

ภาคผนวก ง
สังคม



ภาคผนวก ง-1
กลไกการรับเรื่องร้องเรียน



4-86

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 <ul style="list-style-type: none">- ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับแจ้งข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง (ด้วยวาจา) โทรศัพท์ แฟกซ์ จดหมาย และอีเมลล์ โดยสามารถติดต่อได้ที่ บริษัท แผน โอเรียนท์ เอ็นเนอจี้ (สยาม) ลิมิเต็ด 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 <ul style="list-style-type: none">- หลังจากผู้รับข้อร้องเรียนได้รับแจ้งข้อร้องเรียนแล้ว จะทำการบันทึกรายละเอียดลงในบันทึกข้อร้องเรียน จากนั้นทำการแจ้งไปยังทีม HSE และผู้จัดการภาคสนาม เพื่อพิจารณา/ตรวจสอบประเภทข้อร้องเรียนและประเมินระดับความรุนแรง
	3. ตรวจสอบและหาสาเหตุของข้อร้องเรียน <ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่ของบริษัทจะลงพื้นที่ตรวจสอบที่จุดแจ้งเหตุร้องเรียน เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ- เจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชนลงพื้นที่พบผู้แจ้งเหตุร้องเรียน- ทำการบันทึกวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน
	4. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน <ul style="list-style-type: none">- เมื่อบันทึกวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชนจะแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชนจะชี้แจงต่อบุคคลที่ร้องเรียนภายใน 2 สัปดาห์ และในกรณีที่บริษัทไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ภายใน 2 สัปดาห์ ทางบริษัท จะมีการกำหนดให้มีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมในระยะยาว และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงวิธีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยทางโครงการฯ จะแจ้งให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาทุกๆ 15 วัน จนกว่าจะแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ จากนั้นทำการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนว่าผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจหรือไม่ ในกรณีที่ไม่มีพอใจ บริษัทฯจะต้องทำการทบทวนการแก้ไขปัญหาอีกครั้ง
	5. การปิดเรื่องร้องเรียน และสรุปปัญหาลงในรายงานประจำเดือน <ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกวันทีและรายละเอียดการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนลงในบันทึกเรื่องร้องเรียนและปิดเรื่องร้องเรียนพร้อมลายมือชื่อผู้ร้องเรียน (ในกรณีผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อ) และมีการสรุปลงในรายงานประจำเดือนเพื่อนำเสนอต่อผู้จัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.6.4-1 (ต่อ)

กระบวนการ	วิธีการ/ขั้นตอน
การบันทึกข้อร้องเรียน	การบันทึกข้อร้องเรียนควรจะต้องมีข้อมูลดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none">• วันที่ร้องเรียน• รายละเอียดและลักษณะของเรื่องร้องเรียน• ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชุมชน/พื้นที่/บุคคล• ข้อมูลการดำเนินการแก้ไข• วันที่แจ้งผลกับผู้ร้องเรียน• วันที่ดำเนินการแก้ไข และปิดประเด็นเรื่องร้องเรียน
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนจะเสร็จสมบูรณ์ โดยเจ้าหน้าที่ประสานงานชุมชน เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม หรือผู้ควบคุมดูแลฝ่ายประสานงานที่ดิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ
	แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนจะประกอบไปด้วย <ul style="list-style-type: none">• ชื่อของผู้ร้องเรียน• หมายเลขเรื่องร้องเรียน• รายละเอียดเรื่องร้องเรียน• การดำเนินการที่ต้องการให้ดำเนินการทันทีกับการดำเนินการระยะยาว• ลงชื่อยืนยันเรื่องร้องเรียน
การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการโดย แผน โอเรียนท์ ในชุมชนให้กับชุมชนในหมู่บ้าน	การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการฯ ของ แผน โอเรียนท์ จะถูกจัดขึ้นในแต่ละปีกับชุมชนที่อยู่ใกล้พื้นที่โครงการฯ (ภายในรัศมี 2 กิโลเมตร รอบฐานหลุมผลิต) โดยมีเป้าหมายคือเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับโครงการฯ โดยตรง และเพื่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั้งสองฝ่าย สำหรับการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการฯ นั้นทำให้บริษัทฯ ได้รับฟังความคิดเห็นและทราบการตอบรับของประชาชนต่อโครงการฯอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน และบริษัทฯ ยังสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้โดยตรงอีกด้วย
การติดตามตรวจสอบคุณภาพชีวิตโดยใช้การสำรวจทัศนคติ	ทำการติดตามตรวจสอบคุณภาพชีวิตโดยใช้การสำรวจทัศนคติปีละ 1 ครั้ง ตลอดช่วงระยะเวลาดำเนินการผลิต โดยมีพื้นที่ดำเนินการภายในชุมชนและเส้นทางขนส่งในรัศมี 2 กิโลเมตร จากฐานหลุมผลิต

ภาคผนวก ง-2
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน



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
กิจกรรมทางด้านสังคม





สนับสนุนงบประมาณ 138,200 บาท ให้แก่ สำนักงานพลังงานจังหวัดนครปฐม เพื่อดำเนินงานในโครงการ “การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านพลังงานในชุมชนเพื่อเจตคติที่ดี” ประจำปี 2566 ระหว่างวันที่ 7-11 พ.ย. 2566

Pan Orient Energy (Siam) Ltd.



สนับสนุนงบประมาณ 100,000 บาท มอบของขวัญวันเด็ก ประจำปี 2566

Pan Orient Energy (Siam) Ltd.



ร่วมบริจาค 10,000 บาท ให้แก่วัดหนองกว้าง ต. หุ่นลูกนก อ. กำแพงแสน จ. นครปฐม
เมื่อวันที่ 5 พ.ย. 2565 เพื่อร่วมบูรณะเสนาสนะ-ศาลาเมรุ