

มาตรา 9 (8) เกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส

ข้อ 2 การให้บริการประชาชน

(1) หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการประชาชน

1. หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการบริการประชาชนของหน่วยงาน รวมทั้งระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

PTT Contact Center 1365 เป็นศูนย์ให้ข้อมูลข่าวสาร และบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับ ปตท. ในทุกธุรกิจ ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ เป็นต้น (ตามรูป Fig.1) ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ปตท. ผู้ใช้บริการจะติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับสินค้า บริการ กิจกรรมส่งเสริมการขาย หรือโครงการต่าง ๆ เช่น กิจกรรมหั่นทุเรียน รายละเอียดการลงทุนของ ปตท. ซึ่งสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี



Fig1: ช่องทางการติดต่อของประชาชนที่จะเข้ามาสู่ช่องทาง 1365

มาตรา 9 (8) เกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส

ข้อ 2 การให้บริการประชาชน

(2) เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการประชาชน

2. เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการประชาชน

PTT Contact Center 1365 กระบวนการให้บริการข้อมูลการสอบถามทั่วไป ดังนี้

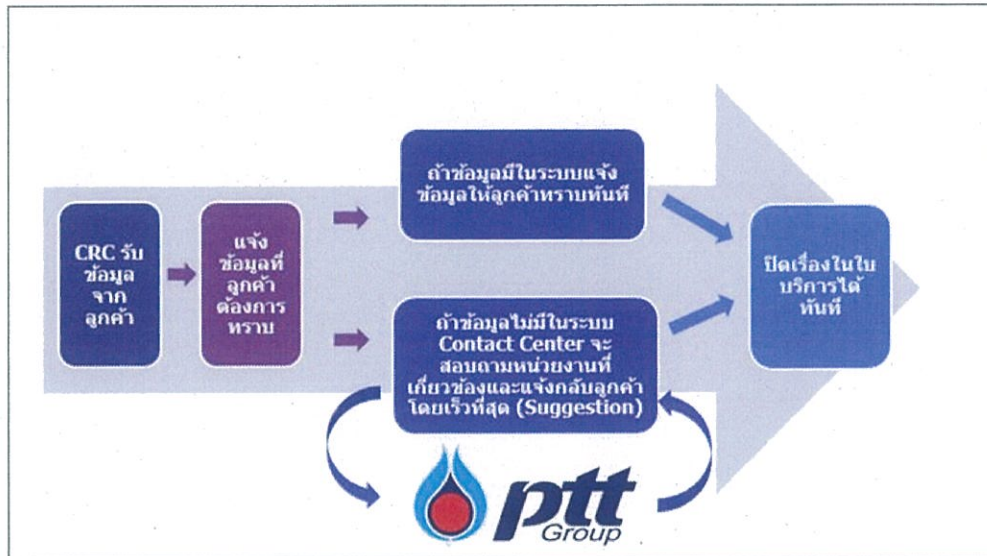


Fig2: กระบวนการให้บริการการติดต่อสอบถามของ PTT Contact Center 1365

PTT Contact Center 1365 ยึดหลัก PTT Good Corporate Governance โดยมีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของ ปตท. คือ “ปตท. ให้คำมั่นสัญญาว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายกำหนดระยะเวลาสอบสวนอย่างเหมาะสม ข้อผู้ร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองไม่ให้ถูกการกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลังการสอบสวน” (Fig.2)

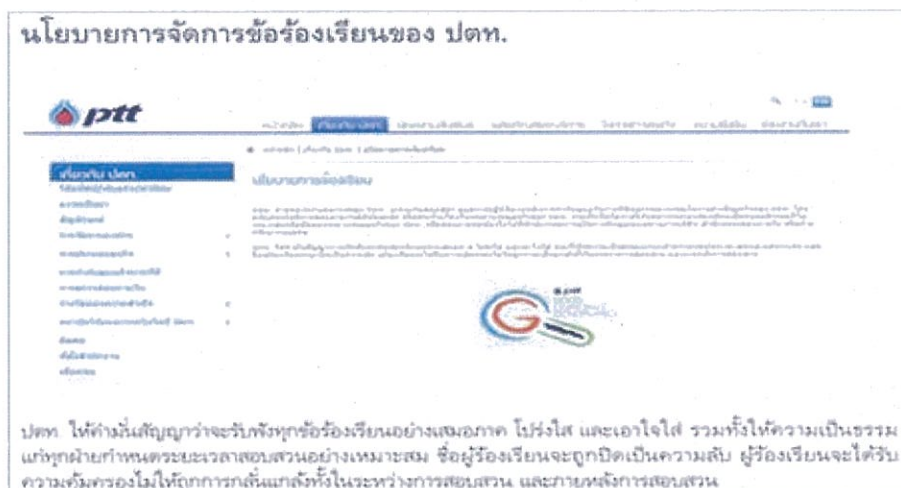


Fig3: นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนของ ปตท.

มาตรา 9 (8) เกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส

ข้อ 2 การให้บริการประชาชน

(3) สถิติการให้บริการประชาชน

(4) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน

3. ข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

จำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทาง PTT Contact Center 1365 ตั้งแต่ มกราคม ถึง ธันวาคม 2561 นั้น เป็นการให้บริการ Amazon 55.58% สถาบันบริการน้ำมัน 30.72 % PTTRM 7.98% NGV 3.46% และ อื่นๆ 2.26% ซึ่งเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้ดำเนินการปิดเรื่องแล้ว 100% โดยสามารถจัดการข้อร้องเรียนภายใน SLA ที่กำหนดได้ถึง 96.38% ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

4. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้ / รับบริการของประชาชน

PTT Contact Center 1365 มีการวัดผลคะแนนความพึงพอใจของผู้บริโภคหลังการปิดเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน โดยมีคำถามจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในความรวดเร็วและการติดตามแก้ปัญหาของปตท.
2. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาที่ปตท.ดำเนินการให้
3. ความพึงพอใจในการให้บริการติดตามของพนักงาน PTT Contact Center 1365

หลักเกณฑ์การให้คะแนน (1 - ควรปรับปรุง 2 – พอใช้ 3 – ปานกลาง 4 – ดี 5 – ดีมาก และไม่แสดงความเห็น) ซึ่งคะแนนคะแนนความพึงพอใจของผู้บริโภคตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม 2561 มีคะแนนโดยรวมเฉลี่ย 4.50 คะแนน

มาตรา 9 (8) เกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส

ข้อ 2 การให้บริการประชาชน

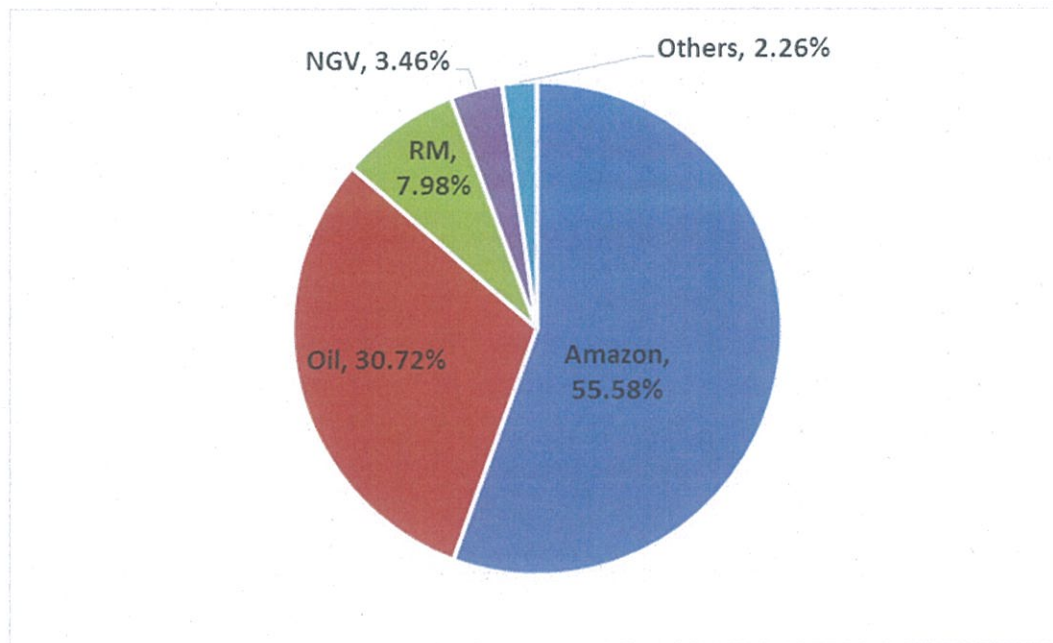
(5) หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนการให้บริการ

5. หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ



มาตรา 9 (8) เกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส
ข้อ 2 การให้บริการประชาชน
(6) รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

6. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง



จำนวนข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทาง PTT Contact Center 1365 ตั้งแต่ มกราคม ถึง ธันวาคม 2561 นั้น เป็นการให้บริการ Amazon 55.58% สถานีบริการน้ำมัน 30.72 % PTTRM 7.98% NGV 3.46% และ อื่นๆ 2.26% ซึ่งเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้ดำเนินการปิดเรื่องแล้ว 100% โดยสามารถจัดการข้อร้องเรียนภายใน SLA ที่กำหนดได้ถึง 96.38% ของข้อร้องเรียนทั้งหมด