



ประกาศ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

เรื่อง นโยบาย และระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ปตท. มีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ และข้อเสนอแนะ จาก ลูกค้า ผ่านช่องทางที่หลากหลายของ ปตท. โดยยึดมั่นในหลักการและแนวปฏิบัติบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และตอบสนองความต้องการความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความผูกพันและความภักดีในระยะยาว ที่จะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนของ ปตท. โดยมีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนดังนี้

1.นโยบายในการจัดการข้อร้องเรียน

- ข้อ1. **นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน** การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และการไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562
- ข้อ2. **การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยเสมอภาค** ปตท.ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ข้อ3. **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** ปตท.พัฒนาช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย และทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้โดยสะดวก
- ข้อ4. **การสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน** ปตท.มีกระบวนการในการสอบสวนข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวด้วยความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
- ข้อ5. **การตอบกลับและแก้ไขข้อร้องเรียน** ปตท.พัฒนาระบบในการรับข้อร้องเรียน และกำหนดมาตรฐานในการตอบกลับและแก้ไขข้อร้องเรียนในแต่ละระดับเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวจะได้รับการตอบสนองอย่างทันทีทันใด และเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการ
- ข้อ6. **การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน** ปตท.มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบติดตาม จัดเก็บ จัดประเภทข้อร้องเรียน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอันจะนำไปสู่การแก้ไขที่รากของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

ทั้งนี้ ผู้บริหารและพนักงาน ปตท. ทุกคน มีหน้าที่สนับสนุน ผลักดัน บูรณาการทั่วทั้งองค์กรและปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายฯ ที่กำหนด รวมทั้ง สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มเพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจของ ปตท. อย่างยั่งยืน

2.ระเบียบปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ และข้อเสนอแนะ จาก ลูกค้า คู่ค้า หรือผู้บริโภคผ่านช่องทางที่หลากหลายของ ปตท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า/ลูกค้าทุกกลุ่ม และเสริมสร้างความผูกพันและความภักดีของผู้บริโภค ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้า และบริการ ที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนของธุรกิจในอนาคต

2. คำนิยาม หรืออภิธานศัพท์

คำศัพท์	คำอธิบาย
ลูกค้า	บุคคล หรือ องค์กรผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ และบริการจาก ปตท.
ปตท.	พนักงาน ปตท. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการ หรือการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
ผู้ร้องเรียน	บุคคล หรือ องค์กรที่เป็นผู้ร้องเรียนต่อผลิตภัณฑ์ และการบริการ
ข้อร้องเรียน	ความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อ ปตท. อันเกี่ยวเนื่องกับ ผลิตภัณฑ์ และบริการ หรือต่อกระบวนการทำงาน
ข้อร้องขอ/ข้อเสนอแนะ	ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ ปตท. อันเกี่ยวเนื่องกับ ผลิตภัณฑ์ และบริการ หรือต่อกระบวนการทำงาน

3. กระบวนการที่สำคัญในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ

3.1. การรับ ข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate) ต้องเป็น

โดยสะดวกต่อผู้แจ้ง มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็น และทำให้ข้อมูลที่สำคัญกับผู้ร้องเรียน เช่น

- เรื่อง หรือปัญหาที่ร้องเรียน ร้องขอ หรือเสนอแนะ และข้อมูลประกอบที่จำเป็น
- ผลิตภัณฑ์ และบริการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าว
- ระบุสถานที่ บุคคล กลุ่มตลาด สินค้า ที่ได้รับการร้องเรียน
- ระบุหรือแจ้งระยะเวลาในการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและสถานะของการแก้ไขที่ชัดเจนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

3.2. การตอบรับ และการติดตามข้อร้องเรียน (Respond and Tracking of Complaints)

- ข้อร้องเรียนควรได้รับการตอบสนองโดยผู้รับผิดชอบ และแจ้งกลับต่อผู้ร้องเรียนอย่างทันทั่วทั้งที่หรือตาม Service Level Agreement (SLA)ที่ได้กำหนดไว้
- มีการติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับเรื่อง การดำเนินการแก้ปัญหา จนกระทั่งมีการแก้ไขแล้วเสร็จ

/ การแก้ไขข้อร้องเรียน.....

3.3. การแก้ไขข้อร้องเรียน (Investigation and Management of Complaints)

- เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้วควรมีการประเมินระดับของข้อร้องเรียนเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการแก้ไขปัญหา เช่น ข้อร้องเรียนเร่งด่วน ข้อร้องเรียนทั่วไป หรือมีการจัดแยกประเภทของข้อร้องเรียนตามหมวดหมู่ที่เหมาะสม
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนควรพิจารณาแนวทางการตอบสนองทั้งในมุมมองของการแก้ไขปัญหา เช่น การชดเชยลูกค้า การพิจารณาเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการ การซ่อมแซม การขอโทษ การให้บริการอื่นชดเชย ฯลฯ และในมุมมองของการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนเพื่อรับทราบในทันที หรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน SLA เมื่อปัญหาได้รับการวินิจฉัย และแก้ไข
- เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ควรมีการบันทึก จัดเก็บ แยกหมวดหมู่อย่างเป็นระบบเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์
- กรณีที่การแก้ไขข้อร้องเรียนไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ร้องเรียน หรือการแก้ไขไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ควรมีการทบทวนการแก้ไข หรือมีการยกระดับการแก้ไขปัญหา เช่น นำข้อร้องเรียนดังกล่าวนำเสนอต่อผู้บริหารในลำดับชั้นถัดไปพิจารณา โดยการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาควรทำอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามเพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองและได้รับการแก้ไขอย่างพึงพอใจทั้งผู้ร้องเรียน และผู้แก้ไขข้อร้องเรียน ทั้งนี้การดำเนินการแก้ไขให้อ้างอิงตามสัญญา หรือมาตรฐานที่ได้ตกลงกับปตท.ไว้ และตามทรัพยากร ตัวเลือกที่เอื้ออำนวยขององค์กร ทั้งนี้หากไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวอาจถูกยกระดับเป็น“ข้อพิพาท”ได้ซึ่งหน่วยงานควรพิจารณาดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาทดังกล่าวโดยอาศัยหน่วยงานภายในหรือองค์กรภายนอกที่เป็นกลางเพื่อช่วยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว

3.4. การวิเคราะห์ และประเมินผล (Analysis and Evaluation)

- ข้อร้องเรียนควรได้รับการจัดเก็บ แยกหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ และได้รับการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นถึงสาเหตุและแนวโน้มของปัญหาเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานหรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และบริการต่อไป
- ควรมีการประเมินผลกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนเพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการได้อย่างต่อเนื่อง

4. หลักเกณฑ์ในการจำแนกข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ หรือข้อเสนอแนะ

ข้อร้องเรียน	ความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อ ปตท. อันเกี่ยวเนื่องกับ ผลิตภัณฑ์ และบริการ หรือต่อกระบวนการทำงาน
ข้อร้องขอ / ข้อเสนอแนะ	ความต้องการความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ ปตท. อันเกี่ยวเนื่องกับ ผลิตภัณฑ์ และบริการ หรือต่อกระบวนการทำงาน

5. **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และService Level Agreement (SLA) ในการดำเนินการ** ปตท.มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อร้องขอ ข้อเสนอแนะ ที่หลากหลายตามกลุ่มของลูกค้า และมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลตามกลุ่มของลูกค้า เช่น Uvoice Application, Salesforce, CSC Website, Contact center, etc. โดยในแต่ละกลุ่มธุรกิจกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดการ ข้อร้องเรียนที่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มธุรกิจตนเอง