

บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

F16-013 (R/F)

เรื่อง : การรับซื้อเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 03
หมายเลขเอกสาร : WIH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 ธ.ค. 2553

1. จุดประสงค์

เพื่อแสดงวิธีการทำงานอย่างละเอียดในการรับซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก โรงงาน

2. ขอบเขตของงาน

ควบคุมวิธีการรับซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงงาน รวมถึงขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขดังกล่าว

3. อ้างอิง

- 3.1 SPT100-08
- 3.2 WIH300-02
- 3.3 M16-100

4. คำจำกัดความ

- 4.1 ซื้อเรียน : การเรียนจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงงานเกี่ยวกับปัญหาที่อาจมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม
- 4.2 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม : นโยบาย/วัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม รายงานผลการดำเนินงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
- 4.3 บุคคล หรือหน่วยงานที่ : บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทฯ ด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยเกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้น ไป จนถึงผู้จัดการโรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน
- 4.4 บุคคล-หน่วยงานภายนอก : หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น หมู่บ้าน วัด โรงเรียนใกล้เคียง ลูกค้า ผู้รับเหมา ผู้รับจ้าง สื่อมวลชน ผู้ถือหุ้น บริษัทพหุภาคี เป็นต้น
- 4.5 แผนการติดต่อสื่อสารฯ : แผนการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมของโรงงานปูนซีเมนต์ ทีพีโอ สระบุรี

5. บันทึกและเอกสารประกอบ

- 5.1 F16-135 : ใบแจ้งให้แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report)
- 5.2 F83-140 : แบบฟอร์มรับซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
- 5.3 F83-141 : บัญชีซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

F16-013 (R/F)

เรื่อง : การรับซื้อเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 03
หมายเลขเอกสาร : WIH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 ธ.ค. 2553

- 5.4 F83-142 : บัญชีรายชื่อบุคคล-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
- 5.5 F83-143 : แบบติดตามผลการประชาสัมพันธ์เรื่องซื้อเรียน
- 5.6 แผนการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม

6. อำนาจและรับผิดชอบ

- 6.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/ : จัดทำแผนการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม
เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ : ดำเนินการตามแผนฯ พร้อมติดตามผลการประชาสัมพันธ์เรื่องซื้อเรียน
- 6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ : รับซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ : ด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมควบคุมให้ดำเนินการตามแผนการรับซื้อเรียน
- 6.3 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการ : พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
- 6.4 ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ : ควบคุมการแก้ไขข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล-หน่วยงานภายนอก

7. ขั้นตอนการทำงาน

- 7.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงงาน (ดูรายละเอียดตาม WIH300-02) มาจัดทำแผนการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการรับซื้อเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การรับซื้อเรียนผ่านกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ การเผยแพร่หมายเลขโทรศัพท์ทางสื่อสารสัมพันธ์ กล้องรับข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สนองผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ตรวจสอบก่อนนำเสนอผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการ อนุมัติต่อไป
- 7.2 ในเวลาทำการปกติ (จันทร์-ศุกร์) ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์รับซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกโรงงาน ทางโทรศัพท์จดหมาย หรือออกพบปะ โดยตรง และบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มรับซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-140) ส่วนที่ 1 กรณีผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ไม่ตามารดปฏิบัติงานได้ ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ปฏิบัติงานแทนนอกเหนือจากเวลาดังกล่าวข้างต้น และวันหยุดทำการต่างๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับซื้อเรียนด้านสิ่งแวดล้อมแทน โดยให้กรอรายละเอียดใน F83-140 ส่วนที่ 1 พร้อมรวบรวมส่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/

บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

F16-013 (R/F)

เรื่อง : การรับซื้อร่องเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 03
หมายเลขเอกสาร : WIH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 ธ.ค. 2553

- ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ในวันและเวลาทำการปกติ และนำรายละเอียดบันทึกลงในแบบฟอร์มบัญชีซื้อร่องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-141)
- 7.3 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบซื้อร่องเรียนเบื้องต้น และจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมตาม F83-140 ส่วนที่ 2 ข้อ 2.1 แล้วนำเสนอต่อผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการ พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับซื้อร่องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวทันที และเมื่อตรวจสอบซื้อร่องเรียนแล้วให้ตอบกลับเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ (ทั้งกรณีที่มีสาเหตุจากบริษัทฯ และไม่ใช่สาเหตุจากบริษัทฯ)
- 7.4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำซื้อร่องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจาก F83-140 ส่วนที่ 1 กรอกรายละเอียดในใบแจ้งให้แก้ไขซื้อร่องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report); F16-135 ส่วนที่ 1 ส่งให้ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์รับรองและโทรศัพท์แจ้งรายละเอียดพร้อมขอเลขที่ใบแจ้งให้แก้ไขซื้อร่องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report) จากแผนกประกันคุณภาพ ก่อนส่งใบแจ้งให้แก้ไขซื้อร่องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report) ; F16-135 ไปยังผู้จัดการแผนกที่เป็นผู้รับผิดชอบการแก้ไขเร่งด่วน ในส่วนที่ 2
- 7.5 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขความซื้อร่องเรียนจากผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกที่เป็นผู้รับผิดชอบการแก้ไขเร่งด่วน พร้อมกรอกรายละเอียดการติดตามผลการแก้ไขใน F16-135 ส่วนที่ 3 นำผลการดำเนินการแก้ไขจาก F16-135 ส่วนที่ 2 ให้บันทึกลงใน F83-140 ส่วนที่ 2 ข้อ 2.2 และนำผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมบันทึกลงใน F83-140 ส่วนที่ 3 (ชี้แจง)
- 7.6 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำผลการดำเนินการแก้ไข ตามข้อ 4.4 ลงบันทึกในบัญชีซื้อร่องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-141)
- 7.7 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำสรุปผลซื้อร่องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ตามแบบติดตามผลการประชาสัมพันธ์เรื่องซื้อร่องเรียน (F83-143) ทำการประชาสัมพันธ์ซื้อร่องเรียน
- 7.7.1 ในกรณีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขซื้อร่องเรียน เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำการปิดเรื่องร้องเรียน ในส่วนที่ 4 ของใบแจ้ง
- 7.7.2 หากกรณีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน แก้ไขซื้อร่องเรียน ไม่เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนให้นำผลสรุปการรับซื้อร่องเรียนรายงานที่ประชุมคณะผู้ประสานงานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบ และหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันอย่างแท้จริงต่อไป

บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

F16-013 (R/F)

เรื่อง : การรับซื้อร่องเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 03
หมายเลขเอกสาร : WIH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 ธ.ค. 2553

8. บันทึกการแก้ไข / ทบทวนเอกสาร

สรุปการแก้ไข/ทบทวนตามใบแจ้งเลขที่ : QA 008/51 (I)			
1. แก้ไขเพิ่มเติมผู้รับผิดชอบ ข้อ 6.2, 6.3 และในขั้นตอนการทำงาน			
2. แก้ไขหมายเลขเอกสาร WI ตาม Cost Center ใหม่ เช่น "WIG300-01 เป็น WIH300-01"			
แก้ไขครั้งที่ 02	ผู้จัดทำแก้ไข หรือทบทวน : เจ้าหน้าที่ขึ้นใบ วันที่ : 22 ธ.ค. 2551	ผู้ตรวจทาน : ผจก.ขอ.แผนกขึ้นใบ วันที่ : 22 ธ.ค. 2551	ผู้อนุมัติ : ผจก.ฝ่ายขึ้นใบ วันที่ : 22 ธ.ค. 2551
สรุปการแก้ไข/ทบทวนตามใบแจ้งเลขที่ : QA 141/53 (I)			
1. ทบทวนประจำปี			
2. แก้ไขชื่อแบบฟอร์ม F16-135 “ใบแจ้งซื้อร่องเรียน เป็น ใบแจ้งให้แก้ไขซื้อร่องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report)”			
3. เพิ่มผู้รับผิดชอบ “ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก” ส่วนที่ 1 ของแบบฟอร์ม F83-140 ในข้อ 7.2			
4. เพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบและตอบกลับซื้อร่องเรียนในข้อ 7.3 และแก้ไขข้อ 7.7.2 ใหม่ เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น			
แก้ไขครั้งที่ 03	ผู้จัดทำแก้ไข หรือทบทวน : ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ วันที่ : 23 ธ.ค. 2553	ผู้ตรวจทาน : ตำแหน่ง : ผู้จัดการแผนก วันที่ : 23 ธ.ค. 2553	ผู้อนุมัติ : ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่าย วันที่ : 24 ธ.ค. 2553

File : WIH30001.doc