

ภาคผนวก ข-7

---

เอกสารทดสอบระบบเตือนภัย และสัญญาณเตือนภัย

# MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE 26/07/2024 AREA LLK

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
401	VCB ด้านบน	✓	✓	✓	
402	VCB ขาเข้า	✓	✓	✓	
403	บ.ก.	✓	✓	✓	
404	ข้างลานจอดรถใหม่	✓	✓	✓	
405	T-412	✓	✓	✓	
406	ด้านหน้า PIG TRAP	✓	✓	✓	
407	ติด FIRE PUMP	✓	✓	✓	
408	ด้านหลัง PIG TRAP	✓	✓	✓	
409	หน้า MR-401	✓	✓	✓	
410	P-404 A,B,C	✓	✓	✓	
411	P-401 A,B,C	✓	✓	✓	
412	P-403 A,B,C	✓	✓	✓	
413	ติด OWS-402	✓	✓	✓	
414	ด้านทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
415	ด้านทิศตะวันออก T-403B	✓	✓	✓	
416	ด้านทิศตะวันออก T-403A	✓	✓	✓	
417	ด้านทิศตะวันออก T-401C	✓	✓	✓	
418	ประตู 5	✓	✓	✓	
419	LOADING RACK BAY 1	✓	✓	✓	
420	WORKSHOP	✓	✓	✓	
421	WORKSHOP	✓	✓	✓	
422	LOADING RACK BAY 8	✓	✓	✓	
423	ด้านหลัง WORKSHOP	✓	✓	✓	
424	ห้อง ENG.	✓	✓	✓	
425	ประตูทางออกข้างห้องพยาบาล	✓	✓	✓	

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
426	ประตูทางออกหน้าห้องPantry	✓	✓	✓	
427	ประตูฉุกเฉินด้าน RD	✓	✓	✓	
428	SUB-B	✓	✓	✓	
429	SUB-B	✓	✓	✓	
430	SUB-A	✓	✓	✓	
431	SUB-A	✓	✓	✓	
432	SUB-A	✓	✓	✓	
433	SUB-A	✓	✓	✓	
434	ประตูฉุกเฉิน FL.2A	✓	✓	✓	
435	FL.2 กลาง	✓	✓	✓	
436	ประตูฉุกเฉิน FL.2B	✓	✓	✓	
437	ประตูฉุกเฉิน FL.3B	✓	✓	✓	
438	FL.3 กลาง	✓	✓	✓	
439	ประตูฉุกเฉิน FL.3A	✓	✓	✓	
440	SBA PIG TRAP	✓	✓	✓	
441	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
442	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
443	115 kv	✓	✓	✓	
SAC 001	SCADA ROOM	✓	✓	✓	
SAC 002	หน้าห้อง Shift Sup.v	✓	✓	✓	

Created

Approved

# MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE 26/08/2024 AREA LLK

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
401	VCB ด้านบน	✓	✓	✓	
402	VCB ขาเข้า	✓	✓	✓	
403	บ.ก.	✓	✓	✓	
404	ข้างลานจอดรถใหม่	✓	✓	✓	
405	T-412	✓	✓	✓	
406	ด้านหน้า PIG TRAP	✓	✓	✓	
407	ติด FIRE PUMP	✓	✓	✓	
408	ด้านหลัง PIG TRAP	✓	✓	✓	
409	หน้า MR-401	✓	✓	✓	
410	P-404 A,B,C	✓	✓	✓	
411	P-401 A,B,C	✓	✓	✓	
412	P-403 A,B,C	✓	✓	✓	
413	ติด OWS-402	✓	✓	✓	
414	ด้านทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
415	ด้านทิศตะวันออก T-403B	✓	✓	✓	
416	ด้านทิศตะวันออก T-403A	✓	✓	✓	
417	ด้านทิศตะวันออก T-401C	✓	✓	✓	
418	ประตู 5	✓	✓	✓	
419	LOADING RACK BAY 1	✓	✓	✓	
420	WORKSHOP	✓	✓	✓	
421	WORKSHOP	✓	✓	✓	
422	LOADING RACK BAY 8	✓	✓	✓	
423	ด้านหลัง WORKSHOP	✓	✓	✓	
424	ห้อง ENG.	✓	✓	✓	
425	ประตูทางออกข้างห้องพยาบาล	✓	✓	✓	

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
426	ประตูทางออกหน้าห้องPantry	✓	✓	✓	
427	ประตูฉุกเฉินด้าน RD	✓	✓	✓	
428	SUB-B	✓	✓	✓	
429	SUB-B	✓	✓	✓	
430	SUB-A	✓	✓	✓	
431	SUB-A	✓	✓	✓	
432	SUB-A	✓	✓	✓	
433	SUB-A	✓	✓	✓	
434	ประตูฉุกเฉิน FL.2A	✓	✓	✓	
435	FL.2 กลาง	✓	✓	✓	
436	ประตูฉุกเฉิน FL.2B	✓	✓	✓	
437	ประตูฉุกเฉิน FL.3B	✓	✓	✓	
438	FL.3 กลาง	✓	✓	✓	
439	ประตูฉุกเฉิน FL.3A	✓	✓	✓	
440	SBA PIG TRAP	✓	✓	✓	
441	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
442	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
443	115 kv	✓	✓	✓	
SAC 001	SCADA ROOM	✓	✓	✓	
SAC 002	หน้าห้อง Shift Sup.v	✓	✓	✓	

Created

Approved

# MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE 18/09/2024 AREA LLK

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
401	VCB ด้านบน	✓	✓	✓	
402	VCB ขาเข้า	✓	✓	✓	
403	บ.ก.	✓	✓	✓	
404	ข้างลานจอดรถใหม่	✓	✓	✓	
405	T-412	✓	✓	✓	
406	ด้านหน้า PIG TRAP	✓	✓	✓	
407	ติด FIRE PUMP	✓	✓	✓	
408	ด้านหลัง PIG TRAP	✓	✓	✓	
409	หน้า MR-401	✓	✓	✓	
410	P-404 A,B,C	✓	✓	✓	
411	P-401 A,B,C	✓	✓	✓	
412	P-403 A,B,C	✓	✓	✓	
413	ติด OWS-402	✓	✓	✓	
414	ด้านทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
415	ด้านทิศตะวันออก T-403B	✓	✓	✓	
416	ด้านทิศตะวันออก T-403A	✓	✓	✓	
417	ด้านทิศตะวันออก T-401C	✓	✓	✓	
418	ประตู 5	✓	✓	✓	
419	LOADING RACK BAY 1	✓	✓	✓	
420	WORKSHOP	✓	✓	✓	
421	WORKSHOP	✓	✓	✓	
422	LOADING RACK BAY 8	✓	✓	✓	
423	ด้านหลัง WORKSHOP	✓	✓	✓	
424	ห้อง ENG.	✓	✓	✓	
425	ประตูทางออกข้างห้องพยาบาล	✓	✓	✓	

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
426	ประตูทางออกหน้าห้องPantry	✓	✓	✓	
427	ประตูฉุกเฉินด้าน RD	✓	✓	✓	
428	SUB-B	✓	✓	✓	
429	SUB-B	✓	✓	✓	
430	SUB-A	✓	✓	✓	
431	SUB-A	✓	✓	✓	
432	SUB-A	✓	✓	✓	
433	SUB-A	✓	✓	✓	
434	ประตูฉุกเฉิน FL.2A	✓	✓	✓	
435	FL.2 กลาง	✓	✓	✓	
436	ประตูฉุกเฉิน FL.2B	✓	✓	✓	
437	ประตูฉุกเฉิน FL.3B	✓	✓	✓	
438	FL.3 กลาง	✓	✓	✓	
439	ประตูฉุกเฉิน FL.3A	✓	✓	✓	
440	SBA PIG TRAP	✓	✓	✓	
441	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
442	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
443	115 kv	✓	✓	✓	
SAC 001	SCADA ROOM	✓	✓	✓	
SAC 002	หน้าห้อง Shift Sup.v	✓	✓	✓	

Created

Approved

# MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE 25/10/2024 AREA LLK

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
401	VCB ด้านบน	✓	✓	✓	
402	VCB ขาเข้า	✓	✓	✓	
403	บ.ก.	✓	✓	✓	
404	ข้างลานจอดรถใหม่	✓	✓	✓	
405	T-412	✓	✓	✓	
406	ด้านหน้า PIG TRAP	✓	✓	✓	
407	ติด FIRE PUMP	✓	✓	✓	
408	ด้านหลัง PIG TRAP	✓	✓	✓	
409	หน้า MR-401	✓	✓	✓	
410	P-404 A,B,C	✓	✓	✓	
411	P-401 A,B,C	✓	✓	✓	
412	P-403 A,B,C	✓	✓	✓	
413	ติด OWS-402	✓	✓	✓	
414	ด้านทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
415	ด้านทิศตะวันออก T-403B	✓	✓	✓	
416	ด้านทิศตะวันออก T-403A	✓	✓	✓	
417	ด้านทิศตะวันออก T-401C	✓	✓	✓	
418	ประตู 5	✓	✓	✓	
419	LOADING RACK BAY 1	✓	✓	✓	
420	WORKSHOP	✓	✓	✓	
421	WORKSHOP	✓	✓	✓	
422	LOADING RACK BAY 8	✓	✓	✓	
423	ด้านหลัง WORKSHOP	✓	✓	✓	
424	ห้อง ENG.	✓	✓	✓	
425	ประตูทางออกข้างห้องพยาบาล	✓	✓	✓	

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
426	ประตูทางออกหน้าห้องPantry	✓	✓	✓	
427	ประตูฉุกเฉินด้าน RD	✓	✓	✓	
428	SUB-B	✓	✓	✓	
429	SUB-B	✓	✓	✓	
430	SUB-A	✓	✓	✓	
431	SUB-A	✓	✓	✓	
432	SUB-A	✓	✓	✓	
433	SUB-A	✓	✓	✓	
434	ประตูฉุกเฉิน FL.2A	✓	✓	✓	
435	FL.2 กลาง	✓	✓	✓	
436	ประตูฉุกเฉิน FL.2B	✓	✓	✓	
437	ประตูฉุกเฉิน FL.3B	✓	✓	✓	
438	FL.3 กลาง	✓	✓	✓	
439	ประตูฉุกเฉิน FL.3A	✓	✓	✓	
440	SBA PIG TRAP	✓	✓	✓	
441	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
442	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
443	115 kv	✓	✓	✓	
SAC 001	SCADA ROOM	✓	✓	✓	
SAC 002	หน้าห้อง Shift Sup.v	✓	✓	✓	

Created

Approved

# MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE 18/11/2024 AREA LLK

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
401	VCB ด้านบน	✓	✓	✓	
402	VCB ขาเข้า	✓	✓	✓	
403	บ.ก.	✓	✓	✓	
404	ข้างลานจอดรถใหม่	✓	✓	✓	
405	T-412	✓	✓	✓	
406	ด้านหน้า PIG TRAP	✓	✓	✓	
407	ติด FIRE PUMP	✓	✓	✓	
408	ด้านหลัง PIG TRAP	✓	✓	✓	
409	หน้า MR-401	✓	✓	✓	
410	P-404 A,B,C	✓	✓	✓	
411	P-401 A,B,C	✓	✓	✓	
412	P-403 A,B,C	✓	✓	✓	
413	ติด OWS-402	✓	✓	✓	
414	ด้านทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
415	ด้านทิศตะวันออก T-403B	✓	✓	✓	
416	ด้านทิศตะวันออก T-403A	✓	✓	✓	
417	ด้านทิศตะวันออก T-401C	✓	✓	✓	
418	ประตู 5	✓	✓	✓	
419	LOADING RACK BAY 1	✓	✓	✓	
420	WORKSHOP	✓	✓	✓	
421	WORKSHOP	✓	✓	✓	
422	LOADING RACK BAY 8	✓	✓	✓	
423	ด้านหลัง WORKSHOP	✓	✓	✓	
424	ห้อง ENG.	✓	✓	✓	
425	ประตูทางออกข้างห้องพยาบาล	✓	✓	✓	

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
426	ประตูทางออกหน้าห้องPantry	✓	✓	✓	
427	ประตูฉุกเฉินด้าน RD	✓	✓	✓	
428	SUB-B	✓	✓	✓	
429	SUB-B	✓	✓	✓	
430	SUB-A	✓	✓	✓	
431	SUB-A	✓	✓	✓	
432	SUB-A	✓	✓	✓	
433	SUB-A	✓	✓	✓	
434	ประตูฉุกเฉิน FL.2A	✓	✓	✓	
435	FL.2 กลาง	✓	✓	✓	
436	ประตูฉุกเฉิน FL.2B	✓	✓	✓	
437	ประตูฉุกเฉิน FL.3B	✓	✓	✓	
438	FL.3 กลาง	✓	✓	✓	
439	ประตูฉุกเฉิน FL.3A	✓	✓	✓	
440	SBA PIG TRAP	✓	✓	✓	
441	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
442	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
443	115 kv	✓	✓	✓	
SAC 001	SCADA ROOM	✓	✓	✓	
SAC 002	หน้าห้อง Shift Sup.v	✓	✓	✓	

[Redacted Signature]

Created

[Redacted Signature]

Approved

# MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE 27/12/2024 AREA LLK

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
401	VCB ด้านบน	✓	✓	✓	
402	VCB ขาเข้า	✓	✓	✓	
403	บ.ก.	✓	✓	✓	
404	ข้างลานจอดรถใหม่	✓	✓	✓	
405	T-412	✓	✓	✓	
406	ด้านหน้า PIG TRAP	✓	✓	✓	
407	ติด FIRE PUMP	✓	✓	✓	
408	ด้านหลัง PIG TRAP	✓	✓	✓	
409	หน้า MR-401	✓	✓	✓	
410	P-404 A,B,C	✓	✓	✓	
411	P-401 A,B,C	✓	✓	✓	
412	P-403 A,B,C	✓	✓	✓	
413	ติด OWS-402	✓	✓	✓	
414	ด้านทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
415	ด้านทิศตะวันออก T-403B	✓	✓	✓	
416	ด้านทิศตะวันออก T-403A	✓	✓	✓	
417	ด้านทิศตะวันออก T-401C	✓	✓	✓	
418	ประตู 5	✓	✓	✓	
419	LOADING RACK BAY 1	✓	✓	✓	
420	WORKSHOP	✓	✓	✓	
421	WORKSHOP	✓	✓	✓	
422	LOADING RACK BAY 8	✓	✓	✓	
423	ด้านหลัง WORKSHOP	✓	✓	✓	
424	ห้อง ENG.	✓	✓	✓	
425	ประตูทางออกข้างห้องพยาบาล	✓	✓	✓	

No	LOCATION	RESULT			REMARK
		SIGN	SIGNAL	GLASS	
426	ประตูทางออกหน้าห้องPantry	✓	✓	✓	
427	ประตูฉุกเฉินด้าน RD	✓	✓	✓	
428	SUB-B	✓	✓	✓	
429	SUB-B	✓	✓	✓	
430	SUB-A	✓	✓	✓	
431	SUB-A	✓	✓	✓	
432	SUB-A	✓	✓	✓	
433	SUB-A	✓	✓	✓	
434	ประตูฉุกเฉิน FL.2A	✓	✓	✓	
435	FL.2 กลาง	✓	✓	✓	
436	ประตูฉุกเฉิน FL.2B	✓	✓	✓	
437	ประตูฉุกเฉิน FL.3B	✓	✓	✓	
438	FL.3 กลาง	✓	✓	✓	
439	ประตูฉุกเฉิน FL.3A	✓	✓	✓	
440	SBA PIG TRAP	✓	✓	✓	
441	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
442	ทิศตะวันออก T-401D	✓	✓	✓	
443	115 kv	✓	✓	✓	
SAC 001	SCADA ROOM	✓	✓	✓	
SAC 002	หน้าห้อง Shift Sup.v	✓	✓	✓	

Created

Approved

MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE12/07/2024

AREASBA

		RESULT			
No	LOCATION	SIGN	SIGNAL	GLASS	REMARK
80-MAC-01	OPD. Room	✓	✓	✓	



Created



Approved

MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE14/08/2024

AREASBA

		RESULT			
No	LOCATION	SIGN	SIGNAL	GLASS	REMARK
80-MAC-01	OPD. Room	✓	✓	✓	



Created



Approved

MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE13/09/2024

AREASBA

		RESULT			
No	LOCATION	SIGN	SIGNAL	GLASS	REMARK
80-MAC-01	OPD. Room	✓	✓	✓	

Created

Approved

MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE15/10/2024

AREASBA

		RESULT			
No	LOCATION	SIGN	SIGNAL	GLASS	REMARK
80-MAC-01	OPD. Room	✓	✓	✓	



Created



Approved

MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE13/11/2024

AREASBA

		RESULT			
No	LOCATION	SIGN	SIGNAL	GLASS	REMARK
80-MAC-01	OPD. Room	✓	✓	✓	

Created

Approved

MONTHLY MANUAL ALARM CALL POINT INSPECTION SHEET

DATE18/12/2024

AREASBA

		RESULT			
No	LOCATION	SIGN	SIGNAL	GLASS	REMARK
80-MAC-01	OPD. Room	✓	✓	✓	

Created

Approved

ภาคผนวก ข-8

---

แผนการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ประจำปี พ.ศ. 2567

Corporate Communications  
& Public Affairs Section : CPA

[illegible]

# 2024 CPA Functional workplan

Corporate Communications  
& Public Affairs Section : CPA

No.	CSR KPI Cor.	Activity	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Leader
		<u>Functional workplan</u>													
17		ทดสอบแผนสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤต													
18		เยี่ยมชุมชน / รายงาน													
19		จัดหา / มอบของที่ระลึกพนักงาน (Optional)													
20		Risk Management													
21		ปรับปรุงวิทัศน์ TL													
22		สื่อสารพนักงาน													
23		แอปไลน์นิวส์													
24		ชุมชนสารสัมพันธ์													
25		จัดหา Vendor / จัดทำ ปฏิทิน-ไดอารี่ 2025													
26		จัดทำ Souvenir 2024 สำหรับกิจกรรมชุมชน													
27		Monthly performance dashboard													
28		PR desktop													
29		Stock, Donation and gift report													
30		5ส													
31		อัปเดตฐานข้อมูลชุมชน													

Prepare by

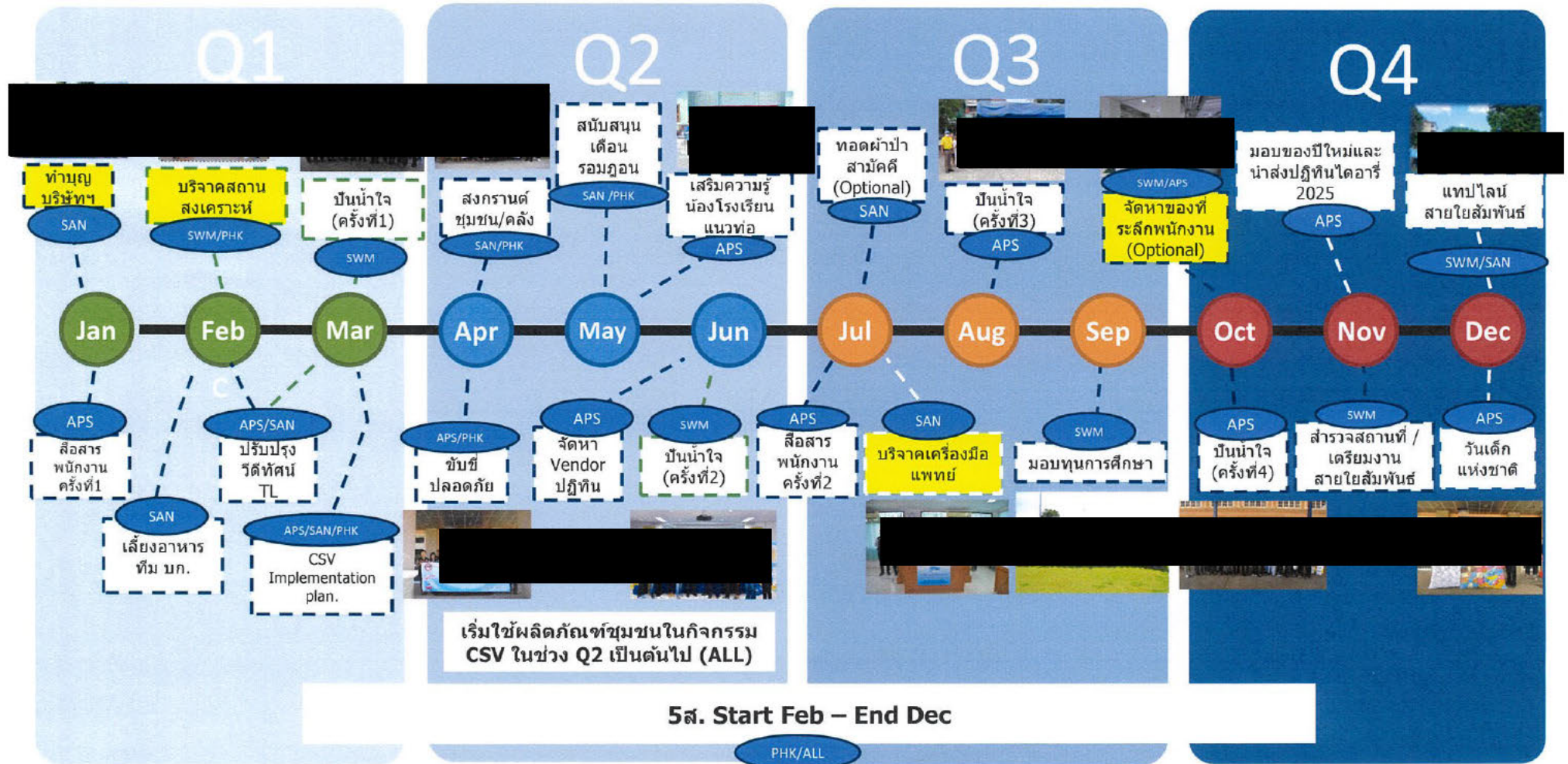
Corporate Communications & Public Affairs Officer

PS : Part of 2024 Activities have been approved by MD on 27/12/2023

Approved by : ..

Corporate Communications & Public Affairs Manager

16/11/67



ภาคผนวก ข-9

---

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง คำร้องเรียนทั่วไป และ แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

**บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด**  
**PETROLEUM PIPELINE CO., LTD.**

เอกสารควบคุมสำเนา  
สำหรับใช้ภายในบริษัทเท่านั้น  
ห้ามทำการเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต

Not to be distributed prior to Thappline Approval

เอกสารควบคุม



เลขที่เอกสาร 14-PC-002  
แก้ไขครั้งที่ 0  
วันที่ใช้ 1 มิ.ย. 63  
หน้า 2 ของ 9

## ใบบันทึกการแก้ไขเอกสาร

[illegible]

## เอกสารควบคุม

	<p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</b></p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 3 ของ 9</p>
---	--	---

#### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหา คำร้องเรียนอื่น ๆ ของชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้องที่  
ได้ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขรวมถึงมีการติดตามผลโดยมีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

#### 2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้เพื่อควบคุมและปฏิบัติสำหรับเรื่องคำร้องเรียนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คำร้องเรียนของลูกค้า  
เกี่ยวกับคุณภาพ อาชีวอนามัย และความปลอดภัย โดยเป็นคำร้องเรียนอื่น ๆ จากชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้  
ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งคำร้องเรียนดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้ว่าได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท  
ต่อส่งปีโครเลียมไทย จำกัด ในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน

#### 3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 พนักงานทุกคนของบริษัท/ผู้รับคำร้องเรียน มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องคำร้องเรียนอื่น ๆ  
จากชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องดำเนินการรับคำร้องเรียนด้วยความเต็มใจ  
และแสดงออกถึงความใส่ใจต่อคำร้องเรียน จากนั้นพิจารณาพร้อมกับหัวหน้างาน/ผู้จัดการในแผนกของตนก่อน  
ดำเนินการส่งต่อไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

3.2 ผู้จัดการคลังน้ำมัน เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมคำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลัง  
น้ำมัน และดำเนินการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

3.3 ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการท่อส่งน้ำมัน เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมคำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่  
เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการส่งน้ำมัน และดำเนินการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น

3.4 ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการรับส่งน้ำมัน เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมคำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่  
เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่สถานีสูบน้ำดิบสำแลศรีราชา และมาบตาพุด และดำเนินการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการ  
แก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

3.5 ผู้จัดการแผนกบริหารความปลอดภัยและความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวม  
คำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ดำเนินการออก  
“ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

	<p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</b></p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 4 ของ 9</p>
---	--	---

3.6 ผู้จัดการแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้รับผิดชอบการรวบรวมคำร้องเรียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ  
เรื่องสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ กิจกรรมซ่อมบำรุง ระบบสารสนเทศข้อมูล เป็นต้น ดำเนินการออก “ใบแจ้ง  
ขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

3.7 ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงาน ซึ่งแจ้งทำ  
ความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ชุมชน และสังคมในเรื่องร้องเรียนที่อาจเป็นประเด็นปัญหาและต้องใช้ทักษะในการสร้าง  
ความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน จัดเก็บและรวบรวมสำเนาเอกสารเรื่องการร้องเรียนทั่วไปและเสนอรายละเอียดเรื่อง  
ร้องเรียนและสรุปรายงานต่อ MANCOM

#### 4. คำจำกัดความ

4.1 คำร้องเรียน/ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ หรือปัญหาที่ผู้เกี่ยวข้อง  
พบจากการดำเนินการของบริษัทฯ ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งข้อร้องเรียนนั้นต้อง  
เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือเป็นผลกระทบจากการดำเนินการของบริษัทฯ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ  
คำร้องเรียนของลูกค้า

4.2 ชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง ชุมชนโดยรอบคลังน้ำมัน  
หรือชุมชนโดยรอบแนวท่อส่งน้ำมัน หรือ ชุมชน และสังคมในวงกว้างที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ  
บริษัทฯ

4.3 ช่องทางรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่ได้มาซึ่งข้อร้องเรียนอื่น ๆ จากชุมชน สังคมที่เป็นลาย  
ลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ ทางวาจา ทางโทรศัพท์ ทางเอกสาร จดหมาย ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์  
ต่าง ๆ

4.4 ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เอกสารที่เขียนรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาว่า  
เป็นข้อร้องเรียนหรือไม่ บันทึกสถานะ และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียน จนถึงการปิดข้อร้องเรียนจนจบ  
กระบวนการ

4.5 ใบบันทึกข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เอกสารบัญชีคำร้องเรียนที่เข้ามาในระบบการรับข้อร้องเรียน  
ทั่วไปของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงข้อร้องเรียนทั้งที่อยู่ในขอบเขตบริษัทฯ และ ไม่อยู่ในขอบเขตบริษัทฯ

	<p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</b></p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 5 ของ 9</p>
---	--	---

4.6 ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เอกสารที่ร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 5. ระเบียบปฏิบัติ

5.1 พนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน จากชุมชนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางวาจา ทางโทรศัพท์ ทางเอกสาร จดหมาย ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มากรอกราชเลขาธิการใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป”


5.2 พนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน กรอกรายละเอียดคำร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” จากนั้นส่งเอกสารไปยังผู้จัดการในแผนกของตนที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการส่งต่อไปยังผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องทราบ โดยมีขอบเขตและความรับผิดชอบดังรายละเอียดในหัวข้อที่ 3 เรื่อง **ผู้รับผิดชอบ** (หน้าที่ ของ 10) ของระเบียบปฏิบัติเรื่อง คำร้องเรียนทั่วไป

5.3 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องรับ “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” จากนั้นพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนอยู่ในขอบเขตบริษัท จะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ดังรายละเอียดในหัวข้อที่ 2 เรื่อง **ขอบเขต และ 4 เรื่อง คำจำกัดความ** (หน้าที่ ของ 10) ของระเบียบปฏิบัติ เรื่อง คำร้องเรียนทั่วไป

5.3.1 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียน ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องรับเรื่อง ลงทะเบียนออกหมายเลขคำร้อง โดยใช้ชื่อแผนก ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมด้วยตัวเลข 3 หลัก เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมให้ระบุว่า Safety 001 ลงในช่องเลขที่ใบคำร้องเรียนใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป” เพื่อดำเนินการต่อไป

5.3.2 กรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียน ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจเหตุผลอย่างถูกต้อง ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องลงทะเบียนออกหมายเลข โดยใช้ชื่อแผนก ที่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมด้วยตัวเลข 3 หลัก เช่น แผนกบริหารความปลอดภัยและความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้ระบุว่า Safety 001 เขียนรายละเอียดว่าไม่เป็นข้อร้องเรียนและได้ดำเนินการชี้แจงแล้วลงใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป”

ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียนต้องชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือทำความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งลงชื่อ เก็บต้นฉบับไว้ที่แผนกตน และทำสำเนาเพื่อให้ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบ ทั้งนี้ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์เป็นผู้ประสานรายละเอียดข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของบริษัทที่มีให้ MANCOM ทราบ ภายในไตรมาสที่ 2 ของทุกปี

	<p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</b></p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 6 ของ 9</p>
---	--	---

กรณีเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจเป็นเรื่องที่อาจจะเป็นประเด็นปัญหาและต้องใช้ทักษะในการสื่อสารสร้างและความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียนสามารถประสานเพื่อขอความช่วยเหลือจากแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์เพื่อร่วมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน

5.4 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหว่าสามารถดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนได้อย่างเร่งด่วนโดยเร็ว หรือ ระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน หรือระยะยาว

### 5.4.1 กรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเร่งด่วน หรือระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน

5.4.1.1 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป” บันทึกเลขที่เอกสารขอให้ดำเนินการแก้ไข และผู้รับผิดชอบลงใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป” เก็บต้นฉบับไว้ที่แผนกตน และทำสำเนาเพื่อให้ผู้จัดการฝ่ายของตน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบเพื่อติดตามสถานะการแก้ไข

5.4.1.2 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องแจ้งแนวทางในการแก้ไข นำส่งเรื่อง และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวเป็นผู้วิเคราะห์หาสาเหตุของเรื่องที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไข ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ บันทึกผล และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้จัดการแผนกตนทราบเป็นระยะ ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวบันทึกรายละเอียดทั้งหมดลงใน “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งออกเลขที่เอกสาร โดยใช้ชื่อแผนก ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมด้วยตัวเลข 3 หลัก เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมใช้ Safety 001

5.4.1.3 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขจากผู้รับผิดชอบ พร้อมแจ้งแนวทางการแก้ไขของบริษัท ผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ชุมชนทราบเป็นระยะจนกว่าการแก้ไขปัญหาจะแล้วเสร็จ โดยผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องสามารถประสานงานเพื่อร้องขอความช่วยเหลือในการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ชุมชนจากแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์กรณีที่ต้องใช้ทักษะ การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน พร้อมทั้งบันทึกสถานะการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” ทุกครั้งที่มีการแก้ไขต้นฉบับต้องทำสำเนาเพื่อให้ผู้จัดการฝ่ายของตน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบเพื่อติดตามสถานะการแก้ไข

5.4.2 ในกรณีเรื่องที่ร้องเรียนที่พิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนแล้วพบว่าต้องใช้ **เวลา** ในการแก้ไขปัญหา ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเร่งด่วน หรือระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน ผู้จัดการแผนกที่

	<b>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</b>	เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 7 ของ 9
---	---	---

เกี่ยวข้องต้องเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการลงทุน ปรับปรุงระบบ หรือ กระบวนการต่าง ๆ เพิ่มเติมโดยจัดเป็น**แนวทางในการแก้ไขปัญหาระยะยาว**

5.4.2.1 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งสถานะการดำเนินงาน ความคืบหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบติดตามสถานะเป็นระยะ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ชุมชน ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้เกี่ยวข้อง มั่นใจว่าคำร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข พร้อมทั้งบันทึกสถานะการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งบันทึกสถานะการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” ทุกครั้งที่มีการแก้ไขต้นฉบับต้องทำสำเนาเพื่อให้ผู้จัดการฝ่ายของตน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบเพื่อติดตามสถานะการแก้ไข

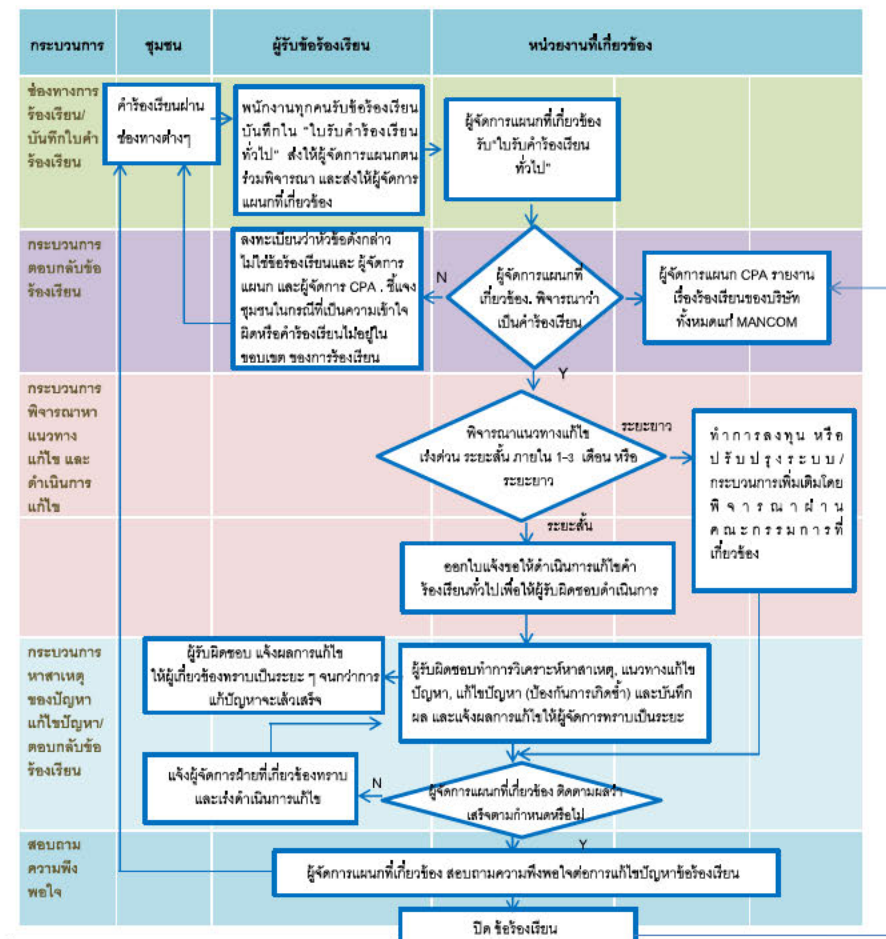
5.4.2.2 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งสถานะการดำเนินงาน ความคืบหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน แก่ผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์เพื่อทราบรายละเอียดก่อนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ชุมชนภายนอกทราบ

5.5 เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องพิจารณาว่าสามารถปิดข้อร้องเรียนได้หรือไม่จากผลการสอบถามความพึงพอใจจากผู้เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ชุมชนพร้อมทั้งปิดข้อร้องเรียนลงใน “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียด และลงนามปิดข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมเก็บต้นฉบับเอกสารไว้ที่แผนกตน และ**สำเนา**ให้เลขาฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกที่รับข้อร้องเรียน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

5.6 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องบันทึกรายละเอียด วันที่ปิดข้อร้องเรียน และลงนามปิดการร้องเรียนลงใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมเก็บเอกสารไว้ที่แผนกตน พร้อม**สำเนา**ให้เลขาฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกที่รับข้อร้องเรียน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ เพื่อทราบการปิดกระบวนการร้องเรียน

	<b>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</b>	เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 8 ของ 9
---	---	---

แผนผังที่ 1 การดำเนินการเรื่องคำร้องเรียนทั่วไป



	<b>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</b>	เลขที่เอกสาร 14-PC-002
		แก้ไขครั้งที่ 0
		วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63
		หน้า 9 ของ 9

6. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป
- 6.2 ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป
- 6.3 ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป

7. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาจัดเก็บ	การจัดเก็บ
1. ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป	ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาที่เลขฝ้ายที่เกี่ยวข้อง แผนกที่รับเรื่อง ร้องเรียน และแผนก CPA	ผู้จัดการแผนก ที่เกี่ยวข้อง	2 ปี	เรียงตาม หมายเลข
2. ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป	ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาที่เลขฝ้ายที่เกี่ยวข้อง และแผนก CPA	ผู้จัดการแผนก ที่เกี่ยวข้อง	2 ปี	เรียงตาม หมายเลข
3. ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข คำร้องเรียนทั่วไป	ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาที่เลขฝ้ายที่เกี่ยวข้อง แผนกที่รับเรื่อง ร้องเรียน และแผนก CPA	ผู้จัดการแผนก ที่เกี่ยวข้อง	2 ปี	เรียงตาม หมายเลข

ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป

ส่วนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ \_\_\_\_\_

เรียน ☐ ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

รายละเอียดคำร้องเรียน \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

ผู้รับคำร้องเรียน

วันที่ / เวลา \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 2 พิจารณาว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการส่งเอกสารไปยัง \_\_\_\_\_

ผู้จัดการแผนก \_\_\_\_\_ ซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง พิจารณาแล้วเห็นว่า:

- ☐ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน เนื่องจากคำร้องเรียน ไม่อยู่ในขอบเขตของบริษัท
- ☐ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน/ผู้จัดการแผนก CPA และผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบแล้ว (โปรดระบุรายละเอียด) \_\_\_\_\_

☐ เป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นผลจากการดำเนินงานของบริษัท พิจารณาแล้วควรดำเนินการ

☐ แก้ไขโดยเร็ว (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

☐ แก้ไขระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

☐ แก้ไขระยะยาว (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

การดำเนินการแก้ไขสามารถดำเนินการออกใบร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป

เลขที่ \_\_\_\_\_

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

(ผู้จัดการ \_\_\_\_\_)

วันที่ / เวลา \_\_\_\_\_

**หมายเหตุ** ผู้รับคำร้องเรียนกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม พร้อมระบุชื่อผู้ร้องเรียน และพิจารณาว่าผู้จัดการแผนกคนพร้อมลงชื่อแล้วส่งไปยังผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องลงเลขที่ ซึ่งแผนกที่เกี่ยวข้อง จะเป็นผู้กำหนดเลขที่เอง โดยใช้ชื่อย่อแผนก ตามด้วยเลข 3 หลัก เช่น เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับแผนกความปลอดภัยจะระบุเลขที่ใช้ Safety 001

ต้นฉบับ ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ สำเนา ผู้จัดการฝ้ายที่เกี่ยวข้อง / ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

หน้าที่ 1/2

14-FM-004

เอกสารควบคุม

ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องได้แจ้งสถานะการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วด้วย

ครั้งที่ 1 วันที่ \_\_\_\_\_ เวลา \_\_\_\_\_

รายละเอียด \_\_\_\_\_

ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_ เวลา \_\_\_\_\_

รายละเอียด \_\_\_\_\_

ครั้งที่ 3 วันที่ \_\_\_\_\_ เวลา \_\_\_\_\_

รายละเอียดบุคคล \_\_\_\_\_

ครั้งที่ 4 วันที่ \_\_\_\_\_ เวลา \_\_\_\_\_

รายละเอียดของ \_\_\_\_\_

ครั้งที่ 5 วันที่ \_\_\_\_\_ เวลา \_\_\_\_\_

รายละเอียด \_\_\_\_\_

ผู้จัดการแผนก \_\_\_\_\_ ซึ่งเป็นแผนกที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้วเห็นว่า :

- 

---

- 

---

**लग्न**

(ผู้จัดการ \_\_\_\_\_)

วันที่ \_\_\_\_\_

ต้นฉบับ ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการ ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง / ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

ต้นฉบับ ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง / ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

[illegible]

## ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไป

เลขที่ \_\_\_\_\_

วันที่ \_\_\_\_\_

เรียน \_\_\_\_\_ ฝ่าย \_\_\_\_\_

☐ คำร้องเรียนจาก \_\_\_\_\_ เลขที่อ้างอิง \_\_\_\_\_

ปัญหาที่พบ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

สาเหตุ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

แนวทางการแก้ไข \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

แนวทางการป้องกัน \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

( \_\_\_\_\_ )

วันที่ \_\_\_\_\_

ผลการติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

☐ สามารถปิดข้อร้องเรียนได้

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

(ผู้จัดการแผนก \_\_\_\_\_)

วันที่ \_\_\_\_\_