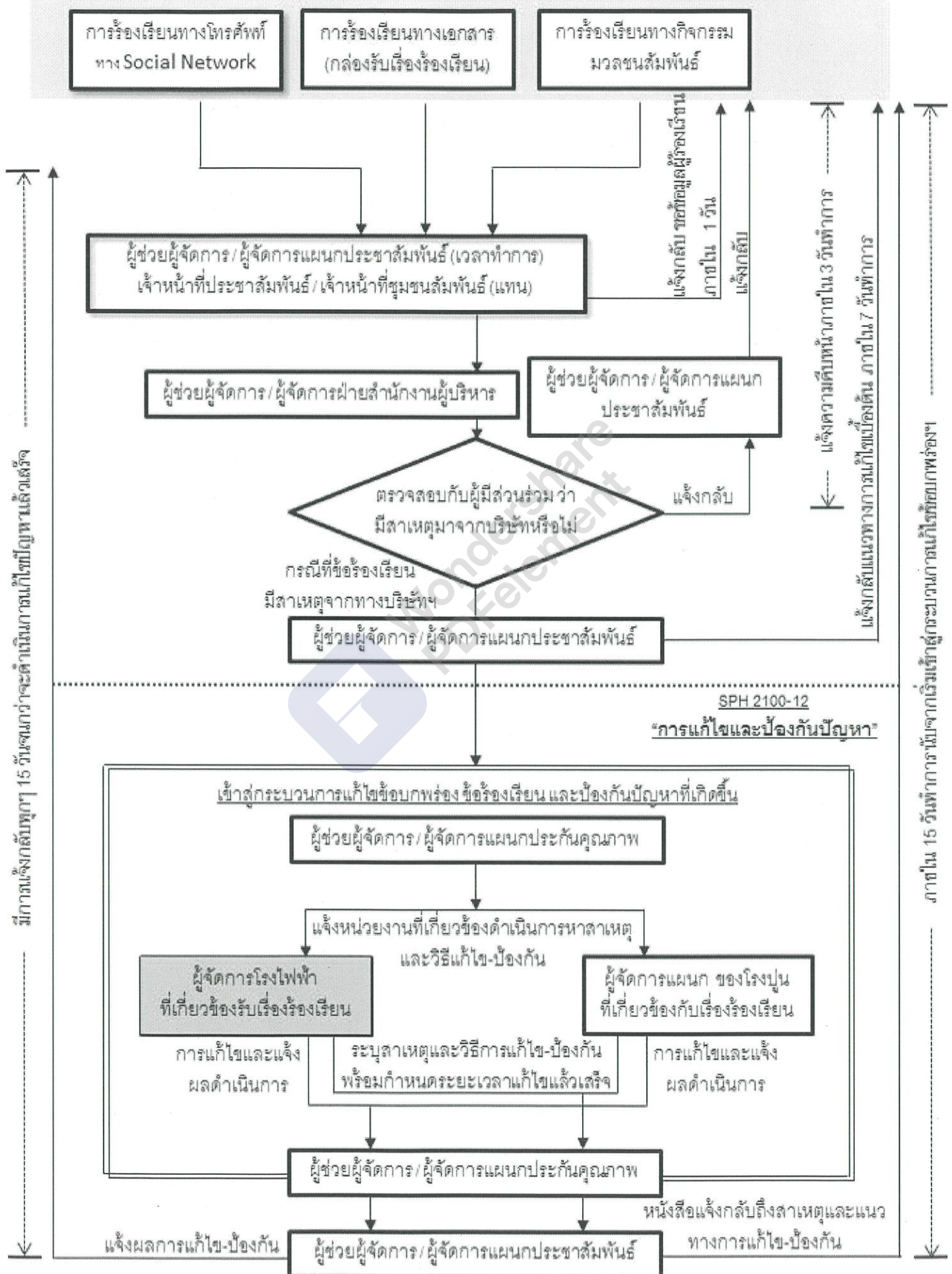


WI H1200-01

## "การรับข้อร้องเรียนภายนอก"



(โดยจะออกหนังสืออย่างเป็นทางการเมื่อมีการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ)



## บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

F16-013 (01)

เรื่อง : การรับซื้อโรงเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 06
หมายเลขเอกสาร : <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>	วันที่บังคับใช้ : 20 ส.ค. 2562

**1. จุดประสงค์**

เพื่อแสดงวิธีการทำงานอย่างละเอียดในการรับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก  
โรงงาน

**2. ขอบเขตของงาน**

ควบคุมวิธีการรับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงงาน รวมถึงขั้นตอน  
การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขดังกล่าว

**3. อ้างอิง**

3.1 SPH2100-08

3.2 WIH1200-02

**4. คำจำกัดความ**

- 4.1 ซื้อโรงเรียน : การซื้อโรงเรียนจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงงานเกี่ยวกับ  
ปัญหาที่อาจมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม
- 4.2 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม : นโยบาย/วัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม รายงานผลการดำเนินงาน  
และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
- 4.3 บุคคล-หน่วยงานภายใน : บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางบริษัทฯ ด้านสิ่งแวดล้อม  
ที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป จนถึงผู้ช่วยผู้จัดการโรงงาน  
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน
- 4.4 บุคคล-หน่วยงานภายนอก : หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น หมู่บ้าน วัด โรงเรียน  
ใกล้เคียง ลูกค้า ผู้รับเหมา ผู้รับจ้าง สื่อมวลชน ผู้ถือหุ้น  
บริษัทประกันภัย เป็นต้น
- 4.5 แผนการติดต่อสื่อสารฯ : แผนการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมของ  
โรงงานสระบุรี

**5. บันทึกและเอกสารประกอบ**

- 5.1 F16-006 : ใบแจ้งการแก้ไขปัญหา : CAR (Corrective Action Request)
- 5.2 F16-007 : ตารางควบคุมใบแจ้งการแก้ไขปัญหา (Corrective Action Request Status Log)
- 5.3 F83-140 : แบบฟอร์มรับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



## บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

T16-015 (Rev.1)

เรื่อง : การรับซื้อร้องเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 06
หมายเลขเอกสาร : <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>	วันที่บังคับใช้ : 20 ส.ค. 2562

- 5.4 F83-141 : บัญชีซื้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
- 5.5 F83-142 : บัญชีรายชื่อบุคคล-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
- 5.6 F83-143 : แบบติดตามผลการประชาสัมพันธ์เรื่องซื้อร้องเรียน
- 5.7 แผนการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม

**6. อำนาจและผู้รับผิดชอบ**

- 6.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/  
เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์/  
เจ้าหน้าที่รัฐสัมพันธ์ : จัดทำแผนการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม ดำเนินการตามแผนฯ พร้อมติดตามผลการประชาสัมพันธ์เรื่องซื้อร้องเรียน
- 6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/  
ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ : รับซื้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ติดตามผลการแก้ไขซื้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมควบคุมให้ดำเนินการตามแผนการรับซื้อร้องเรียน
- 6.3 ผู้จัดการฝ่ายสำนักงานผู้บริหาร : พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับซื้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
- 6.4 ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ : ควบคุมการแก้ไขซื้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล-หน่วยงานภายนอก
- 6.5 แผนกประกันคุณภาพ : ลงทะเบียนหมายเลขใบแจ้งการแก้ไขปัญหา : CAR  
(Corrective Action Request)

**7. ขั้นตอนการทำงาน**

- 7.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่รัฐสัมพันธ์ นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงงาน (ดูรายละเอียดตาม WIH1200-02) มาจัดทำแผนการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการรับซื้อร้องเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การรับร้องเรียนผ่านกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์หรือผ่านทางช่องทางอื่น ๆ ตามแบบฟอร์มรับซื้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-140 ส่วนที่ 1) ให้เสนอผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบก่อนนำเสนอผู้จัดการฝ่ายสำนักงานผู้บริหาร อนุมัติต่อไป
- 7.2 ในเวลาทำการปกติ (จันทร์-ศุกร์) ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ รับซื้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกโรงงาน ทางโทรศัพท์/จดหมาย/สิ่งพิมพ์/การออกพบปะโดยตรง สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และให้บันทึกรายละเอียด

## บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

T18-013 (01)

เรื่อง : การรับซื้อโรงเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 06
หมายเลขเอกสาร : ██████████	วันที่บังคับใช้ : 20 ส.ค. 2562

ซื้อโรงเรียนในรูปแบบฟอร์มรับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-140 ส่วนที่ 1) กรณีผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่รัฐสัมพันธ์ ปฏิบัติงานแทนนอกเหนือจากเวลาดังกล่าวข้างต้น และวันหยุดทำการต่างๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อมแทน โดยให้กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มรับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-140 ส่วนที่ 1) พร้อมรวบรวมส่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ในวันและเวลาทำการปกติ และนำรายละเอียดบันทึกลงในแบบฟอร์มบัญชีซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-141)

- 7.3 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบซื้อโรงเรียนเบื้องต้น และจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมตามแบบฟอร์มรับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-140 ส่วนที่ 2) ข้อ 2.1 แล้วนำเสนอต่อผู้จัดการฝ่ายสำนักงานผู้บริหาร พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวทันที และเมื่อตรวจสอบซื้อโรงเรียนแล้วให้ตอบกลับเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ (ทั้งกรณีที่มีสาเหตุจากบริษัทฯ และไม่ใช่อสาเหตุจากบริษัทฯ)
- 7.4 กรณีซื้อโรงเรียนที่มีสาเหตุจากบริษัทฯ ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่รัฐสัมพันธ์ แจ้งรายละเอียดซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจาก F83-140 พร้อมระบุลำดับที่ของซื้อโรงเรียนในส่วนที่ 1 ต่อแผนกประกันคุณภาพ เพื่อขอเลขที่ใบ CAR ก่อนส่งใบ CAR ไปยังผู้จัดการแผนกที่เป็นผู้รับผิดชอบการแก้ไข เพื่อหาสาเหตุและหามาตรการแก้ไขและป้องกันปัญหาไม่ให้ปัญหาดังกล่าวซ้ำอีก โดยผู้ร้องเรียนจะต้องอยู่ในบัญชีรายชื่อ-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม (F83-142) และให้ดำเนินการต่อในข้อ 7.6
- 7.5 หากกรณีซื้อโรงเรียนที่ไม่ใช่เกิดจากบริษัทฯ ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่รัฐสัมพันธ์ แจ้งกับผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร
- 7.6 ให้ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ติดตามผลการแก้ไขตามใบ CAR จากผู้จัดการแผนกที่เป็นผู้รับผิดชอบการแก้ไข และนำผลการแก้ไขจากใบ CAR มาบันทึกลงใน F83-140 ส่วนที่ 2 ข้อ 2.2 และแจ้งผลการแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมบันทึกลงในแบบฟอร์มรับซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-140 ส่วนที่ 3)
- 7.7 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่รัฐสัมพันธ์ นำผลการดำเนินการแก้ไขลงบันทึกในบัญชีซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-141)
- 7.8 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่รัฐสัมพันธ์ นำสรุปผลซื้อโรงเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ตามแบบติดตามผลการประชาสัมพันธ์เรื่องซื้อโรงเรียน (F83-143) ทำการประชาสัมพันธ์ซื้อโรงเรียน ดังกล่าว



## บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

110 015 (001)

เรื่อง : การรับซื้อร้องเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 06
หมายเลขเอกสาร : [REDACTED]	วันที่บังคับใช้ : 20 ส.ค. 2562

7.8.1 ในกรณีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียน ให้ผู้จัดการฝ่าย TQM ทำการปิดข้อร้องเรียนในส่วนที่ 4 ของใบแจ้งการแก้ไขปัญหา :  
CAR (Corrective Action Request) F16-006

7.8.2 หากกรณีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน ไม่เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนให้นำผลสรุปการรับซื้อร้องเรียนรายงานที่ประชุมคณะผู้ประสานงานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบและหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันอย่างแท้จริงต่อไป

## 8. บันทึกการแก้ไข / ทบทวนเอกสาร

สรุปการแก้ไข/ทบทวนตามใบแจ้งเลขที่ : [REDACTED]			
1. แก้ไขหมายเลขเอกสาร [REDACTED] และแก้ไขหมายเลขเอกสารในอ้างอิง [REDACTED] เป็น [REDACTED] และ [REDACTED] เป็น [REDACTED] ให้สอดคล้องกับ Cost Center ใหม่ 2. แก้ไขตำแหน่งผู้รับผิดชอบ “ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการ เป็น ผู้จัดการฝ่ายสำนักงานผู้บริหาร”			
แก้ไขครั้งที่ 05	ผู้จัดทำแก้ไข หรือทบทวน : เจ้าหน้าที่ วันที่ : 9 ก.ย. 2558	ผู้ตรวจทาน : ผู้จัดการแผนก วันที่ : 9 ก.ย. 2558	ผู้อนุมัติ : ผู้จัดการฝ่าย วันที่ : 10 ก.ย. 2558
สรุปการแก้ไข/ทบทวนตามใบแจ้งเลขที่ : QA 017/62 (I)			
1. เพิ่มช่องทางการรับซื้อร้องเรียน โดยผ่านทาง “สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)” ในข้อ 7.2			
แก้ไขครั้งที่ 06	ผู้จัดทำแก้ไข หรือทบทวน : ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ วันที่ : 16 ส.ค. 2562	ผู้ตรวจทาน : ตำแหน่ง : ผู้จัดการแผนก วันที่ : 16 ส.ค. 2562	ผู้อนุมัติ : ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่าย วันที่ : 19 ส.ค. 2562

File : WIH120001.doc



กรุณารอกรายละเอียดให้มากที่สุดเพื่อประโยชน์ในการเก็บข้อมูล

## แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

<b>ส่วนที่ 1 รับเรื่อง</b>	วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....เวลา.....น. ลำดับที่.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....อาชีพ.....ที่อยู่.....	
.....โทรศัพท์.....	
โดย <input type="radio"/> โทรศัพท์ <input type="radio"/> จดหมาย <input type="radio"/> สิ่งพิมพ์ <input type="radio"/> สื่อสังคมออนไลน์(Social Media) <input type="radio"/> มาด้วยตนเอง	
<input type="radio"/> อื่นๆ.....	
สถานที่ถูกผลกระทบ (โปรดระบุตำแหน่งให้ชัดเจน).....	
รายละเอียด.....	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับเรื่อง.....ตำแหน่ง.....แผนก/ฝ่าย.....	
<b>ส่วนที่ 2 การดำเนินการ</b>	
2.1 การดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น (Correction)	
บันทึกเพิ่มเติม/การดำเนินงาน.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ลงชื่อ..... ผช.ผจก.แผนกฯ/ผู้จัดการแผนก	
วันที่...../...../.....	
ความเห็นผู้จัดการฝ่ายสำนักงานผู้บริหาร.....	
.....	
.....	
ลงชื่อ..... ผช.ผจก.ฝ่ายฯ/ผจก.ฝ่ายสำนักงานผู้บริหาร	
วันที่...../...../.....	
2.2 การดำเนินการแก้ไขขั้น Corrective Action ตาม F16-006.....	
.....	
.....	
.....	
ลงชื่อ.....ผู้ติดตาม	
วันที่...../...../.....	

## ส่วนที่ 3 ชี้แจง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- แจ้งการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียน เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....หมายเลขเอกสาร.....  
โดย ☐ โทรศัพท์ ☐ จดหมาย ☐ สิ่งพิมพ์ ☐ บอกด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ.....  
ผลการแก้ไข ☐ พอใจ ☐ ขอให้แก้ไขเพิ่มเติม

- ไม่ได้แจ้งข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ผู้แจ้ง.....ตำแหน่ง.....แผนก/ฝ่าย.....

หมายเหตุ.....

ภาพพร้อมคำอธิบายหรือแผนที่ประกอบ

บันทึกโดย.....

วันที่...../...../.....







# Officail Line.



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
บริการชุมชน



**036-358999**  
**ต่อ 1324**

## ท๊พีไอ โพไลน์



**ID Line : @tpi999**