

|   |      |                           |
|---|------|---------------------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน<br>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน | ฉบับ | รหัสเอกสาร : MO-P-007     |
|   |      | วันที่เริ่มใช้ : 01/09/64 |
|   |      | ครั้งที่แก้ไข : 03        |
|   |      | หน้าที่ : 01 / 09         |

สารบัญ

| 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 | : | 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข  | : | 03       |
|  | หน้าที่        | : | 02 / 09  |

### 1. วัตถุประสงค์ (Purpose)

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ขั้นตอน การดำเนินงาน ในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก บมจ. สาคี คัลเลอร์ , บจก. โพลีเมอร์ริท เอเชีย และ บจก.คอมโพสิต เอเชีย ซึ่งรวมถึงการรับข้อร้องเรียนทางด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย จากลูกค้า ชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 2. ขอบเขต (Scope)

2.1 ใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการสื่อสารภายใน ระหว่างระดับและผู้มีหน้าที่ต่างๆ ของ บริษัทฯ โดยเป็นการสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงานระดับล่าง และพนักงานระดับล่างสู่ผู้บริหาร รวมทั้งการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

2.2 ใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการสื่อสารภายนอก โดยเป็นการสื่อสารจากบุคคลที่ผู้บริหารได้มอบหมายสู่บุคคลภายนอก และจากบุคคลภายนอกสู่บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

### 3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ หมายถึง การแจ้งข้อมูลหรือการเผยแพร่ข้อมูลในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้บุคคลอื่นได้รับทราบผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย ผลการดำเนินงานที่ป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3.2 การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ภายใน (Internal Communication) หมายถึง การแจ้งข้อมูลหรือเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ ให้บุคคลที่อยู่ภายในบริษัทฯ พนักงาน ผู้รับเหมา ลูกค้า ที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ได้รับทราบ เช่น การประกาศ การจัดบอร์ดข้อมูลข่าวสาร หนังสือเวียน การประชุมชี้แจง การบอกกล่าว ทั้งด้วยวาจาและเอกสารซึ่งกระทำโดยโดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ที่บริษัทฯ ได้มอบหมาย

3.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายนอก (External Communication) หมายถึง การแจ้งข้อมูลหรือเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ ให้บุคคลที่อยู่ภายนอกบริษัทฯ เช่น ผู้รับเหมา ลูกค้า หน่วยงานราชการชุมชนใกล้เคียงได้รับทราบ เช่น นโยบายของบริษัทฯ ระเบียบข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัทฯ ที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

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

|  |                |            |
|--|----------------|------------|
| <p style="text-align: center;"><b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b></p> <p style="text-align: center;"><b>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</b></p> | รหัสเอกสาร     | : MO-P-007 |
|  | วันที่เริ่มใช้ | : 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข  | : 03       |
|  | 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 Corrective Action Request                    | MO-F-056   | IMR.         | ตาม วัน/เดือน/ปี  | 2 ปี            |
| 4.8 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

|  |                |   |          |
|--|----------------|---|----------|
| <p style="text-align: center;"><b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b></p> <p style="text-align: center;"><b>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</b></p> | รหัสเอกสาร     | : | MO-P-007 |
|  | วันที่เริ่มใช้ | : | 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข  | : | 03       |
|  | หน้าที่        | : | 04 / 09  |

#### การสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้รับเหมา

1) กำหนดให้แผนกที่ติดต่อ ทำหน้าที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้รับเหมา เรื่องที่จะต้องสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า และผู้รับเหมาทราบ ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ ของบริษัทฯ กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องที่ผู้รับเหมาต้องปฏิบัติ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ข้อเสนอต่างๆ 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 ประสานสัมพันธ์ 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

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <p>คู่มือการปฏิบัติงาน</p> <p>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</p> | รหัสเอกสาร : MO-P-007     |
|  | วันที่เริ่มใช้ : 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข : 03        |
|  | 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 การตรวจสอบส่วนประกอบและอุปกรณ์ของบันจันชนิคอยู่กับที่ การตรวจสอบความปลอดภัยหม้อไอน้ำ การตรวจสอบความปลอดภัยลิฟท์ขนของ หลักฐานการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานตามกฎหมายต่างๆ รายงานการประชุมของคณะกรรมการความปลอดภัยฯ สถิติความปลอดภัย รายงานการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ จะต้องมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สะดวกในการตรวจสอบตลอดเวลาและมีตารางการสื่อสารดังนี้

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b></p> <p style="text-align: center;"><b>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</b></p> | รหัสเอกสาร : MO-P-007     |
|  | วันที่เริ่มใช้ : 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข : 03        |
|  | หน้าที่ : 06 / 09         |

**ตารางการสื่อสาร**

| ลำดับ | หัวข้อการสื่อสาร  | สื่อสาร |        | วิธีการสื่อสาร  | ความถี่ในการสื่อสาร   |
|-------|---|---------|--------|---|---|
|       |   | ภายใน   | ภายนอก |   |   |
| 1     | นโยบายและเป้าหมายบูรณาการ   | ✓       | ✓      | -ดิคบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ทุกแผนก)<br>-เว็บไซต์<br>-นำข้อมูลวางไว้ Drive R:\All Department\Integrated\ประกาศและนโยบายบริษัทฯ        | ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง  |
| 2     | กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง  | ✓       | X      | -E-MAIL<br>-นำข้อมูลวางไว้ Drive R:\All Department\Integrated\แม่บทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ                                  | ทุกครั้งที่มีการปรับปรุง  |
| 3     | ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรและพลังงาน   | ✓       | ✓      | -ประชุมคปอ.และคณะกรรมการพลังงาน<br>-ดิคบอร์ดประชาสัมพันธ์<br>-E-MAIL<br>-Drive R:\AllDepartment\Integrated\EMP&SMP (โครงการต่างๆ) | ทุกครั้งที่มีการประชุม  |
| 4     | ผลการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการพลังงาน  | ✓       | ✓      | -ประชุมคปอ.<br>-E-MAIL<br>-เอกสารส่งราชการพ.พร.มสวสดีการฯ   | เมื่อได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจวัดสิ่งแวดล้อมและพลังงานทุกครั้ง    |
| 5     | ข้อร้องเรียนที่ได้รับ   | ✓       | X      | -ประชุมคปอ.<br>-Complaint Online  | เมื่อมี Complaint   |
| 6     | การรณรงค์ เพื่อการประหยัดพลังงานสร้างความสะอาดและเป็นระเบียบ  | ✓       | X      | -E-MAIL<br>-บอร์ดประชาสัมพันธ์<br>-การจัดทำโครงการต่างๆ   | ติดตั้งตามจุดการใช้พลังงานนั้นๆ อาทิ ถังกักน้ำในห้องน้ำ 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    | รายงานผลการตรวจสอบรับรองความปลอดภัยขีปน รอก (ปจ) 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 : 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข : 03        |
|  | 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 เอเซีย ส่งกรมโรงงานอุตสาหกรรม   | ✓       | ✓      | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมกรมโรงงานอุตสาหกรรม                           | 1 ครั้ง / ปี                |
| 15    | ต่อใบอนุญาตการกำจัดของเสียอันตราย บจก.คอมโพสิต เอเซีย 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.วิชาชีพนำ)ส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน                      | 1 ครั้ง / ปี                |
| 20    | ใบแจ้งข้อเท็จจริงของผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ส่งออกหรือผู้มีไว้ในครอบครองซึ่งวัตถุอันตราย (วอ/อก 7)กรมโรงงานอุตสาหกรรม  | ✓       | ✓      | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมโรงงานอุตสาหกรรม                              | ทุกๆ 6 เดือน                |
| 21    | การตรวจสุขภาพพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับ บ้างภัยเสียง (จพส 1)(สอ.4) ประจำปี ส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน  | ✓       | ✓      | ประชุมคปอ. / จป.วิชาชีพนำส่งกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน                       | 1 ครั้ง / ปี                |

|  |                |            |
|--|----------------|------------|
| <p style="text-align: center;"><b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b></p> <p style="text-align: center;"><b>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</b></p> | รหัสเอกสาร     | : MO-P-007 |
|  | วันที่เริ่มใช้ | : 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข  | : 03       |
|  | หน้าที่        | : 08 / 09  |

## 5.2 การรับข้อร้องเรียน

### 5.2.1 การรับข้อร้องเรียน/การเสนอความคิดเห็นภายใน

- 1) จัดทำกล่องรับข้อร้องเรียน / เสนอแนะ / ข้อคิดเห็น โดยติดตั้งไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มองเห็นได้ชัดเจน
- 2) ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกฝ่ายรับทราบ และเชิญชวนให้ร้องเรียน/เสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ผิดปกติหรือสิ่งที่ต้องเสนอแนะ โดยการเขียนเป็นเอกสารแบบฟอร์มบันทึกการติดต่อสื่อสารและหย่อนใส่กล่องไว้ โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่บุคคล/เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย/ทีมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบในการเปิดกล่องในแต่ละวันของการทำงาน ถ้าเรื่องที่เสนอมาเกี่ยวข้องกับแผนกใด 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 ขอบกพร่อง 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)



|  |                |   |          |
|--|----------------|---|----------|
| <p style="text-align: center;"><b>คู่มือการปฏิบัติงาน</b></p> <p style="text-align: center;"><b>การติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน</b></p> | รหัสเอกสาร     | : | MO-P-007 |
|  | วันที่เริ่มใช้ | : | 01/09/64 |
|  | ครั้งที่แก้ไข  | : | 03       |
|  | หน้าที่        | : | 09 / 09  |

กรณี Customer Complaint เกี่ยวกับ Quality จะแจ้งผ่านทางฝ่ายขาย โดยทำการบันทึกข้อมูลลงใน Complaint Form (Online) (MO-F-014) ตามระเบียบการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (MO-P-005)ตามระเบียบการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (MO-P-005) เพื่อให้ทาง Technical และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หลังจากทำการตรวจสอบวิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ไขและป้องกัน เรียบร้อยแล้ว ลูกค้านำข้อร้องเรียนแจ้งสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมกับการแก้ไขและป้องกัน ลงในแบบฟอร์มของลูกค้าเอง / ลูกค้าให้ใช้แบบฟอร์มของสาลี่คัลเลอร์ ตอบลงบันทึกในแบบฟอร์ม Corrective Action Request (MO-F-056) โดยผ่าน QMR เป็นผู้อนุมัติส่งกลับให้กับลูกค้า

2) QMR.รับข้อมูลและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ปัญหา โดยการ Transfer ไปรายงานปัญหา/ข้อบกพร่อง NC

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 และนำเข้าที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

## 6. ประวัติการแก้ไข (History Record)

| ครั้งที่แก้ไข | วันที่แก้ไข | รายละเอียด   |
|---------------|-------------|--|
| 00            | 15/11/59    | ยกร่างเอกสารระเบียบปฏิบัติใหม่   |
| 01            | 08/08/60    | แก้ไขหัวข้อที่ 1 วัตถุประสงค์ (Purpose) ครอบคลุมมมจ.สาลี่ คัลเลอร์ ,บจก. โพลีเมอร์ ธิท เอเชีย และบจก. คอมโพลีท เอเชีย  |
| 02            | 17/09/62    | เพิ่มตารางการสื่อสาร<br>ตัดข้อ 5.2.3 Flow Chart การรับข้อร้องเรียนผ่านทาง Online ออก ให้อ้างตามระเบียบการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน (MO-P-005)   |
| 03            | 01/09/64    | เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการตอบข้อเรียนลงในแบบฟอร์มของลูกค้าเอง / ลูกค้าให้ใช้แบบฟอร์มของสาลี่คัลเลอร์ ตอบลงบันทึกในแบบฟอร์ม Corrective Action Request (MO-F-056) หน้า 9 |