

**ภาคผนวก จ17**  
**Complaint Procedure**

---

# COMPLAINT PROCEDURE

FOR  
**THAI OIL PUBLIC COMPANY LIMITED**  
**TUNGSUKLA, SRIRACHA, CHOLBURI**  
**THAILAND**

THIS DOCUMENT IS ISSUED UNDER THE AUTHORITY OF

.....  
 (LERLERT AMORNSANK)  
 MANAGER - COMMUNITY AFFAIRS

Code No.	CACA-QPR-01
Issue Date	9 <sup>th</sup> November 2015
Issue No.	12
Page No.	1 of 8
Manual Copy No.	Original
Authorised Holder	QMQS
Signature of Holder	

## บันทึกประวัติการแก้ไข (Amendment Records)

Title: COMPLAINT PROCEDURE

Issue No./ Revision No.	Date	ส่วนที่แก้ไข	เหตุผลที่แก้ไข
01/00 <i>Note:</i> 11/00	02/03/99 พฤษภาคม 02/10/13	ทั้งฉบับ - เปลี่ยนชื่อผลิตภัณฑ์จาก "WATCHARIN PUTTAFORNPAISIT" เป็น "KRIENGGKAI NAKAPONG" - เปลี่ยนชื่อผลิตภัณฑ์จาก "COCA-QPR-01" เป็น "CACA-QPR-01" - Authorised Holder เปลี่ยนจาก "MQOC" เป็น "QMQS" - แก้ไข ข้อ 1. มีตาม - เพิ่มคำว่า "การรับแจ้งเหตุ (Voice of Stakeholder, VOS)" และ "ข้อร้องเรียน (Complaint)" - คำว่า "การร้องเรียนด้านจริยธรรม" ความเป็นเอกลักษณ์ และเรื่องคดี"	เนื่องจากมีการอนุมัติใช้ครั้งแรก  เนื่องจาก - มีการปรับปรุงครั้งที่ 01/01/13 - เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
12/00	09/11/15	ทั้งฉบับ - เปลี่ยนชื่อผลิตภัณฑ์จาก "KRIENGGKAI NAKAPONG" เป็น "LERLERT AMORNSANK" - แก้ไขข้อ 5.3.3 กรณีที่ทราบพบว่าเป็นสาเหตุจากโรงงานจริงเพิ่ม "ข้อ 5.3.3.1 เพิ่มแนวทางการออก OFI"	เนื่องจาก - มีการปรับปรุงครั้งที่ 16/07/15 - เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

*Note:* Amend Record สามารถนำใช้ทำการแก้ไขเป็น File "เอกสารที่ใช้แก้ไขเพื่อประโยชน์การตีพิมพ์"

## ชื่อระเบียบวิธีปฏิบัติ : COMPLAINT PROCEDURE

### 1. นิยาม

- การร้องเรียนเชิงเหตุ (Voice of stakeholder, VOS)
- ชื่อร้องเรียน (Complaint)
- ข้อร้องเรียนเชิงเหตุที่ได้ผ่านกระบวนการพิจารณาพิชิตจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ว่าเข้าข่ายเป็นข้อร้องเรียน โดยอ้างอิง Risk Assessment Matrix (RAM) มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้
- Minor complaint case – หมายถึง เรื่องการรายงานประเด็น SHE ที่ได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ ว่าเกิดจากการดำเนินการของเครือข่ายองค์กร มีผลกระทบทางด้าน SHE อยู่ในวงจำกัด มีการร้องเรียนเพียงครั้งเดียวและแก้ไขได้ทันที ตาม severity 2 และ likelihood ระดับ M
  - Major complaint case – หมายถึง เรื่องการรายงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญต่อพนักงาน ชุมชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ซึ่งมีสาเหตุเกิดมาจากกิจกรรมเครือข่ายองค์กร มีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความรุนแรงในวงกว้าง มีผลกระทบยาวนาน ไม่สามารถแก้ไขเหตุการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว ให้ทรัพยากรในการแก้ไขที่เพียงพออย่างต่อเนื่อง มีการเกิดขึ้นหรือร้องเรียนหลายครั้ง ตั้งแต่ severity 3 และ likelihood ระดับ H

นอกจากนี้ ยังพิจารณาจากหนังสือแจ้งจากหน่วยงานราชการ ในกรณีที่เกิดร้องเรียนด้าน SHE ที่เกิดเป็น emergency case ให้ปฏิบัติตามแผนฉุกเฉินของบริษัทร

- หน่วยงาน, องค์กร
- พนักงาน
- พนักงานผู้รับเหมา
- ชุมชน
- หน่วยงาน และองค์กรทั้งที่เป็นของรัฐฯ และเอกชน
- บุคคลที่ทำงานเป็นพนักงานสังกัดบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)
- บุคคลที่ทำงานในโรงงานที่สังกัดบริษัทผู้รับเหมาร่วมกับ ไทยออยล์ฯ
- ชุมชนที่อยู่รอบๆ โรงกลั่นตามการจัดแบ่งของเทศบาลนครแหลมฉบัง ได้แก่ ชุมชนบ้านอ่าวอุดม ชุมชนตลาดอ่าวอุดม ชุมชนบ้านทุ่ง ชุมชนบ้านแหลมทอง ชุมชนบ้านเขาหน้าไร่ ชุมชนบ้านเขาชายหิน และชุมชน วัดมโนธรรม

### 2. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาการร้องเรียนด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (QSHE) นำไปสู่การป้องกัน ลดความรุนแรงและแก้ไขปัญหาล่วงก่อนให้เกิดผลกระทบด้าน QSHE ที่มีต่อพนักงาน พนักงานผู้รับเหมา ราษฎร ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรที่ร้องเรียน เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

### 3. ขอบเขต

- ครอบคลุมการร้องเรียนด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม อันมีสาเหตุจากการดำเนินงานกิจการของโรงงาน
- ผู้ร้องเรียนครอบคลุมทั้งราษฎร หน่วยงาน และองค์กร ตลอดจนบุคคลทั้งภายใน/ภายนอก บริษัทฯ
- การร้องเรียนครอบคลุมทั้งการร้องเรียนด้วยตนเองต่อหน้า หรือผ่านระบบสื่อสารต่าง ๆ และร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

### 4. ความรับผิดชอบ

แผนกบริหารงานชุมชน

- เป็นศูนย์กลางดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และบันทึกในแบบฟอร์มร้องเรียน
- ดำเนินการพบปะชี้แจงผู้ร้องเรียน ให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และ การแก้ไขของบริษัทฯ
- ดำเนินการกลับกรอง และแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ให้ทราบถึงปัญหาเพื่อตรวจสอบแก้ไข และป้องกันมิให้เกิดปัญหาอีก
- รวบรวม สรุปผลรายงานผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

SM

- ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน นอกเวลาทำงาน แล้วแจ้ง แผนกบริหารงานชุมชนเพื่อดำเนินการต่อ
  - ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข กรณีนอกเวลาทำงาน หากสามารถกระทำทันที
  - รายงานผล และแจ้งผลการตรวจสอบแก้ไข ต่อผู้เกี่ยวข้อง กรณีนอกเวลาทำงาน
- แผนกธุรกิจสัมพันธ์
- กรณีหน่วยงานราชการ ฆ ภทท. ร้องเรียนมาซึ่งสำนักงาน กทท. แล้วแจ้ง แผนกบริหารงานชุมชน แผนกบริหารงานชุมชน จะบันทึกในแบบฟอร์มร้องเรียน
  - ดำเนินการพบปะชี้แจง ผู้ร้องเรียน ให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น และการแก้ไขของบริษัทฯ ต่อหน่วยงานราชการผู้ร้องเรียน

## 5. ระเบียบวิธีปฏิบัติ

### แผนภูมิระเบียบวิธีปฏิบัติ

#### ผู้รับผิดชอบ

แผนกบริหารงานชุมชน,  
แผนกรับเรื่องร้องเรียน, SM

แผนกบริหารงานชุมชน, SM

แผนกบริหารงานชุมชน, SM

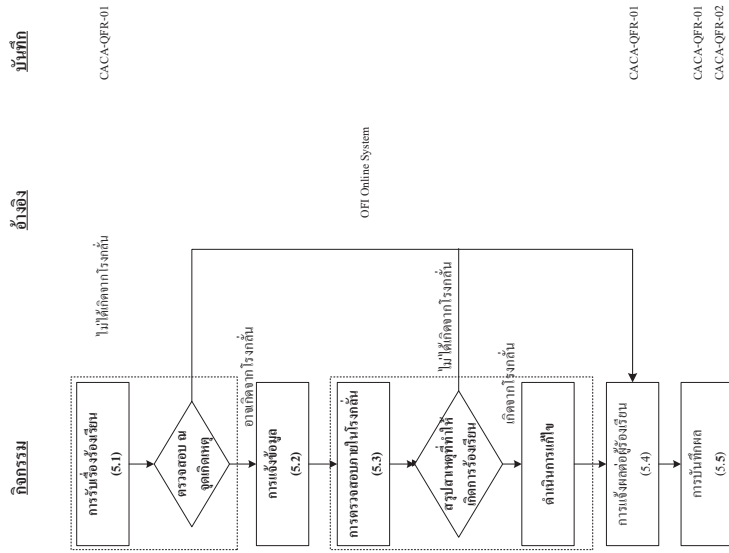
แผนกบริหารงานชุมชน  
และผู้จัดการแผนก  
ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ร้องเรียน

แผนกบริหารงานชุมชน  
และผู้จัดการแผนก  
ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ร้องเรียน

หัวหน้าหน่วยงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับ  
เหตุการณ์ร้องเรียน

แผนกบริหารงานชุมชน

แผนกบริหารงานชุมชน



## รายละเอียดระเบียบวิธีปฏิบัติ

### 5.1 การรับเรื่องร้องเรียน

5.1.1 พนักงาน พนักงานผู้รับหมาย ราษฎร หน่วยงาน อื่นๆ ต่างๆ สามารถร้องเรียนด้านขอ หรืออนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่ตัวเองได้ช่วยจาก ด้วยผลิตภัณฑ์ที่จัดทำขึ้นเอง หรือใช้แบบฟอร์ม CACA-QFR-01 การร้องเรียนด้วยวาจา และด้วยลายลักษณ์อักษรที่ไม่ใช่แบบฟอร์มของบริษัทฯ จะได้รับการบันทึกลงแบบฟอร์ม CACA-QFR-01

5.1.2 แผนกบริหารงานชุมชน เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน แต่ในกรณีนอกเวลาทำการของบริษัทฯ ผู้จัดการ (SM) สามารถรับเรื่องร้องเรียน ได้ กรณีผู้ร้องเรียนติดต่อผ่านพนักงานรับ โทรศัพท์ พนักงานรับ โทรศัทพ์ที่จะโอนสาย โทรศัพท์ผ่านซึ่งแผนกบริหารงานชุมชน หรือเจ้าหน้าที่ผู้จัดการฯ แล้วแต่ว่าเป็นในหรือนอกเวลาทำการ หรือแจ้งไปยังผู้จัดการแผนกบริหารงานชุมชน หรือเจ้าหน้าที่แผนกบริหารงานชุมชน ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อเรื่องทั้งหมดจะถูกบันทึกลงในแบบฟอร์ม CACA-QFR-01 โดยแผนกบริหารงานชุมชน

5.1.3 กรณีมีผู้ร้องเรียนมาซึ่งสำนักงาน กทม. และแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังแผนกบริหารงานชุมชน

จะถูกบันทึกลงแบบฟอร์ม CACA-QFR-01

5.1.4 กรณีนอกเวลาทำการเจ้าหน้าที่แผนกบริหารงานชุมชน หรือ SM หรือผู้ที่ SM มอบหมายจะออกไปยังตำแหน่งที่เกิดการร้องเรียนทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ เพื่อตรวจสอบเบื้องต้น กรณีที่มีผู้เกิดเหตุจากโรงงานและแจ้งเรื่องร้องเรียนทันที หากเกิดเหตุจากโรงงานจริง หรือแน่นอนว่าไม่อาจเกิดเหตุจากโรงงานจะรีบแจ้งข้อมูลผู้เกี่ยวข้องทันที

### 5.2 การแจ้งข้อมูล

5.2.1 เหตุการณ์ร้องเรียนทุกกรณีจะถูกแจ้งให้ QSHE MR SM แผนกบริหารงานชุมชน ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐาน โดยการร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จะแจ้งต่อ แผนกการจัดการสิ่งแวดล้อม การร้องเรียนด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภ้ย จะแจ้งต่อ แผนกอาชีวอนามัย ความปลอดภัย ป้องกัน และระงับอุบัติเหตุ และแผนกรับเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

5.2.2 กรณีนอกเวลาทำการของบริษัทฯ เมื่อมีผู้ร้องเรียนมายังโรงงาน SM จะดำเนินการร้องเรียน ตรวจสอบ, แก้ไข และแจ้ง แผนกบริหารงานชุมชน ด้วยระบบส่งข่าวสารผ่านคอมพิวเตอร์ หรือทางโทรศัพท์ ซึ่งแผนกบริหารงานชุมชน จะแจ้งต่อ QSHE MR, แผนกการจัดการสิ่งแวดล้อม, แผนกอาชีวอนามัย ความปลอดภัย ป้องกันและระงับอุบัติเหตุ และ แผนกรับเรื่องร้องเรียน แล้วแต่กรณี เช่นเดียวกับ 5.2.1 กรณีที่เกิดการร้องเรียน เนื่องจากการดำเนินการของโรงงานซึ่งเกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรงแผนกการร้องเรียนในวงกว้าง SM สามารถแจ้ง แผนกบริหารงานชุมชน ให้เข้ามาดำเนินการพบ และชี้แจงชุมชนได้ทันที

### 5.3 การตรวจสอบภายในโรงงาน

- 5.3.1 แผนกบริหารงานชุมชน จะทำการกักกันกรองข้อมูล และแจ้งผู้ที่อาจจะเกี่ยวข้องกับสาเหตุการร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบสาเหตุภายในโรงงาน
- 5.3.2 ผลการตรวจสอบจะถูกบันทึกในแบบฟอร์ม CACA-QFR-01
- 5.3.3 กรณีที่ตรวจสอบพบว่าเป็นสาเหตุจากโรงงานจริง แผนกบริหารงานชุมชน จะประสานงานกับผู้จัดการแผนกผู้เกี่ยวข้องกับสาเหตุการร้องเรียน ให้รับผิดชอบการแก้ไขทันที ทั้งนี้ผู้จัดการแผนกผู้เกี่ยวข้องกับสาเหตุการร้องเรียน หรือ แผนกบริหารงานชุมชน จะเขียน OFI เพื่อใช้ในการติดตามการแก้ไขและป้องกันปัญหา (OFI Online System) ในปัญหาที่เกิดจากการผลิตจะประสานกับผู้จัดการ (SM) กรณีที่ต้องประสานกับหน่วยงานผลิตประจำพื้นที่จะประสานกับผู้จัดการหน่วยงานผลิต ดำเนินปฏิบัติการประจำพื้นที่
- 5.3.3.1 การออก OFI (ข้อมูล) ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ที่เกี่ยวข้องว่าเข้าข่ายเรื่องร้องเรียน อ้างอิงจาก Risk Assessment Matrix (RAM) มีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้
- Minor Complaint
    - เกิดจากการดำเนินการของเครือข่ายของเขต
    - ผลกระทบอยู่ในวงจำกัด
    - มีการร้องเรียนเพียงครั้งเดียว
    - แก้ไขได้ทันที
  - Major complaint
    - เกิดจากการดำเนินการของเครือข่าย
    - ก่อให้เกิดความเดือดร้อนร้ายแรงต่อพนักงาน ชุมชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ
    - ปัญหาต้นตอถึงเวลาดำเนินการที่มีความรุนแรงในวงกว้าง มีผลกระทบยาวนาน
    - ไม่สามารถแก้ไขเหตุการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว
    - ใช้ทรัพยากรในการแก้ไขพื้นที่อย่างต่อเนื่อง มีการเกิดซ้ำหรือร้องเรียนหลายครั้ง
- 5.3.4 สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาการร้องเรียน จะได้รับการดำเนินการควบคุม แก้ไข ปรับปรุง ให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง

### 5.4 การแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน

- 5.4.1 กรณีที่ตรวจสอบแล้วหาสาเหตุไม่ได้จากโรงงาน แผนกบริหารงานชุมชน จะทำการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมบันทึกผลการชี้แจงลงในแบบฟอร์ม CACA-QFR-01
- 5.4.2 กรณีที่เกิดจากการดำเนินงานของโรงงาน หลังจากรับแจ้งข้อร้องเรียนที่เกิดการร้องเรียน และวิธีการแก้ไขรวมทั้งเวลาสำหรับการแก้ไขแล้ว เจ้าหน้าที่แผนกบริหารงานชุมชน ออกไปชี้แจงต่อผู้ร้องเรียนให้ทราบข้อเท็จจริง
- 5.4.3 กรณีที่เป็นการร้องเรียนจากหน่วยงานราชการ ณ สำนักงานกรุงเทพฯ แผนกรัฐกิจสัมพันธ์ จะทำการแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนเมื่อทราบวิธีการแก้ไข รวมทั้งเวลาสำหรับการแก้ไขแล้ว และแจ้งผลการชี้แจงต่อแผนกบริหารงานชุมชน เพื่อลงบันทึกเพื่อปิดข้อร้องเรียน
- 5.5 การบันทึกผล
- 5.5.1 แผนกบริหารงานชุมชน บันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์ม CACA-QFR-01 ให้ครบทุกขั้นตอน
- 5.5.2 นำบันทึกการร้องเรียนตามแบบฟอร์ม CACA-QFR-01 ส่งต่อผู้จัดการแผนกบริหารงานชุมชน เพื่อลงนามปิดเรื่องร้องเรียน
- 5.5.3 แผนกบริหารงานชุมชน จะทำการรายงานสรุปการร้องเรียนรายเดือนในแบบฟอร์ม CACA-QFR-02 เพื่อเก็บเป็นข้อมูล
- 5.5.4 แบบฟอร์มที่เป็นต้นฉบับตามข้อ 5.5.2 และ 5.5.3 นี้จะถูกเก็บรักษาไว้ ณ ที่ทำการแผนกบริหารงานชุมชน สำนักงานเอกสารจะถูกส่งให้กับ QSHE MR และ แผนกการจัดการคลังสินค้า ในกรณีการร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม แผนกชีวอนามัย ความปลอดภัย ป้องกัน และระบบจัดเก็บ, SM, แผนกรัฐกิจสัมพันธ์, หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุการร้องเรียน และฝ่ายจัดการที่เกี่ยวข้อง

### 6. อ้างอิง

- 6.1 ระบบรายงานเหตุการณ์ ไม่ปกติ/ข้อเสนอมติเพื่อปรับปรุงการทำงาน (OFI Online System)
- ข้อเอกสาร**
- 6.2 ระบบรายงานเหตุการณ์ ไม่ปกติ/ข้อเสนอมติเพื่อปรับปรุงการทำงาน (OFI Online System)
- ข้อเอกสาร**
7. **บันทึกการรายงาน**
- ข้อเอกสาร**
- 7.1 แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน (CACA-QFR-01)      แผนกบริหารงานชุมชน      3 ปี
- 7.2 แบบฟอร์มบันทึกสรุปการร้องเรียน (CACA-QFR-02)      แผนกบริหารงานชุมชน      3 ปี
8. **เอกสารแนบท้าย**
- ไม่มี