



บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม  
และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ระยะดำเนินการ)

โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 1  
ปี 2568 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม)

ภาคผนวก ง

ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดข้อร้องเรียน



บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม  
และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ระยะดำเนินการ)

โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของส่วนปฏิบัติการระบบท่อเขต 1  
ปี 2568 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม)

## ภาคผนวก ง-1

เอกสาร P-ผทต.-0335

เรื่อง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และ  
ข้อเสนอแนะ ของคณะทำงาน CSRTM

|                                                                                                                |                                                                           |                                       |                                          |                   |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| <br>บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) |                                                                           |                                       | ขั้นตอนการดำเนินงาน<br>(Procedure)       |                   |                                   |
| ข้อมูลเอกสารฉบับล่าสุด (Latest Revision Document Information)                                                  |                                                                           |                                       |                                          |                   |                                   |
| รหัสเอกสาร<br>(Doc. Code)                                                                                      | P-พทต.-0335                                                               |                                       | หน่วยธุรกิจ<br>(BU)                      | TSO               | หน่วยงาน<br>(Dep. / Div.)<br>พทต. |
| ชื่อเอกสาร<br>(Doc. Title)                                                                                     | การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และ<br>ข้อเสนอแนะ ของคณะทำงาน CSRTM |                                       |                                          | สถานะ<br>(Status) | ประกาศใช้                         |
| ประกาศใช้ครั้งที่<br>(Revision)                                                                                | 3                                                                         | วันที่ประกาศใช้<br>(Declaration Date) | 17/7/2567                                |                   | จำนวนหน้า<br>(Pages)<br>10        |
| ระดับการประกาศใช้เอกสาร<br>(Release Level)                                                                     | PTT                                                                       |                                       | ระดับการบังคับใช้เอกสาร<br>(Apply Level) |                   |                                   |
| เอกสารใช้ในสถานการณ์<br>(Situation Usage)                                                                      | ปกติ (Normal)                                                             |                                       |                                          |                   |                                   |

#### กระบวนการหลัก (Core Process)

| ลำดับ | กระบวนการย่อย<br>(Sub Process) | รายละเอียดกระบวนการย่อย<br>(Sub Process Description) |
|-------|--------------------------------|------------------------------------------------------|
|       |                                |                                                      |

#### ระบบการจัดการ ปตท. (PIMS)

| ลำดับ | ประเภทข้อกำหนด<br>(Requirement Type) | ข้อกำหนด<br>(Requirement) | ชื่อข้อกำหนด<br>(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<br>(System/Standard) | ข้อกำหนด<br>(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<br>(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     |              |     |         |          |                 |
| 2     |              |     |         |          |                 |
| 3     |              |     |         |          |                 |
| 4     |              |     |         |          |                 |
| 5     |              |     |         |          |                 |
| 6     |              |     |         |          |                 |

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

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

### ส่วนที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Division)

| ลำดับ<br>(No.) | หน่วยงาน<br>(Division) | ชื่อย่อหน่วยงาน<br>(Abbreviation) |
|----------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1              |                        |                                   |
| 2              |                        |                                   |
| 3              |                        |                                   |
| 4              |                        |                                   |
| 5              |                        |                                   |
| 6              |                        |                                   |
| 7              |                        |                                   |
| 8              |                        |                                   |
| 9              |                        |                                   |
| 10             |                        |                                   |
| 11             |                        |                                   |
| 12             |                        |                                   |
| 13             |                        |                                   |
| 14             |                        |                                   |
| 15             |                        |                                   |
| 16             |                        |                                   |
| 17             |                        |                                   |
| 18             |                        |                                   |
| 19             |                        |                                   |
| 20             |                        |                                   |
| 21             |                        |                                   |
| 22             |                        |                                   |

| ลำดับ<br>(No.) | หน่วยงาน<br>(Division) | ชื่อย่อหน่วยงาน<br>(Abbreviation) |
|----------------|------------------------|-----------------------------------|
| 23             |                        |                                   |
| 24             |                        |                                   |
| 25             |                        |                                   |
| 26             |                        |                                   |
| 27             |                        |                                   |
| 28             |                        |                                   |
| 29             |                        |                                   |
| 30             |                        |                                   |
| 31             |                        |                                   |
| 32             |                        |                                   |
| 33             |                        |                                   |
| 34             |                        |                                   |
| 35             |                        |                                   |
| 36             |                        |                                   |

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลการฝึกอบรม (Training Information)

|     |                                                        |          |  |
|-----|--------------------------------------------------------|----------|--|
| [x] | ไม่ต้องฝึกอบรม                                         | เหตุผล   |  |
| [ ] | ต้องฝึกอบรม<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>(ใน ส่วนที่ 3) | หน่วยงาน |  |

{@endofcover}

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

## ส่วนที่ 5 เนื้อหา (Detail)

### 5.1) วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้หน่วยงานรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานระบบ ส่งสื่ากิจกรรมชาติ และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำไปสู่ความพึงพอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว และนำมาวิเคราะห์สู่การปรับปรุงการดำเนินงานของสายงานระบบส่งสื่ากิจกรรมชาติ และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบโดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน

### 5.2) ขอบข่าย (Scope)

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะ ทั้งจากบุคคลทั่วไป 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

|             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. โทรศัพท์ | หมายเลข     | PTT Contact Center : 1365<br>ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน ระบบส่งสื่ากิจกรรมชาติ : 1540, 08 1295 8895,<br>1800 555 666 (ฟรีเฉพาะ AIS)                                                                                                                                                                                                            |
| 2. E-Mail   | Address     | <a href="mailto:1365@pttor.com">1365@pttor.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. จดหมาย   | Address     | 555 ถ. อาจณรังค์ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กทม. 10260                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. Facebook | บัญชีผู้ใช้ | PTT NEWS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. Website  | URL         | กรณีบุคคลภายนอก <a href="https://www.pttplc.com/th/Contact.aspx">https://www.pttplc.com/th/Contact.aspx</a><br>กรณีพนักงาน ปตท. <a href="http://pttimind.pttplc.com/imind_ptt/Default.aspx">http://pttimind.pttplc.com/imind_ptt/Default.aspx</a><br>Intranet □ Employee System □ ระบบ แจ้งการสอบถาม เสนอแนะ<br>ร้องเรียน (ผ่านพนักงาน) |

- |                         |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - 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/หรือเกิดจากการประกอบกิจการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติที่ไม่เป็นไปตามสัญญาข้อตกลง หรือข้อกำหนดกฎหมาย                                                                                                                                       |
| - ข้อสอบถาม             | หมายถึง | เรื่อง que ผู้เปิดใบบันทึกบริการสอบถามข้อมูลในเรื่องต่างๆ โดยอาจมีลักษณะเป็นการสอบถามข้อมูล สอบถามพิกัดแนวท่อส่งก๊าซฯ สอบถามการขออนุญาตดำเนินการในเขตระบบฯ สอบถามการปฏิบัติงานของ ปตท. เป็นต้น                                                                                                                                                                                          |
| - ข้อเสนอแนะ            | หมายถึง | เรื่อง que ผู้เปิดใบบันทึกบริการขอเสนอแนะในเรื่องต่างๆ 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

