

| | |
|---|---------------------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน | รหัสเอกสาร : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข : 02 |
| | หน้าที่ : 01 / 09 |

สารบัญ

ต้นฉบับ

| รายละเอียด | หน้า |
|-------------------------------------|------|
| 1. วัตถุประสงค์ (Purpose) | 2 |
| 2. ขอบเขต (Scope) | 2 |
| 3. คำจำกัดความ (Definition) | 2 |
| 4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference) | 3 |
| 5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) | 3-9 |
| 6. ประวัติการแก้ไข (History Record) | 9 |

| | | |
|--|----------------|------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร | : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ | : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข | : 02 |
| | หน้าที่ | : 02 / 09 |

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ขั้นตอน การดำเนินงาน ในการติดต่อสื่อสารทั้ง ภายในและภายนอก บมจ.สตาร์ คัลเลอร์ ,บจก.โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก.คอมโพลีท เอเชีย ซึ่งรวมถึงการรับข้อ ร้องเรียนทางด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย จากลูกค้า ชุมชน และผู้ที่สนใจ ให้ได้รับการ จัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ขอบเขต (Scope)

2.1 ใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการสื่อสารภายใน ระหว่างระดับและผู้มีหน้าที่ต่างๆ ของ บริษัทฯ โดยเป็นการสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงานระดับล่าง และพนักงานระดับล่างสู่ผู้บริหาร รวมทั้งการสื่อสาร ระหว่างหน่วยงาน

2.2 ใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการสื่อสารภายนอก โดยเป็นการสื่อสารจากบุคคลที่ผู้บริหาร ได้มอบหมายสู่บุคคลภายนอก และจากบุคคลภายนอกสู่บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ หมายถึง การแจ้งข้อมูลหรือการเผยแพร่ข้อมูลในการดำเนินงานของ บริษัทฯ ให้บุคคลอื่นได้รับทราบผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย ผลการ ดำเนินงานที่ป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3.2 การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal Communication) หมายถึง การแจ้งข้อมูลหรือ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ ให้บุคคลที่อยู่ภายในบริษัทฯ พนักงาน ผู้รับเหมา ลูกค้า ที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ได้รับทราบ เช่น การประกาศ การจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสาร หนังสือเวียน การ ประชุมชี้แจง การบอกกล่าว ทั้งด้วยวาจาและเอกสารซึ่งกระทำโดยโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ที่บริษัทฯ ได้มอบหมาย

3.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายนอก (External Communication) หมายถึง การแจ้งข้อมูลหรือ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ ให้บุคคลที่อยู่ภายนอกบริษัทฯ เช่น ผู้รับเหมา ลูกค้า หน่วยงานราชการชุมชนใกล้เคียงได้รับทราบ เช่น นโยบายของบริษัทฯ ระเบียบข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการ ดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัทฯ ที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

3.4 ข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

| | | |
|--|----------------|------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร | : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ | : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข | : 02 |
| | หน้าที่ | : 03 / 09 |

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reference)

| บันทึกคุณภาพ | รหัสเอกสาร | ผู้รับผิดชอบ | ดัชนีในการจัดเก็บ | ระยะเวลาจัดเก็บ |
|---|------------|--------------|-------------------|-----------------|
| 4.1 P. เรื่องการติดต่อสื่อสาร และรับข้อร้องเรียน | MO-P-007 | IMR. | ตาม รหัสเอกสาร | ตลอดการใช้งาน |
| 4.2 P. เรื่องการทบทวนฝ่ายบริหาร | MO-P-003 | IMR. | ตาม รหัสเอกสาร | ตลอดการใช้งาน |
| 4.3 P. เรื่องการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง | MO-P-004 | IMR. | ตาม รหัสเอกสาร | ตลอดการใช้งาน |
| 4.4 P. เรื่องการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน | MO-P-005 | IMR. | ตาม รหัสเอกสาร | ตลอดการใช้งาน |
| 4.5 Complaint Form (Online) | MO-F-014 | IMR. | ตาม วัน/เดือน/ปี | ตลอดการใช้งาน |
| 4.6 แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน | MO-F-018 | IMR. | ตาม วัน/เดือน/ปี | 2 ปี |
| 4.7 P. การควบคุมปฏิบัติงานผู้รับเหมา-ผู้ให้บริการ | SM-P-005 | Safety | ตาม วัน/เดือน/ปี | ตลอดการใช้งาน |

5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

5.1 การติดต่อสื่อสาร

5.1.1 การติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายใน

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (IMR.) และหัวหน้าฝ่ายบุคคลและบริหาร ดำเนินการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ นโยบายของบริษัทฯ วัตถุประสงค์ เป้าหมายทางด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โครงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับพื้นฐานทั่วไปและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยฝ่ายสื่อสารประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรมการประชุม ป้ายประกาศ เอกสารเวียน วารสารของบริษัทฯ แผ่นพับ เป็นต้น ตามความเหมาะสม

5.1.2 การติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายนอก

บริษัทฯ ได้กำหนดหัวข้อการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไว้ ดังต่อไปนี้

- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับพนักงานทุกฝ่ายภายในบริษัทฯ
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้รับเหมา
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับชุมชนใกล้เคียง
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับพนักงานทุกฝ่ายภายในบริษัทฯ

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (IMR.)/ผู้รับมอบหมาย ดำเนินการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์นโยบายของบริษัทฯ วัตถุประสงค์เป้าหมายด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โครงการจัดการต่างๆ กฎระเบียบ ข้อบังคับพื้นฐาน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การประชุม ป้ายประกาศ เอกสารเวียน วารสารบริษัทฯ แผ่นพับ เป็นต้น

| | | |
|--|----------------|------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร | : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ | : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข | : 02 |
| | หน้าที่ | : 04 / 09 |

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้รับเหมา

1) กำหนดให้แผนกที่ติดต่อ ทำหน้าที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้รับเหมา เรื่องที่จะต้องสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า และผู้รับเหมาทราบ ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ ของบริษัทฯ กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องที่ผู้รับเหมาต้องปฏิบัติ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับข้อตกลงและคำสั่งของลูกค้า รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและข้อร้องเรียนจากลูกค้า โดยการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สามารถกระทำได้โดยการแจ้งทาง โทรศัพท์ โทรสาร และคอมพิวเตอร์ E-mail ต่างๆ หรือจะต้องจัดเจ้าหน้าที่เข้าพบปะเยี่ยมเยียนตามความเหมาะสม

ระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้รับเหมาและผู้มาติดต่อ

- 1) ก่อนให้ผู้รับเหมาเข้ามาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ หน่วยงานหรือผู้ที่เข้ามาประสานงานกับผู้รับเหมาหรือผู้มาติดต่อ จะต้องแจ้งระเบียบปฏิบัติให้ทราบก่อนทุกครั้ง
- 2) ถ้าเป็นการเข้ามาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ให้ดำเนินการอบรมและขออนุญาตตามขั้นตอนดำเนินงานตามการควบคุมปฏิบัติงานผู้รับเหมา-ผู้ให้บริการ (SM-P-005) ที่บริษัทฯ กำหนดไว้ก่อนอนุญาตให้ปฏิบัติงาน

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับชุมชนใกล้เคียง

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (IMR.) /ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้จัดส่งข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ นโยบายของบริษัทฯ ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ แผนกิจกรรม / โครงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายชี้แจงจากบริษัทฯ ป้ายประกาศ เป็นต้น

โดยสื่อสารให้กับชุมชนรอบข้าง หรือผู้ที่มีความสนใจเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ โดยมีความถี่ในการสื่อสารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ (Significant Aspect) ที่จำเป็นต้องสื่อสารออกสู่ภายนอก หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ต้องได้รับมติจากการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารก่อนทุกครั้ง

หัวหน้าฝ่ายบุคคลและบริหาร จัดทำรายงานที่ต้องส่งให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนด

| | |
|--|---------------------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข : 02 |
| | หน้าที่ : 05 / 09 |

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการ

บริษัทฯ จะต้องดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้จะต้องมีการส่งรายงานการดำเนินงานไปยังหน่วยงานราชการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

| ลำดับ | ผลการดำเนินงานที่สื่อสาร | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | หน่วยงานราชการ | ความถี่ในการรายงาน |
|-------|---|----------------------|----------------|-------------------------------|
| 1. | รายงานผลการดำเนินงาน ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ | จป.วิชาชีพ | กระทรวงแรงงาน | 3 เดือน / ครั้ง |
| 2. | รายงานผลการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารเคมีอันตราย (สอ.4) | จป.วิชาชีพ | กระทรวงแรงงาน | ปีละ 1 ครั้ง |
| 3. | รายงานผลการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ความร้อน แสงสว่าง เสียง) | จป.วิชาชีพ | กระทรวงแรงงาน | ปีละ 1 ครั้ง |
| 4. | รายงานผลการตรวจวัดปริมาณการฟุ้งกระจายของสารเคมีอันตรายในบรรยากาศ และบริเวณสถานที่ทำงาน (สอ.3) | จป.วิชาชีพ | กระทรวงแรงงาน | ปีละ 2 ครั้ง |
| 5. | รายงานการเกิดอุบัติเหตุ/เจ็บป่วย/สูญหายกรณีหยุดงาน 3 วันขึ้นไป | จป.วิชาชีพ | จป.วิชาชีพ | ตามจำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์ |
| 6. | รายงานผลการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ | จป.วิชาชีพ | จป.วิชาชีพ | ปีละ 1 ครั้ง |

นอกจากนี้ยังมีผลการดำเนินงานอื่นๆ ตามกฎหมายที่บริษัทฯ จะต้องเก็บไว้ สำหรับให้หน่วยงานราชการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบส่วนประกอบและอุปกรณ์ของปั้นจั่นชนิดอยู่กับที่ การตรวจสอบความปลอดภัยหม้อไอน้ำ การตรวจสอบความปลอดภัยลิฟท์ขนของ หลักฐานการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานตามกฎหมายต่างๆ รายงานการประชุมของคณะกรรมการความปลอดภัยฯ สถิติความปลอดภัย รายงานการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ จะต้องมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สะดวกในการตรวจสอบตลอดเวลาและมีตารางการสื่อสารดังนี้

| | | |
|--|----------------|------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร | : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ | : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข | : 02 |
| | หน้าที่ | : 06 / 09 |

ตารางการสื่อสาร

| ลำดับ | หัวข้อการสื่อสาร | สื่อสาร | | วิธีการสื่อสาร | ความถี่ในการสื่อสาร |
|-------|--|---------|--------|---|---|
| | | ภายใน | ภายนอก | | |
| 1 | นโยบายและเป้าหมายบูรณาการ | ✓ | ✓ | -ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ทุกแผนก) -เว็บไซต์ -นำข้อมูลวางไว้ Drive R:\All Department\Integrated\ประกาศและนโยบายบริษัทฯ | ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง |
| 2 | กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง | ✓ | X | -E-MAIL -นำข้อมูลวางไว้ Drive R:\All Department\Integrated\แม่บทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ | ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง |
| 3 | ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงาน | ✓ | ✓ | -ประชุมคปอ.และคณะกรรมการพลังงาน -ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ -E-MAIL -Drive R:\AllDepartment\Integrated\EMP&SMP (โครงการต่างๆ) | ทุกครั้งที่มีการประชุม |
| 4 | ผลการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการพลังงาน | ✓ | ✓ | -ประชุมคปอ. -E-MAIL -เอกสารส่งราชการพ.พ.กรมสวัสดิการฯ | เมื่อได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวัดสิ่งแวดล้อมและพลังงานทุกครั้ง |
| 5 | ข้อร้องเรียนที่ได้รับ | ✓ | X | -ประชุมคปอ. -Complaint Online | เมื่อมี Complaint |
| 6 | การรณรงค์ เพื่อการประหยัดพลังงานสร้างความสะอาดและเป็นระเบียบ | ✓ | X | -E-MAIL -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -การจัดทำโครงการต่างๆ | ติดตั้งตามจุดการใช้พลังงานนั้นๆ อาทิ ก๊อกน้ำในห้องน้ำ ที่เปิด-ปิดแอร์ ฯลฯ |
| 7 | รายงานผลการจัดดำเนินงานของ จป.วิชาชีพ (จปว) (จปท) ส่งให้ส่งกรม | ✓ | ✓ | -ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำเสนอส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน | ทุก 3 เดือน |
| 8 | รายงานผลการจัดทำอนุรักษ์พลังงาน ส่งให้กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน | ✓ | ✓ | -ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำเสนอส่งกรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน | ก่อน 31 มีนาคมของทุกปี |
| 9 | รายงานผลการตรวจสอบรับรองความปลอดภัยระบบไฟฟ้า (SaleeMDB 1,2,4) (PolyMDB 3)ส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน | ✓ | ✓ | -ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำเสนอส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน อุตสาหกรรมจังหวัดและนิคมอุตสาหกรรมบางปู | 1 ครั้ง / ปี |
| 10 | รายงานผลการตรวจสอบรับรองความปลอดภัยเครน รอก (ปจ1) ไม่เกิน 3 ton = 41 ตัว ลิฟท์โรงงานและภายในอาคาร (ST= 3 ตัว , 1T=1ตัว) (Salee16) (Poly26)ส่งการนิคม | ✓ | ✓ | -ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำเสนอส่งนิคมอุตสาหกรรมบางปู | 1 ครั้ง / ปี |

| | | |
|--|----------------|------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร | : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ | : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข | : 02 |
| | หน้าที่ | : 07 / 09 |

| ลำดับ | หัวข้อการสื่อสาร | สื่อสาร | | วิธีการสื่อสาร | ความถี่ในการสื่อสาร |
|-------|---|---------|--------|--|-----------------------------|
| | | ภายใน | ภายนอก | | |
| 11 | รายงานผลการตรวจรับรองโครงสร้างอาคาร โรงงานพื้นที่เกิน 10,000 ตรม. ส่งนิคมอุตสาหกรรมบางปู | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งนิคมอุตสาหกรรมบางปู | 1 ครั้ง / ปี |
| 12 | รายงานผลการจัดทำรายงานต่อใบอนุญาตการตรวจรับรองโครงสร้างอาคารส่ง นิคมอุตสาหกรรมบางปู | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งนิคมอุตสาหกรรมบางปู | ทุกครั้งที่มีการต่อใบอนุญาต |
| 13 | ต่อใบอนุญาตการกำจัดของเสียอันตราย บมจ.สาลี คัลเลอร์ ส่งกรมโรงงานอุตสาหกรรม | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่ง กรมโรงงานอุตสาหกรรม | 1 ครั้ง / ปี |
| 14 | ต่อใบอนุญาตการกำจัดของเสียอันตราย บจก.โพลีเมอร์ริท เอเชีย ส่งกรมโรงงานอุตสาหกรรม | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมกรมโรงงานอุตสาหกรรม | 1 ครั้ง / ปี |
| 15 | ต่อใบอนุญาตการกำจัดของเสียอันตราย บจก.คอมโพสิต เอเชีย ส่งกรมโรงงานอุตสาหกรรม | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมกรมโรงงานอุตสาหกรรม | 1 ครั้ง / ปี |
| 16 | ต่อใบอนุญาตส่งสิ่งปฏิกูลกับเทศบาลตำบลบางปู | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งเทศบาลตำบลบางปู | 1 ครั้ง / ปี |
| 17 | การตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความร้อน แสงสว่าง เสียงดัง และสารเคมีในพื้นที่ทำงานส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน และส่งให้การนิคมบางปู | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน และส่งให้การนิคมบางปู | 1 ครั้ง / ปี |
| 18 | การตรวจวัดปริมาณความเข้มข้นของสารเคมีอันตรายในชั้นบรรยากาศบริเวณสถานที่ทำงาน (สอ.3) ตรวจวัดคุณภาพอากาศจากป่องท่อ Dust Collector ส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน และส่งให้การนิคมบางปู | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน และส่งให้การนิคมบางปู | ทุกๆ 6 เดือน |
| 19 | จัดทำบัญชีรายชื่อสารอันตรายเคมีอันตราย และข้อมูลความปลอดภัย (สอ.1)ส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน | 1 ครั้ง / ปี |
| 20 | ใบแจ้งข้อเท็จจริงของผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออกหรือผู้มีไว้ในครอบครองซึ่งวัตถุอันตราย (วอ/อก 7)กรมโรงงานอุตสาหกรรม | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมโรงงานอุตสาหกรรม | ทุกๆ 6 เดือน |
| 21 | การตรวจสุขภาพพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง (จผส 1)(สอ.4) ประจำปี ส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน | ✓ | ✓ | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน | 1 ครั้ง / ปี |

| | | |
|--|----------------|------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร | : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ | : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข | : 02 |
| | หน้าที่ | : 08 / 09 |

5.2 การรับข้อร้องเรียน

5.2.1 การรับข้อร้องเรียน/การเสนอความคิดเห็นภายใน

- 1) จัดทำกล่องรับข้อร้องเรียน / เสนอแนะ / ข้อคิดเห็น โดยติดตั้งไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มองเห็นได้ชัดเจน
- 2) ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกฝ่ายรับทราบ และเชิญชวนให้ร้องเรียน/เสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ผิดปกติหรือสิ่งที่ต้องเสนอแนะ โดยการเขียนเป็นเอกสาร และหย่อนใส่กล่องไว้ โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่บุคคล/เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย/ทีมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบในการเปิดกล่องในแต่ละวันของการทำงาน ถ้าเรื่องที่เสนอมามีเกี่ยวข้องกับแผนกใด ให้รวบรวมส่งให้แผนกนั้นๆ รับผิดชอบในการดำเนินการต่อ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่เปิดกล่องจะต้องรวบรวมจำนวนข้อเสนอนแนะและข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการ
- 4) เมื่อฝ่ายต่างๆ ได้รับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอนแนะ / ข้อคิดเห็น จากเจ้าหน้าที่บุคคล/เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย/ทีมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ เรียบร้อยแล้ว ให้พิจารณาเพื่อตรวจสอบและหาแนวทางในการดำเนินการต่อไป โดยพิจารณาจากข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น ที่ได้รับ
 - กรณีไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถดำเนินการได้เอง ให้ดำเนินการแก้ไขได้ทันที
 - กรณีมีค่าใช้จ่าย หรือไม่สามารถดำเนินการได้เอง ต้องรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาความเหมาะสมว่าสมควรแก้ไขหรือไม่
- 5) การแจ้งผลการดำเนินงาน หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ พร้อมเหตุผลประกอบการแจ้ง หากสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จให้แจ้งแก่ผู้ที่ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น ทราบเช่นเดียวกัน โดยการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ประจำฝ่าย หรือบอร์ดส่วนกลาง

5.2.2 การรับข้อร้องเรียนจากภายนอก โดยผ่านการรับข้อร้องเรียนผ่านทาง Online

- 1) เมื่อมีผู้พบเห็นสิ่งที่เป็นปัญหา ข้อบกพร่อง หรือสิ่งที่จะเป็นปัญหา ให้กรอกข้อมูลผ่าน Computer โปรแกรม Complaint Online เลือก System พร้อมทั้งระบุรายละเอียดที่เป็นปัญหา
กรณีเป็น Complaint เกี่ยวกับ Environmental และ Occupational Health and Safety จากภายนอก ให้ผู้ร้องเรียนกรอกใบคำร้องลงในแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (MO-F-018) และส่งให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อทำการบันทึกข้อมูลลงใน Complaint Form (Online) (MO-F-014) ตามระเบียบการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (MO-P-005)
- 2) IMR.รับข้อมูลและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ปัญหา โดยการ Transfer ไปรายงานปัญหา/ข้อบกพร่อง NC

| | | |
|--|----------------|------------|
| <div>คู่มือการปฏิบัติงาน</div> <div>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</div> | รหัสเอกสาร | : MO-P-007 |
| | วันที่เริ่มใช้ | : 17/09/62 |
| | ครั้งที่แก้ไข | : 02 |
| | หน้าที่ | : 09 / 09 |

- 3) ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาเบื้องต้น กำหนดวันแล้วเสร็จและดำเนินการ
- กรณี System Complaint (ผู้ออก System Complaint เป็นผู้ติดตามผล)
 - กรณี Technical Complaint (Technical Support เป็นผู้ติดตามผล)
 - กรณี Commercial Complaint (ฝ่ายขาย/ผู้เกี่ยวข้อง เป็นผู้ติดตามผล)
 - กรณี Environmental (ฝ่ายสิ่งแวดล้อม เป็นผู้ติดตามผล)
 - กรณี Occupational Health and Safety (ฝ่ายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นผู้ติดตามผล)
- 4) ผู้รับผิดชอบในการติดตามผล ดำเนินการติดตามและทวนสอบ
- 5) IMR, สรุปผล และนำเข้าสู่ที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

6. ประวัติการแก้ไข (History Record)

| ครั้งที่แก้ไข | วันที่แก้ไข | รายละเอียด |
|---------------|-------------|--|
| 00 | 15/11/59 | ยกร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติใหม่ |
| 01 | 08/08/60 | แก้ไขหัวข้อที่ 1 วัตถุประสงค์ (Purpose) ครอบคลุมมจ.สาธิต คัลเลอร์ ,บจก. โพลีเมอร์ ริท เอเชีย และบจก. คอมโพลีท เอเชีย |
| 02 | 17/09/62 | เพิ่มตารางการสื่อสาร ตัดข้อ 5.2.3 Flow Chart การรับข้อร้องเรียนผ่านทาง Online ออก ให้อ้างตามระเบียบ การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (MO-P-005) |