการตอบสนองข้อร้องเรียน สอบถาม เสนอแนะ

