

ภาคผนวก ง
สังคม



ภาคผนวก ง-1
กลไกการรับเรื่องร้องเรียน



4.6.3 ผังขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการฯ

โครงการฯ ได้จัดทำผังขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน โดยระบุถึงแนวทาง และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ทั้งเรื่องร้องเรียนที่สามารถจะดำเนินการแก้ไขในระยะสั้น (14 วัน) หรือแก้ไขได้ทันที เช่น ฝุ่นละออง เสียงรบกวน เป็นต้น และเรื่องร้องเรียนที่จะต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไข จะเป็นกรณีเหตุเกิดจากโครงการฯ ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที หรือไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ภายใน 14 วัน เช่น ถนนชำรุดเสียหาย หรือกรณีเหตุที่ต้องใช้ระยะเวลาพิสูจน์ว่าเหตุดังกล่าวมาจากการดำเนินการของโครงการฯ หรือไม่ เช่น กรณีคุณภาพดิน น้ำผิวดิน หรือน้ำใต้ดินเสื่อมโทรมลง เป็นต้น โดยจะโครงการฯ จะแจ้งให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆ 15 วัน จนกว่าจะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รายละเอียดดังรูปที่ 4.6.3-1

4.6.4 แผนการมีส่วนร่วมของประชาชนของบริษัท แพน โอเรียนท์ เอ็นเนอจี้ (สยาม) ลิมิเตด

เพื่อให้การดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัทฯ ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่ผ่านมา แพน โอเรียนท์ จะดำเนินการตามแผนที่วางไว้ดังนี้

- การประชาสัมพันธ์และการติดตามตรวจสอบคุณภาพชีวิต
- แจกจ่ายข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- สำรวจความคิดเห็นของประชาชนในชุมชน

4.6.4.1 การประชาสัมพันธ์และการติดตามตรวจสอบคุณภาพชีวิต

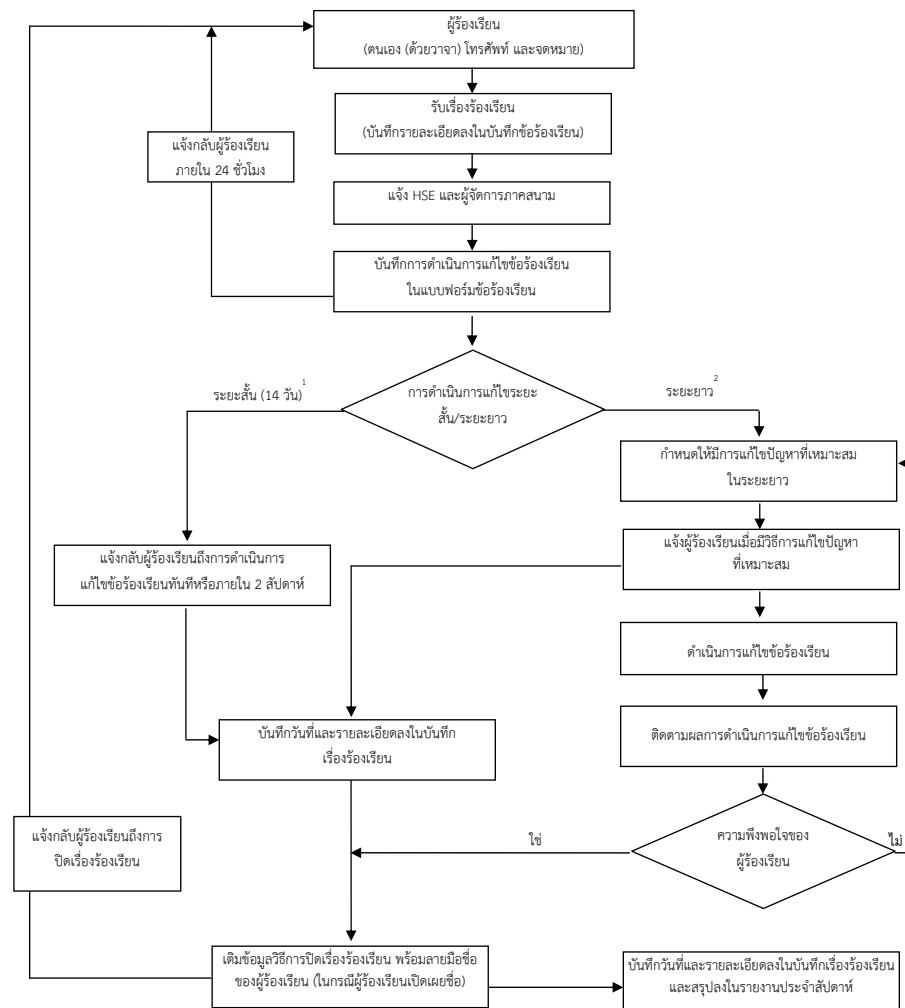
แพน โอเรียนท์ ได้ดำเนินการจัดทำแผนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย ที่บริษัทฯ ได้รับจากการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่ผ่านมา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการบรรเทาข้อขัดแย้งต่างๆ และผลกระทบทางด้านสังคมซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และยังมีมุ่งหวังที่จะสนับสนุนและปรับปรุงชุมชนให้มีความคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4.6.4.2 การแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารต่างๆ

การนำเสนอข้อมูลโครงการฯ ในแต่ละหมู่บ้าน แพน โอเรียนท์ จะทำการส่งจดหมายไปยังผู้นำชุมชนอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น ก่อนการดำเนินกิจกรรมอย่างน้อย 2 สัปดาห์ โดยจะแจ้งรายละเอียดแก่ผู้นำชุมชนเกี่ยวกับเส้นทางการขนส่ง การดำเนินการกิจกรรม และการรบกวนที่อาจมาจากกิจกรรมต่างๆ ของโครงการฯ

4.6.4.3 การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในชุมชน

แพน โอเรียนท์ ตระหนักถึงความสำคัญของการรับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลต่างๆ จากผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งการได้รับทราบข้อกังวลและได้แก้ไขข้อกังวลจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีของบริษัทและประชาชน และเป็นการให้เกิดความเชื่อมั่นที่บริษัทได้เข้าไปดำเนินการด้วย โดยอาศัยวิธีการต่างๆ ตามตารางที่ 4.6.4-1 ดังนี้



หมายเหตุ: ¹ เรื่องร้องเรียนที่จะดำเนินการแก้ไขในระยะสั้น เช่น ฝุ่นละออง เสียงรบกวน เป็นต้น
² เรื่องร้องเรียนที่จะดำเนินการแก้ไขในระยะยาว จะเป็นกรณีเหตุเกิดจากโครงการฯ และไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 14 วัน เช่น ถนนชำรุดเสียหาย หรือกรณีเหตุที่ต้องใช้ระยะเวลาพิสูจน์ว่าเหตุดังกล่าวมาจากการดำเนินการของโครงการฯ เช่น กรณีคุณภาพดิน น้ำผิวดิน หรือน้ำใต้ดินเสื่อมโทรมลง เป็นต้น โดยโครงการฯ จะแจ้งให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาต่างๆ 15 วัน จนกว่าจะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

รูปที่ 4.6.3-1 ผังขั้นตอนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของโครงการฯ

ตารางที่ 4.6.4-1

กระบวนการในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนและกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการ	วิธีการ/ขั้นตอน
การทำป้ายประกาศ และกล่องรับฟังความคิดเห็น	แผน โอเรียนท์ จะติดประกาศซึ่งมีข้อมูลรายละเอียดโครงการฯ ไว้ ณ ตำบลที่ฐานหลุมผลิตตั้งอยู่ พร้อมกับเตรียมกล่องรับฟังความคิดเห็นเพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นที่มีต่อโครงการฯ ของชุมชน ฐานหลุมผลิตและในชุมชนที่ฐานหลุมผลิตตั้งอยู่ ทั้งนี้ จะทำการตรวจสอบกล่องรับฟังความคิดเห็นทุกสัปดาห์ว่ามีการเขียนข้อร้องเรียนถึงบริษัท หรือไม่ ทั้งยังสามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง (ด้วยวาจา) โทรศัพท์ แฟกซ์ จดหมาย และอีเมลล์ และในทุกๆ ข้อร้องเรียนจะได้รับการจัดการตามขั้นตอน
ผังขั้นตอนระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน: เรื่องร้องเรียนทั้งหมดจะได้รับการตอบกลับโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่จะไม่มากกว่า 2 สัปดาห์ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน	แผน โอเรียนท์ ได้พัฒนากลไกการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้มั่นใจว่าทุกเรื่องร้องเรียนจากชุมชนได้รับการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและเท่าเทียมกัน รวมถึงจะนำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ผังขั้นตอนระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนแสดงดังในรูปที่ 4.6.3-1
	ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน 1. รับแจ้งข้อร้องเรียน - ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับแจ้งข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง (ด้วยวาจา) โทรศัพท์ แฟกซ์ จดหมาย และอีเมลล์ โดยสามารถติดต่อได้ที่ บริษัท แผน โอเรียนท์ เอ็นเนอจี (สยาม) ลิมิเตด 555 อาคาร รสา ทาวเวอร์ 2 ชั้น 17 ห้อง 1702 ถ.พหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900 โทร: (02) 937-1138-40 แฟกซ์: (02) 937-0841 2. แจ้งข้อร้องเรียนถึงผู้เกี่ยวข้อง - หลังจากผู้รับข้อร้องเรียนได้รับแจ้งข้อร้องเรียนแล้ว จะทำการบันทึกรายละเอียดลงในบันทึกข้อร้องเรียน จากนั้นทำการแจ้งไปยังทีม HSE และผู้จัดการภาคสนาม เพื่อพิจารณา/ตรวจสอบประเภทข้อร้องเรียนและประเมินระดับความรุนแรง 3. ตรวจสอบและหาสาเหตุของข้อร้องเรียน - เจ้าหน้าที่ของบริษัทจะลงพื้นที่ตรวจสอบที่จุดแจ้งเหตุร้องเรียน เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ - เจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชนลงพื้นที่พบผู้แจ้งเหตุร้องเรียน - ทำการบันทึกวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน 4. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน - เมื่อบันทึกวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชนจะแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชนจะชี้แจงต่อบุคคลที่ร้องเรียนภายใน 2 สัปดาห์ และในกรณีที่บริษัทไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ภายใน 2 สัปดาห์ ทางบริษัท จะมีการกำหนดให้มีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมในระยะยาว และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงวิธีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยทางโครงการฯ จะแจ้งให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาทุกๆ 15 วัน จนกว่าจะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ จากนั้นทำการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนว่าผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจหรือไม่ ในกรณีที่พอใจ บริษัทฯจะต้องทำการทบทวนการแก้ไขปัญหาอีกครั้ง 5. การปิดเรื่องร้องเรียน และสรุปปัญหาลงในรายงานประจำเดือน - เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกวันทีและรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนลงในบันทึกเรื่องร้องเรียนและปิดเรื่องร้องเรียนพร้อมลายมือชื่อผู้ร้องเรียน (ในกรณีผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อ) และมีการสรุปลงในรายงานประจำเดือนเพื่อนำเสนอต่อผู้จัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.6.4-1 (ต่อ)

กระบวนการ	วิธีการ/ขั้นตอน
การบันทึกข้อร้องเรียน	การบันทึกข้อร้องเรียนควรจะต้องมีข้อมูลดังต่อไปนี้ • วันที่ร้องเรียน • รายละเอียดและลักษณะของเรื่องร้องเรียน • ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชน/พื้นที่/บุคคล • ข้อมูลการดำเนินการแก้ไข • วันที่แจ้งผลกับผู้ร้องเรียน • วันที่ดำเนินการแก้ไข และปิดประเด็นเรื่องร้องเรียน
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนจะเสร็จสมบูรณ์ โดยเจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชน เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม หรือผู้ควบคุมดูแลฝ่ายประสานงานที่ดิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนจะประกอบไปด้วย • ชื่อของผู้ร้องเรียน • หมายเลขเรื่องร้องเรียน • รายละเอียดเรื่องร้องเรียน • การดำเนินการที่ต้องการให้ดำเนินการทันทีกับการดำเนินการระยะยาว • ลงชื่อยืนยันเรื่องร้องเรียน
การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการโดย แผน โอเรียนท์ ในชุมชนให้กับชุมชนในหมู่บ้าน	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการฯ ของ แผน โอเรียนท์ จะถูกจัดขึ้นในแต่ละปี กับชุมชนที่อยู่ใกล้พื้นที่โครงการฯ (ภายในรัศมี 2 กิโลเมตร รอบฐานหลุมผลิต) โดยมีเป้าหมายคือเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับโครงการฯ โดยตรง และเพื่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั้งสองฝ่าย สำหรับการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการฯ นั้นทำให้บริษัทฯ ได้รับฟังความคิดเห็นและทราบการตอบรับของประชาชนต่อโครงการฯ อย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน และบริษัทฯ ยังสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้โดยตรงอีกด้วย
การติดตามตรวจสอบคุณภาพชีวิตโดยใช้การสำรวจทัศนคติ	ทำการติดตามตรวจสอบคุณภาพชีวิตโดยใช้การสำรวจทัศนคติปีละ 1 ครั้ง ตลอดช่วงระยะเวลาดำเนินการผลิต โดยมีพื้นที่ดำเนินการภายในชุมชนและเส้นทางขนส่งในรัศมี 2 กิโลเมตร จากฐานหลุมผลิต

ภาคผนวก ง-2
ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน



ใบร้องเรียน (Complaints Log)

วันที่ร้องเรียน		ลำดับที่
Date		Complaints No.
ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน		
Name of Complainant		
ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก		
Address of Complainant		
ลักษณะเรื่องร้องเรียน: Details of Complaint		
บริเวณที่ได้รับผลกระทบ		
Affected Area		
ข้อเสนอให้ดำเนินการแก้ไข: Propose Corrective Action		
วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน		
Date Response was Issued to Complainant		
วันที่เรื่องร้องเรียนยุติ		
Close out Date		
ผู้รายงาน: Reported by		

ใบร้องเรียน (Complaints Log)

วันที่ร้องเรียน		ลำดับที่
Date		Complaints No.
ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน		
Name of Complainant		
ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก		
Address of Complainant		
ลักษณะเรื่องร้องเรียน: Details of Complaint		
บริเวณที่ได้รับผลกระทบ		
Affected Area		
ข้อเสนอให้ดำเนินการแก้ไข: Propose Corrective Action		
วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน		
Date Response was Issued to Complainant		
วันที่เรื่องร้องเรียนยุติ		
Close out Date		
ผู้รายงาน: Reported by		

ภาคผนวก ง-3
กิจกรรมทางสังคม



CSR 2565



TSXV: "POE"

Page 02

กำแพงแสหน



สนับสนุนงบประมาณ 168,025 บาท ให้แก่ พลังงานจังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 25 ก.พ. 2565
เพื่อดำเนินงานในโครงการ “การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านพลังงานในชุมชนเพื่อเจตคติที่ดี” ประจำปี
2565 ในระหว่างวันที่ 5-8 ก.ค. 2565



สนับสนุนงบประมาณ 99,910 บาท ให้แก่ สาธารณสุขอำเภอกำแพงแสน เมื่อวันที่ 25 ก.พ. 2565
เพื่อปรับปรุงอาคารจอดรถ ให้มีความพร้อมในการให้บริการ



สนับสนุนงบประมาณ 5,000 บาท ให้แก่ รพ.สต. บ้านสองห้อง เมื่อวันที่ 12 ม.ค. 2565
เพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์ทางการแพทย์



สนับสนุนงบประมาณ 50,000 บาท ให้แก่ รพ.สต. บ้านหนองจิก เมื่อวันที่ 9 มี.ค. 2565
เพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกข้อมูลผู้ป่วย



สนับสนุนงบประมาณ 90,000 บาท ให้แก่ รพ.สต. บ้านหนองเขมร เมื่อวันที่ 30 พ.ค. 2565
เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองเขมร



สนับสนุนงบประมาณ 53,500 บาท ให้แก่ รพ.สต. บ้านหนองกระทุ่ม เมื่อวันที่ 9 มี.ค. 2565
เพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์สำหรับบันทึกข้อมูลในสถานบริการ



สนับสนุนงบประมาณ 50,000 บาท ให้แก่ รพ.สต. บ้านหนองกระทุ่ม เมื่อวันที่ 28 เม.ย. 2565
เพื่อจัดซื้อวัสดุทางการแพทย์ในการดำเนินงานควบคุมโรคโควิด 19



สนับสนุนงบประมาณ 100,000 บาท ให้แก่ โรงเรียนบ้านห้วยด้วน เมื่อวันที่ 25 เม.ย. 2565
เพื่อสนับสนุนโครงการสร้างโรงเรียนปลูกพืชแบบปลอดสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



สนับสนุนงบประมาณ 120,000 บาท ให้แก่ โรงเรียนบ้านหนองไผ่งาม เมื่อวันที่ 27 มิ.ย. 2565
เพื่อสนับสนุนโครงการจ้างครู (จ้างสอน) เพื่อพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษา



สนับสนุนงบประมาณ 100,000 บาท ให้แก่ โรงเรียนวัดหนองกระทุ่ม เมื่อวันที่ 27 มิ.ย. 2565
เพื่อสนับสนุนโครงการจัดทำห้องประชุม



สนับสนุนงบประมาณ 35,450 บาท ให้แก่ หมู่บ้าน ม.1 บ้านหนองเขมร ต. หนองกระทุ่ม เมื่อวันที่ 27 มิ.ย. 2565 เพื่อจัดหาตู้ลำโพงพร้อมไมค์ลอย เพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของหมู่บ้าน



สนับสนุนงบประมาณ 22,200 บาท ให้แก่ สโมสรฟุตบอลโบราณกำแพงแสน ยูไนเต็ต เมื่อวันที่ 27 มิ.ย. 2565 เพื่อสนับสนุนการจัดทำชุดกีฬาเพื่อใช้ในการแข่งขันฟุตบอล Thailand League 2022

สนับสนุนงบประมาณ 20,000 บาท ให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบัว เมื่อวันที่ 27 มิ.ย. 2565 เพื่อสนับสนุนงบประมาณจัดฟุตบอลเยาวชน ครั้งที่ 5



สนับสนุนงบประมาณ 100,000 บาท ให้แก่หมู่บ้าน ม.8 บ้านห้วยด้วน ต. รางพิบูล เมื่อวันที่ 19 ก.ค. 2565 เพื่อปรับปรุงห้องประชุมหมู่บ้านกรรมการหมู่บ้าน



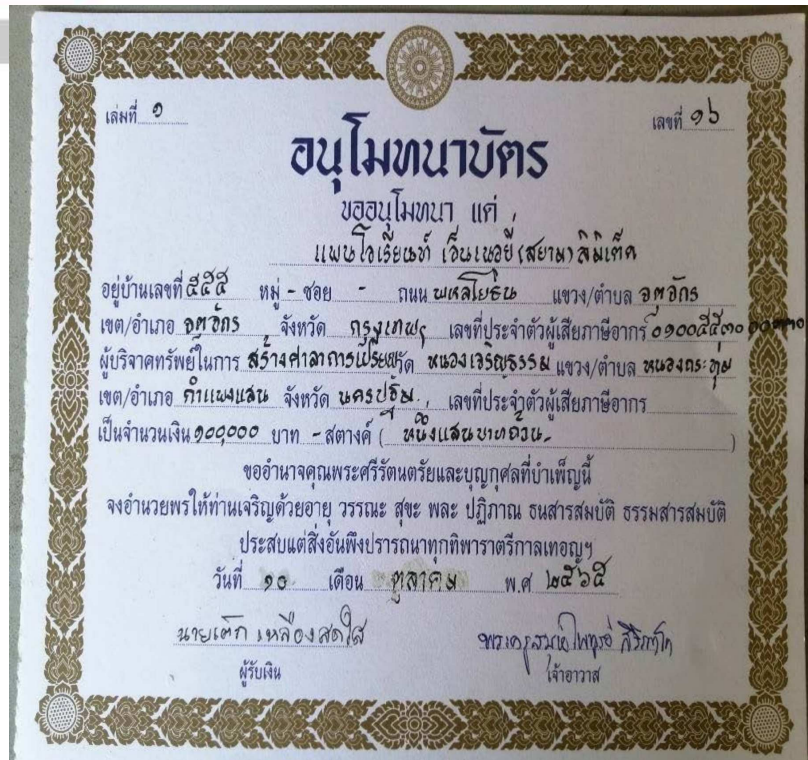
สนับสนุนงบประมาณ 60,000 บาท ให้แก่โรงเรียนวัดหนองจิก เมื่อวันที่ 27 ก.ค. 2565 เพื่อปรับปรุงโรงอาหาร



สนับสนุนงบประมาณ 190,000 บาท ให้แก่โรงเรียนบ้านหนองเขมร เมื่อวันที่ 27 ก.ค. 2565 เพื่อจัดสร้างป้ายชื่อและประตูรั้วของโรงเรียน



สนับสนุนงบประมาณ 63,380 บาท ให้แก่ รพ.สต. ทุ่งบัว เมื่อวันที่ 10 ส.ค. 2565 เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการด้านทันตกรรม



ร่วมบริจาค 100,000 บาท ให้แก่วัดหนองเจริญธรรม ต. หนองกระทุ่ม
อ. กำแพงแสน จ. นครปฐม เมื่อวันที่ 10 ต.ค. 2555 เพื่อสร้างศาลาการเปรียญ



สนับสนุนงบประมาณ 100,000 บาท ให้แก่ ที่ว่าการอำเภอกำแพงแสน จ. นครปฐม เมื่อวันที่ 27 ต.ค. 2555 เพื่อจัดซื้อ
สิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภค เพื่อนำไปให้การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดนครปฐม



ร่วมบริจาค 100,000 บาท ให้แก่วัดไผ่ไร่ธรรม์ ต. หุ่งลูกนก

อ. กำแพงแสน จ. นครปฐม เมื่อวันที่ 30 ต.ค. 2555 เพื่อร่วมสร้างศาลาโรงครัวร่วม ร่วมทอดกฐิน



สนับสนุนงบประมาณ 4,886 บาท ให้แก่วัดจันทร์ลาดสุขสุวรรณ ต. หองลาน อ.ท่ามะกา จ. กาญจนบุรี
เมื่อวันที่ 24 พ.ย. 2555 เพื่อสนับสนุนของรางวัลในกิจกรรมวันลอยกระทง



สนับสนุนงบประมาณ 5,000 บาท ให้แก่ เทศบาลตำบลกำแพงแสน อ.กำแพงแสน จ. นครปฐม เมื่อวันที่ 29 พ.ย. 2565
เพื่อสนับสนุนของรางวัลในกิจกรรมวันลอยกระทง