

เรื่อง : การรับซื้อรังเรียนภายนอก	เลขที่พัสดุ : 03
หมายเลขเอกสาร : WH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 พ.ค. 2553

1. จุดประสงค์

เพื่อแสดงวิธีการทำงานอย่างละเอียดในการรับซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ใช้งาน

2. ขอบเขตของงาน

ควบคุมวิธีการรับซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อม จากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงงาน รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขดังกล่าว

3. อ้างอิง

- 3.1 SPT100-08
- 3.2 WH300-02
- 3.3 M16-100

4. คำจำกัดความ

- 4.1 ซ็่อรังเรียน : การร้องเรียนจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงงานเกี่ยวกับปัญหาที่อาจมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม
- 4.2 ซ็่อบุคคลสิ่งแวดล้อม : นโยบาย/วัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม รายงานผลการดำเนินงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
- 4.3 บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางบริษัทฯ ด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป จนถึงผู้ช่วยผู้จัดการโรงงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน
- 4.4 บุคคล-หน่วยงานภายนอก : หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น หมู่บ้าน วัด โรงเรียนใกล้เคียง อุตสาหกรรม ผู้รับเหมา ผู้รับจ้าง ซ่อมรถชน ผู้ถือหุ้น บริษัทประกันภัย เป็นต้น
- 4.5 แผนการจัดการข้อพิพาท : แผนการจัดการข้อพิพาทและประสานกับพันธมิตรด้านสิ่งแวดล้อมของโรงงานเป็นชั้นบนส์ ทีพีโอ สระบุรี

5. บันทึกและเอกสารประกอบ

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

เรื่อง : การรับซื้อรังเรียนภายนอก	เลขที่พัสดุ : 03
หมายเลขเอกสาร : WH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 พ.ค. 2553

- 5.4 F83-142 : บัญชีรายชื่อบุคคล-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
- 5.5 F83-143 : แบบติดตามผลการประสานกับพันธมิตรซื้อรังเรียน
- 5.6 แผนการจัดการข้อพิพาทและประสานกับพันธมิตรด้านสิ่งแวดล้อม

6. อำนาจและรับผิดชอบ

- 6.1 เจ้าหน้าที่ประสานพันธมิตร/เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ : จัดทำแผนการจัดการข้อพิพาทและประสานกับพันธมิตรด้านสิ่งแวดล้อม ดำเนินการตามแผนฯ พร้อมติดตามผลการประสานกับพันธมิตรซื้อรังเรียน
- 6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนกประสานมิตร : รับซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ติดตามผลการแก้ไขซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมควบคุมให้ดำเนินการตามแผนการรับซื้อรังเรียน
- 6.3 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการ : พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
- 6.4 ผู้จัดการฝ่ายควบคุมภาพ : ควบคุมการแก้ไขซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล-หน่วยงานภายนอก

7. ขั้นตอนการทงาน

- 7.1 เจ้าหน้าที่ประสานมิตร / เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมจากบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โรงงาน (ดูรายละเอียดตาม WH300-02) มาจัดทำแผนการจัดการข้อพิพาทและการประสานกับพันธมิตรในเรื่องการรับซื้อรังเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การรับซื้อรังเรียนผ่านกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ การเผยแพร่หมายแจ้ง โทรศัพท์ทางสื่อประสานมิตร กล้องรับซื้อด้านสิ่งแวดล้อม สนับสนุนผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผู้จัดการแผนกประสานมิตรตรวจสอบก่อนนำเสนอผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและธุรการอนุมัติต่อไป
- 7.2 ในเวลาทำการปกติ (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลา 08.00-17.00 น. ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผู้จัดการแผนกประสานมิตรหรือออกพบปะ ใดตรง และบันทึกการและยึดซื้อรังเรียนในรูปแบบฟอร์มรับซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-140) ส่วนที่ 1 กรณีผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผู้จัดการแผนกประสานมิตรสามารถปฏิบัติงานได้ ให้เจ้าหน้าที่ประสานมิตร หรือเจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ปฏิบัติงานแทนนอกเหนือจากเวลาดังกล่าวข้างต้น และวันหยุดทำการต่างๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับซื้อรังเรียนด้านสิ่งแวดล้อมแทน โดยให้กรอกรายละเอียดใน F83-140 ส่วนที่ 1 พร้อมรวบรวมส่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/

เรื่อง : การรับข้อร้องเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 03
หมายเลขเอกสาร : WHH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 ธ.ค. 2553

ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์รับทราบและเวลาทำการปกติ และนำรายละเอียดบันทึกลงในแบบฟอร์ม บัญชีข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-141)

7.3 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ควรตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น และจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมตาม F83-140 ส่วนที่ 2 ข้อ 2.1 แล้วนำมายกยอผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและบุคลากร พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวทันที และเมื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนแล้วให้ตอบกลับถึงต้นตอผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ (ถ้ากรณีที่มีสาเหตุจากบริษัท และไม่ใช้สาเหตุจากบริษัท)

7.4 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจาก F83-140 ส่วนที่ 1 กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report); F16-135 ส่วนที่ 1 ส่งให้ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์รับทราบและโทรศัพท์แจ้งรายละเอียดพร้อมขอเลขที่ใบแจ้งให้แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report) จากแผนกประกันคุณภาพ ก่อนส่งไปใบแจ้งให้แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report); F16-135 ไปยังผู้จัดการแผนกที่เป็นผู้รับผิดชอบการแก้ไขเร่งด่วน พร้อมกรอกรายละเอียดการช่วยผู้จัดการแผนกผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากติดตามผลการแก้ไข ใน F16-135 ส่วนที่ 3 นำผลการดำเนินการแก้ไขจาก F16-135 ส่วนที่ 2 ให้บันทึกลงใน F83-140 ส่วนที่ 2 ข้อ 2.2 และนำผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ไปแจ้งผู้ร้องเรียน พร้อมบันทึกลงใน F83-140 ส่วนที่ 3 (ชัดเจน)

7.6 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำผลการดำเนินการแก้ไข ตามข้อ 4.4 ลงบันทึกในบัญชีข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (F83-141)

7.7 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ นำสรุปผลข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ตามแบบติดตามผลการประชาสัมพันธ์เรื่องข้อร้องเรียน (F83-143) ทำการประชาสัมพันธ์ข้อร้องเรียน

7.7.1 ในกรณีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำการปิดเรื่องร้องเรียน ในส่วนที่ 4 ของใบแจ้ง 7.7.2 หากกรณีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน ไม่เป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนให้ นำผลสรุปการรับข้อร้องเรียนรายงานที่ประชุมคณะผู้บริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อทราบ และหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันอย่างเร่งด่วนไป

เรื่อง : การรับข้อร้องเรียนภายนอก	แก้ไขครั้งที่ : 03
หมายเลขเอกสาร : WHH300-01	วันที่บังคับใช้ : 27 ธ.ค. 2553

8. บันทึกการแก้ไข/ทบทวนเอกสาร

สรุปการแก้ไข/ทบทวนตามใบแจ้งเลขที่ : QA.008/SL.D			
1. แก้ไขเพิ่มเติมผู้รับผิดชอบ ข้อ 6.2, 6.3 และในขั้นตอนการทำงาน			
2. แก้ไขทบทวนเอกสาร WI ตาม Cost Center ใหม่ เช่น "WG300-01" เป็น "WHH300-01"			
แก้ไขครั้งที่ 02	ผู้จัดทำแก้ไข หรือทบทวน : ชัยวัฒน์ ธีรพัฒน์	ผู้ตรวจสอบ : ศษ.สอ.เด่นชัย ธีรพัฒน์	ผู้อนุมัติ : ศษ.สอ.ไผ่ขวัญ ธีรพัฒน์ วันที่ : 22 ธ.ค. 2553
สรุปการแก้ไข/ทบทวนตามใบแจ้งเลขที่ : QA.141/SS.D			
1. ทบทวนประวัติ			
2. แก้ไขข้อบกพร่อง F16-135 "ใบแจ้งข้อร้องเรียน" เป็น "ใบแจ้งให้แก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเร่งด่วน (Remedial Action Request Report)"			
3. เพิ่มผู้รับผิดชอบ "ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก" ส่วนที่ 1 ของแบบฟอร์ม F83-140 ในข้อ 7.2			
4. เพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบและตอบกลับข้อร้องเรียนในข้อ 7.3 และแก้ไขข้อ 7.7.2 ใหม่ เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น			
แก้ไขครั้งที่ 03	ผู้จัดทำแก้ไข หรือทบทวน : เจ้าหน้าที่	ผู้ตรวจสอบ : ผู้จัดการแผนก	ผู้อนุมัติ : ตำแหน่ง : ผู้จัดการฝ่าย วันที่ : 24 ธ.ค. 2553