



## บริษัท นอร์ธเทิร์น ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เรื่อง : การสื่อสาร	หน้า 1 ของ 6
รหัสเอกสาร : PM-GR-19	วันที่ประกาศใช้ : 10 สิงหาคม 2560	แก้ไขครั้งที่ : 13
จัดทำโดย :	ทบทวนโดย :	อนุมัติโดย :
ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์	ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์	ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

### 1. วัตถุประสงค์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัทฯ ถูเป็นแนวปฏิบัติในกระบวนการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ให้ครอบคลุมระบบการจัดการต่าง ๆ

### 2. ขอบข่าย

ใช้ครอบคลุมการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกบริษัทฯ รวมทั้งการมีส่วนร่วม และการให้คำปรึกษาของพนักงานด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย

### 3. คำนิยาม

-ไม่มี-

### 4. ผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รับผิดชอบในการควบคุมให้มีการนำเอกสารนี้ไปใช้ให้เกิดประสิทธิผล เพื่อมีการใช้อย่างสม่ำเสมอ

### 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 การสื่อสารภายใน ระบบบริหารจัดการต่างๆ เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้นระหว่างบุคลากรภายในบริษัทมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้ :-

#### 5.1.1 กรณี การสื่อสารเกี่ยวกับการบริหารงาน

ผู้จัดการทั่วไป รับผิดชอบการสื่อสารภายในเรื่องระบบบริหารจัดการต่างๆ ได้แก่ นโยบาย วัตถุประสงค์ ระเบียบการทำงาน และประกาศของบริษัท ผ่านรูปแบบต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น การประชุม ตัดประกาศ และเอกสารเวียนที่ต้องเห็นรับทราบ



## ขั้นตอนการขอตีตประกาศ

1. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ รับผิดชอบการจัดทำเอกสารสนับสนุน แผนที่ตั้งตำแหน่ง บ้ายประกาศ (SP-GR-72) เพื่อตีตประกาศเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานต่างๆ เช่น นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงานระบบบริหารการจัดการต่างๆ ข้อกำหนด ระเบียบ ประกาศของบริษัทฯ ข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับบริษัท หรือเรื่องต่างๆ ที่ลูกค้ำร้องเรียนมากที่สุด
2. ผู้ที่มีความประสงค์ตีตประกาศให้เขียน แบบขออนุมัติตีตประกาศ (FM-GR-58) โดยใช้แบบขออนุมัติ ตีตประกาศ (FM-GR-58) จากเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารเท่านั้นพร้อมแนบเอกสารที่จะขอตีตประกาศ เสนอผ่าน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำเสนอต่อผู้จัดการทั่วไป พิจารณานุมัติ
3. กรณีที่ได้รับการอนุมัติ ผู้ขออนุมัติดำเนินการตีตประกาศ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เก็บแบบขออนุมัติ ประกาศ (FM-GR-58) เพื่อใช้ในการอ้างอิง (กรณีที่ไม่ได้รับการอนุมัติ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการ ประทับตรา “ยกเลิก” ในแบบขออนุมัติตีตประกาศ (FM-GR-58) แล้วเก็บไว้ เพื่อใช้ในการอ้างอิงต่อไป)

### 5.1.2 กรณี การสื่อสารภายในแผนก

#### 5.1.2.1 การประชุมประจำวัน

ให้แต่ละแผนกทำการประชุมประจำวันทุกเช้า ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบบันทึกการประชุมประจำวัน (FM-GR-146) ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินให้แต่ละ หน่วยงานใช้แบบบันทึกการประชุมประจำวัน (FM-GR-146) ในการตรวจนับจำนวนพนักงานที่จตุรวมพล โดยแต่ ละแผนก/ฝ่าย สามารถตรวจสอบรายชื่อพนักงานที่เป็นปัจจุบันได้ที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

#### 5.1.2.2 การประชุมประจำเดือน

เพื่อให้การสื่อสารภายในฝ่าย/แผนก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดให้แต่ละฝ่าย/ แผนก มีการประชุมประจำเดือนขึ้น โดยความถี่ตามความเหมาะสมของแต่ละแผนก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ฝ่ายผลิต	ประชุม 1 ครั้ง ต่อ เดือน
ฝ่ายวิศวกรรม	ประชุม 1 ครั้ง ต่อ เดือน
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	ประชุม 1 ครั้ง ต่อ เดือน
แผนกควบคุมคุณภาพ	ประชุม 1 ครั้ง ต่อ เดือน
แผนกคลังสินค้า	ประชุม 1 ครั้ง ต่อ เดือน
แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์	ประชุม 1 ครั้ง ต่อ เดือน
แผนกจัดซื้อ	ประชุม 1 ครั้ง ต่อ เดือน

โดยกำหนดให้นาวาระการประชุม เรื่อง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแต่ละฝ่าย/แผนก เข้าเป็นวาระการ ประชุมทุกเดือน เพื่อร่วมกันพิจารณาถึงความคืบหน้าของเป้าหมายที่วางไว้และให้ทุกฝ่าย/แผนก ที่มีการประชุม จัดทำบันทึกการประชุม เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน พร้อมกับส่งสำเนาให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร เพื่อรวบรวมให้ ผู้จัดการทั่วไปทราบ



กรณีที่แต่ละฝ่าย/แผนก เกิดปัญหาที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารจัดการต่างๆ และอยู่นอกเหนือระบบการควบคุมโดยระบบคุณภาพตามปกติ ให้ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าแผนก ดำเนินการตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน (PM-GR-03)

## 5.1.3 กรณี การสื่อสารระหว่างแผนก

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก กำหนดให้มีการสื่อสาร หรือสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรโดยใช้จดหมายเวียนที่มีการเซ็นรับทราบหรือหนังสือแจ้งระหว่างแผนก (FM-GR-77) ผู้แจ้งจัดทำหนังสือแจ้งระหว่างแผนก (FM-GR-77) โดยจะต้องใช้หนังสือแจ้งระหว่างแผนก(FM-GR-77) จากเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารเท่านั้น จากนั้นส่งมอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้จัดการทั่วไปลงนามรับทราบและสำเนาให้ผู้เกี่ยวข้องส่วนต้นฉบับผู้แจ้งส่งให้เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารรวบรวมเก็บไว้ เป็นระยะเวลา 3 ปี หรือแจ้งทาง e-mail / web DC-server / โทรศัพท์

นอกจากนั้นเพื่อเป็นการติดตามการบริหารงานในแต่ละแผนกปัญหาที่พบและประสานงานระหว่างแผนก ได้กำหนดให้มีการประชุมประจำเดือน อย่างน้อย เดือนละ 2 ครั้งโดยผู้เข้าร่วม ประชุมประกอบด้วย ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย/แผนก หัวหน้าแผนกทุกแผนก โดยจัดทำบันทึกการประชุม เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งส่งสำเนาไปยังผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน โดยการแจกจ่ายเอกสารชุดสำเนาจะใช้หนังสือปะหน้า และเซ็นรับเอกสาร เพื่อใช้ในการควบคุมเอกสารชุดสำเนา หรือแจ้งทาง e-mail / web DC-server / โทรศัพท์

## 5.1.4 กรณี การสื่อสารภายในบริษัท

ผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการต่างๆ ให้กับผู้รับสารผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น การติดประกาศ การจัดนิทรรศการ การส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือเวียนหรือบันทึกภายใน ให้ครอบคลุมทั้งจากผู้บริหารสู่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารไป-มาระหว่างหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแล้วให้รวมถึงผู้รับเหมาช่วงที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในบริษัท

5.1.4.1 สารสำคัญของสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ด้านระบบบริหารจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องสื่อสาร เพื่อเน้นการมีส่วนร่วมและการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย

1. นโยบายระบบบริหารจัดการต่างๆ
2. คำสั่งแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารด้านการจัดการต่างๆ หน้าที่ความรับผิดชอบ และผู้แทนลูกจ้าง
3. กฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดการต่างๆ
4. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการระบบบริหารการจัดการต่างๆ
5. ผลการตรวจติดตาม ระบบบริหารการจัดการต่างๆ
6. ประกาศข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และข้อบังคับของลูกค้า
7. การเฝ้าติดตาม วัดผล และบันทึกผล ของระบบบริหารการจัดการต่างๆ
8. การป้องกัน และแก้ไข ของระบบบริหารการจัดการต่างๆ
9. การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ของระบบบริหารการจัดการต่างๆ



10. หนังสือแสดงความมุ่งมั่นของผู้ส่งมอบหรือผู้รับเหมาช่วง
11. งานที่มีความเสี่ยงหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ต่อระบบบริหารการจัดการต่างๆ
12. รายงานอุบัติเหตุ อุบัติเหตุการณ และ Near miss
13. อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการจัดการต่างๆ

## 5.1.4.2 การจัดทำแผนการสื่อสารภายในประจำปี (FM-GR-82) ให้ดำเนินการดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารการจัดการต่างๆ จัดทำแผนการสื่อสารภายในประจำปีตามแบบฟอร์ม (FM-GR-82) ในปีถัดไปทุกเดือนธันวาคม โดยกำหนดหัวข้อเรื่องที่สื่อสาร สื่อสารเมื่อ วิธีการสื่อสาร ผู้รับสาร ผู้รับผิดชอบ และหมายเหตุ แล้วนำเสนอตัวแทนฝ่ายบริหารการจัดการต่างๆ ลงนาม และให้นำเสนอให้ตัวแทนฝ่ายบริหารอนุมัติ

2. ผู้จัดการทั่วไป หรือ ตัวแทนฝ่ายบริหาร เป็นผู้ที่มีอำนาจพิจารณา และ ลงนามอนุมัติแผนการสื่อสารประจำปี

3. คณะกรรมการบริหารการจัดการต่างๆ ประเมินผลย้อนกลับ (Feedback) จากการสื่อสารภายในภายนอกประจำปีอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กรณีที่มีการกำหนดมากกว่าปีละ 1 ครั้ง ให้ปฏิบัติตามที่ระบุ และรายงานให้ทราบในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร

## 5.2 การสื่อสารภายนอก

กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆที่จะสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก มีหน้าที่รับผิดชอบรับการสื่อสารภายนอก ด้วยจดหมายร้องเรียน หรือวิธีอื่นๆ หรือจัดทำสมุดบันทึกการเยี่ยมชมสำหรับผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมกิจการของบริษัทฯ และนำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริหารการจัดการต่างๆ เพื่อดำเนินการประเมินผลย้อนกลับ (Feedback) จากการสื่อสารภายนอกอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานให้ทราบในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ส่วนด้านนโยบายสิ่งแวดล้อมต้องมีการแถลงให้บุคคลภายนอกทราบ รวมทั้งการให้การศึกษากับคณะบุคคล/บุคคลภายนอกโดยการเผยแพร่ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์โดยการเยี่ยมชมกิจการของบริษัทฯ การขอข้อมูล หรือกรอกแบบสอบถาม รวมทั้งการรายงานประจำเดือน ประจำปี ต่อหน่วยงานต่างๆ ตามที่ระบุในกฎหมาย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้รับจ้าง ผู้รับเหมา ที่เข้ามาปฏิบัติงานในบริษัทฯ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการจัดการด้านคุณภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านแรงงาน ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นต้น

## 5.3 การมีส่วนร่วม และการให้คำปรึกษา

บริษัทฯ กำหนดให้พนักงานมีส่วนร่วมและการให้คำปรึกษาในสิ่งต่อไปนี้

1. การชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยงและการระบุการควบคุมความเสี่ยง และการสำรวจอุบัติเหตุการณ์ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การชี้บ่งอันตราย การประเมินความเสี่ยงและการระบุการควบคุมความเสี่ยง (PM-HS-01) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย



2. การชี้บ่งและการประเมินลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การชี้บ่งอันตราย และการประเมินลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (PM-EM-01)
3. การพัฒนาและทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
4. การให้คำปรึกษาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัทฯ
5. เป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
6. การให้คำปรึกษากับผู้รับจ้าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

5.4 ช่องทางและทิศทางการสื่อสารของบริษัทฯ สามารถแยกตามประเภทได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสื่อสาร
1	พนักงานบริษัทฯ	การติดประกาศ การจัดนิทรรศการ การส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์, หนังสือเวียนหรือบันทึกภายใน ฯลฯ
2	หน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ	รายงานผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
3	ลูกค้า	เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ฯลฯ
4	ผู้รับเหมา ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมาช่วง ผู้ที่มาเยี่ยมชมโรงงาน	ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ แนวทางในสัญญา ระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ฯลฯ

5.4.1 กรณีที่พนักงานพบเห็นปัญหาด้านคุณภาพ ด้านแรงงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ทำการสื่อสารโดยผ่านกล่องรับความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion) ของ บริษัทฯ หรืออาจโทรศัพท์แจ้งมายังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

5.4.2 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เก็บเอกสารข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะและจัดทำทะเบียนข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพ ด้านแรงงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

5.5 บันทึกหลักฐานการสื่อสาร ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก มีหน้าที่ในการจัดเก็บหลักฐานการสื่อสารตามช่องทางการสื่อสาร ว่าเป็นหลักฐาน เช่น หลักฐานการส่ง Fax ( Out) / e-mail / EMS / ไปรษณีย์ / เอกสารใบตอบรับ หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆตามความเหมาะสม ที่สามารถยืนยันหรือเชื่อได้ว่าผู้รับสารได้รับทราบเรื่องที่สื่อสารแล้ว

## 6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง



- 6.1 เอกสารสนับสนุน แผนที่แสดงตำแหน่งป้ายประกาศ (SP-GR-72)
- 6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน (PM-GR-03)

## 7. บันทึก

- 7.1 แบบขออนุมัติติดประกาศ (FM-GR-58)
- 7.2 หนังสือแจ้งระหว่างแผนก (FM-GR-77)
- 7.3 แบบขอเข้าเยี่ยมชมโรงงาน (FM-GR-31)
- 7.4 แผนการสื่อสารภายใน/ภายนอกประจำปี (FM-GR-82)
- 7.5 บันทึกการเยี่ยมและติชมบริษัท ของบุคคลภายนอก (FM-GR-84)
- 7.6 บันทึกการประชุมประจำวัน (FM-GR-146)