

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน	หน้าที่ 2/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C	การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

สารบัญ

ตอนที่	หัวข้อ	หน้าที่	
1	วัตถุประสงค์	3	1
2	ขอบเขต	3	2
3	นโยบาย	3	3
4	คำนิยาม	3	4
5	รูปแบบขั้นตอนการดำเนินงาน	4	5
6	รายละเอียดการดำเนินงาน	6	6
7	บันทึกคุณภาพและสิ่งแวดล้อม	10	7
8	เอกสารอ้างอิง	10	8
9	ภาคผนวก	11	9
10	ประวัติการแก้ไข	15	10

ผู้จัดทำ :

(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)

ผู้อนุมัติ :

(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน	หน้าที่ 3/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C	การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นตอนการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก  
 ของบริษัท เอเอสเอ บ็อกซ์บอร์ด คอนเทนเนอร์ จำกัด ซึ่งรวมถึงการรับข้อร้องเรียนทางด้านสิ่งแวดล้อม  
 จากลูกค้า ชุมชน และผู้ที่สนใจ ให้ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

### 2. ขอบเขต

2.1 ใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการสื่อสารภายใน ระหว่างระดับ และ  
 ผู้มีหน้าที่ต่างๆ ของบริษัทฯ โดยเป็น การสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงานระดับล่าง และพนักงาน  
 ระดับล่างสู่ผู้บริหาร รวมทั้งการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

2.2 ใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการสื่อสารภายนอก โดยเป็นการสื่อสาร  
 จากบุคคลที่ผู้บริหารได้มอบหมายสู่ บุคคลภายนอก และจากบุคคลภายนอกสู่บุคคลที่ได้รับมอบหมาย  
 จากผู้บริหาร

### 3. นโยบาย

อ้างอิงคู่มือคุณภาพ 5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร

อ้างอิงคู่มือสิ่งแวดล้อม 4.4.3 การสื่อสาร

### 4. คำนิยาม

-

ผู้จัดทำ :

(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)

ผู้อนุมัติ :

(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	หน้าที่ 4/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15		แก้ไขครั้งที่ 1
ฉบับที่ : C		เดือนที่อนุมัติใช้ 06/53

### 5. รูปแบบขั้นตอนการดำเนินงาน

#### 5.1 กระบวนการสื่อสาร

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่เกี่ยวข้อง	
ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) / หัวหน้าแผนกบุคคลฯ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ภายในให้พนักงานทราบถึงการควบคุมระบบคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อม ระเบียบข้อบังคับ สำหรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ภายในบริษัทฯ</li> <li>- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกทราบถึงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ภายในบริษัทฯ</li> <li>- บันทึกการสื่อสารถึงบุคคลภายนอกลงใน QS-F.033</li> <li>- จัดทำรายงานส่งหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายกำหนด</li> <li>- สื่อสาร Significant Aspect ภายนอกที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นโยบายคุณภาพ</li> <li>2. นโยบายสิ่งแวดล้อม</li> <li>3. QS-F.029 วัตถุประสงค์และเป้าหมายสิ่งแวดล้อม</li> <li>4. QS-F.033 โบบันทึกการสื่อสาร</li> <li>5. QS-S.003 ระเบียบข้อบังคับพื้นฐานฯ</li> <li>6. AD-S.005 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ</li> </ol>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ผู้ร้องเรียน / พนักงานบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม เมื่อพบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- เป็นตัวแทนรับร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อมจากบุคคลภายนอก</li> <li>- กรอกรายละเอียดลงในบันทึกข้อร้องเรียนสิ่งแวดล้อม แล้วส่งให้หัวหน้าแผนก / หัวหน้าแผนกบุคคลฯ / MR</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. QS-F.024 บันทึกข้อร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม</li> </ol>	11 12 13 14
ตัวแทนฝ่ายบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับการแจ้งข้อร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม</li> <li>- พิจารณาข้อร้องเรียน</li> <li>- แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ได้อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัทฯ</li> <li>- กำหนดผู้ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการกับข้อร้องเรียน กรณีอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัทฯ</li> <li>- บันทึกการพิจารณาลงในแบบฟอร์ม QS-F.024 ในส่วนที่ 2</li> <li>- รวบรวมข้อร้องเรียน แล้วบันทึกลงใน QS-F.034</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. QS-F.024 บันทึกข้อร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม</li> <li>2. QS-F.034 บัญชีรายการบันทึกข้อร้องเรียน</li> </ol>	15 16 17 18 19 20 21 22

ผู้จัดทำ : (ตัวแทนฝ่ายบริหาร)	ผู้อนุมัติ : (ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)
----------------------------------	---------------------------------------

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	หน้าที่ 5/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15		แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C		เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

### 5.1 กระบวนการสื่อสาร (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่เกี่ยวข้อง	
หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไข ตามข้อร้องเรียน</li> <li>- ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น</li> <li>- วิเคราะห์หาสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขและป้องกัน , บันทึกลงในแบบฟอร์ม QS-F.024 ในส่วนที่ 4 แล้วส่งคืน MR</li> <li>- ดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. QS-F.024 บันทึกข้อร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม</li> <li>2. QS-P.04 ปฏิบัติการแก้ไข</li> <li>3. QS-P.09 ปฏิบัติป้องกัน</li> </ul>	1 2 3 4 5 6 7
ตัวแทนฝ่ายบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบและพิจารณาผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา</li> <li>- กรณีไม่ผ่าน ค้นหาสาเหตุและวิเคราะห์ข้อมูลใหม่</li> <li>- กรณีผ่าน อนุมัติปิดข้อร้องเรียน, แจ้งกลับผู้ร้องเรียน</li> <li>- รวบรวมข้อร้องเรียน แล้วบันทึกลงใน QS-F.034</li> <li>- สรุปข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขนำเข้าที่ประชุม ทบทวน โดยฝ่ายบริหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. QS-F.024 บันทึกข้อร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม</li> <li>2. QS-F.034 บัญชีรายการบันทึกข้อร้องเรียน</li> <li>3. QS-P.01 การทบทวนของฝ่ายบริหาร</li> <li>4. QS-F.003 บันทึกผลการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร</li> </ul>	8 9 10 11 12 13 14 15

ผู้จัดทำ : (ตัวแทนฝ่ายบริหาร)	ผู้อนุมัติ : (ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)
----------------------------------	---------------------------------------

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน	หน้าที่ 6/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C	การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

## 6. รายละเอียดการดำเนินงาน

### 6.1 การติดต่อสื่อสาร

#### การติดต่อสื่อสารภายใน

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) และหัวหน้าแผนกบุคคลฯ ดำเนินการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์นโยบายของบริษัทฯ วัตถุประสงค์ เป้าหมายทางด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม โครงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับพื้นฐานทั่วไป สำหรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ตามหัวข้อสื่อสารในภาคผนวกที่ 1 โดยผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การประชุม ป้ายประกาศ เอกสารเวียน วารสารของบริษัทฯ แผ่นพับ เป็นต้น ตามความเหมาะสม

#### การติดต่อสื่อสารภายนอก

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) เป็นผู้จัดส่งข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ นโยบายบริษัทฯ ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ แผนกกิจกรรม / โครงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายชี้แจงจากบริษัทฯ เป็นต้น ตามความเหมาะสม สื่อสารให้กับชุมชนรอบข้าง ลูกค้าที่เข้ามา เยี่ยมชมในบริษัทฯ และผู้ที่มีความสนใจเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ โดยมีความถี่ในการสื่อสารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

หัวหน้าแผนกบุคคลฯ จัดทำรายงานที่ต้องส่งให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องทราบ ตามที่กฎหมายกำหนด

ทุกครั้งที่มีการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก ให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) ทำการบันทึกลงในใบบันทึกการสื่อสาร (QS-F.033 : ภาคผนวกที่ 2)

ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ (Significant Aspect) ที่จำเป็นต้องสื่อสารออกสู่ภายนอก หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ต้องได้รับมติจากการประชุมทบทวนทวนฝ่ายบริหารก่อนทุกครั้ง

ผู้จัดทำ :

(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)

ผู้อนุมัติ :

(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน	หน้าที่ 7/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C	การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

### ขั้นตอนการตัดสินใจสื่อสาร Significant Aspect

1. บังคับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมและประเมินลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ ( Significant Aspect)
2. นำปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ ( Significant Aspect) ที่ได้นำมารวบรวมเข้าสู่ที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อตัดสินใจในการสื่อสารลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญต่อบุคคลภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานราชการ ลูกค้า ชุมชนรอบข้าง Supplier และอื่นๆที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญที่เกิดขึ้น

#### หลักเกณฑ์ในการตัดสินใจสื่อสาร Significant Aspect

1. หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการสื่อสารสิ่งที่จำเป็นทุกเรื่อง
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(ภายนอก)ให้ดำเนินการตัดสินใจสื่อสารตามที่ได้อนุมัติจากที่ประชุมทบทวน-ฝ่ายบริหารในแต่ละครั้ง

## 6.2 ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน

### 6.2.1 ผู้ร้องเรียนทางด้านสิ่งแวดล้อม

- พนักงาน สามารถร้องเรียน ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยกรอกรายละเอียดลงในใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (QS-F.024 : ภาคผนวกที่ 3)

- บุคคลภายนอก สามารถร้องเรียนได้ที่ทุกหน่วยงาน และกับพนักงานทุกคน ในบริษัทฯ โดยที่การร้องเรียน อาจอยู่ในรูปแบบของหนังสือแจ้ง, การบอกกล่าว, ทางโทรศัพท์ ฯลฯ ดังนั้น เมื่อได้รับการร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ให้พนักงานที่รับแจ้งข้อร้องเรียน กรอกรายละเอียดลงในใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (QS-F.024 : ภาคผนวกที่ 3)

โดยใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมจะถูกติดตั้งทุกแผนก หรือหน้าห้องแผนกบุคคลฯ เมื่อกรอกรายละเอียดเสร็จแล้ว ส่งให้ที่หัวหน้าแผนก หรือ หัวหน้าแผนกบุคคลฯ เพื่อส่งให้ MR ดำเนินการขั้นต่อไป (หรือส่งให้ MR โดยตรง)

ผู้จัดทำ :

(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)

ผู้อนุมัติ :

(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน	หน้าที่ 8/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C	การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

## 6.2.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

6.2.2.1 เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียน ให้พิจารณาว่า อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัทฯ หรือไม่ กรณีที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัทฯ ให้ MR ดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน ถึงเหตุผลของการไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ พร้อมบันทึกลงในใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (QS-F.024 : ภาคผนวกที่ 3)

กรณีที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัทฯ ให้ MR ดำเนินการพิจารณา กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการกับข้อร้องเรียน โดยพิจารณาให้หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ดำเนินการ และบันทึกการตัดสินใจลงในใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (QS-F.024 : ภาคผนวกที่ 3) ในส่วนที่ 2

กรณีที่ยังไม่ปรากฏชัดเจนว่า ปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของบริษัทฯ ให้ MR จัดประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปในการดำเนินการขั้นต่อไป

6.2.2.2 รวบรวมปัญหาข้อร้องเรียนทางด้านสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัทฯ แล้วบันทึกลงในใบบัญชีรายการบันทึกข้อร้องเรียน (QS-F.034 : ภาคผนวกที่ 4)

## 6.2.3 หัวหน้าแผนกที่รับผิดชอบในการดำเนินการกับข้อร้องเรียน

ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น พร้อมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยใช้ หลักการตามขั้นตอนการดำเนินงานรายละเอียดการตรวจสอบ เรื่อง การปฏิบัติ การแก้ไข (QS-P.04) , การปฏิบัติป้องกัน (QS-P.09) และ บันทึกรายละเอียด การตรวจสอบค้นหาสาเหตุไว้ในส่วนที่ 4 ของใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (QS-F.024) แล้วส่งคืนตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) ภายใน 7 วัน

ผู้จัดทำ :

(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)

ผู้อนุมัติ :

(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน	หน้าที่ 9/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C	การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

#### 6.2.4 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR)

6.2.4.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร(MR) รับผิดชอบในการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการกับ  
ข้อร้องเรียนดังกล่าว

กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการมีประสิทธิภาพ ให้ลงชื่ออนุมัติปิดข้อร้องเรียนลง  
ในส่วนที่ 5 ของใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (QS-F.024)

กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่า ยังไม่มีประสิทธิภาพ ให้บันทึกข้อคิดเห็นลงในส่วนที่ 5 และส่งให้  
ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามหัวข้อ 6.2.3 ใหม่อีกครั้ง

6.2.4.2 แจกกลับไปยังผู้ร้องเรียนถึงการดำเนินงานทั้งหมดเกี่ยวกับปัญหาที่ได้รับ  
การร้องเรียน

6.2.4.3 นำผลการดำเนินการแก้ไข และป้องกัน ตลอดจนปัญหาความไม่สะดวกต่างๆ  
นำเข้าพิจารณาในการประชุม ทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ตาม QS-P.01 เรื่อง การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ผู้จัดทำ :	ผู้อนุมัติ :
(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)	(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)



บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน	หน้าที่ 10/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่ 2
ฉบับที่ : C	การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	เดือนที่อนุมัติใช้ 06/54

7. บันทึกคุณภาพและสิ่งแวดล้อม

7.1 ไบบันทึกการสื่อสาร (QS-F.033)

จัดเก็บในแฟ้ม การสื่อสารภายในและภายนอก

ดูแลโดย ตัวแทนฝ่ายบริหาร

เก็บรักษาไว้ อย่างน้อย 3 ปี

7.2 ไบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (QS-F.024)

จัดเก็บในแฟ้ม บันทึกสิ่งแวดล้อม

ดูแลโดย ตัวแทนฝ่ายบริหาร

เก็บรักษาไว้ อย่างน้อย 3 ปี

7.3 ไบบัญชีรายการบันทึกข้อร้องเรียน (QS-F.034)

จัดเก็บในแฟ้ม บัญชีรายการบันทึกข้อร้องเรียน

ดูแลโดย ตัวแทนฝ่ายบริหาร

เก็บรักษาไว้ อย่างน้อย 3 ปี

8. เอกสารอ้างอิง

8.1 M-EMS คู่มือสิ่งแวดล้อม

8.2 QS-P.04 เรื่อง ปฏิบัติการแก้ไข

8.3 QS-P.09 เรื่อง ปฏิบัติป้องกัน

8.4 QS-P.01 เรื่อง การทบทวนของฝ่ายบริหาร

ผู้จัดทำ :

(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)

ผู้อนุมัติ :

(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)

บริษัท ABC จำกัด	ขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก	หน้าที่ 11/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15		แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C		เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

9. ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1 : ทิศทางของการสื่อสาร และหัวข้อที่สื่อสาร

ทิศทางของการสื่อสาร	หัวข้อที่สื่อสาร
ผู้บริหารผู้พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายคุณภาพและสิ่งแวดล้อม, วัตถุประสงค์ เป้าหมายคุณภาพและสิ่งแวดล้อม</li> <li>- ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ</li> <li>- วิธีการป้องกัน ระวัง จัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม</li> <li>- แผนกิจกรรม / โครงการด้านสิ่งแวดล้อม และผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- ผลลัพธ์ของการตรวจสอบและการวัดผลด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- ผลลัพธ์ของการตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม</li> <li>- ผลลัพธ์ของการประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหาร</li> <li>- รายงานเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมและตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน</li> <li>- การตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของพนักงาน</li> </ul>
พนักงานผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>
บริษัทฯ บุคคลภายนอกที่ไม่ใช่หน่วยงานราชการ เช่น ชุมชนรอบข้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายคุณภาพและสิ่งแวดล้อม</li> <li>- ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ</li> <li>- แผนกิจกรรม / โครงการด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>- การเตรียมพร้อมและตอบสนองในภาวะฉุกเฉิน</li> <li>- การตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ</li> </ul>
บริษัทฯ หน่วยงานราชการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานและการแจ้งต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย</li> <li>- การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันตามที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย</li> </ul>
บุคคลภายนอกบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ</li> <li>- เรื่องราวที่เกี่ยวกับลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม / ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>- เรื่องราวที่เกี่ยวกับการขอความร่วมมือ</li> </ul>

ผู้จัดทำ :  (ตัวแทนฝ่ายบริหาร)	ผู้อนุมัติ :  (ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)
--------------------------------------	---



บริษัท ABC จำกัด	<b>ขั้นตอนการดำเนินงาน</b> <b>เรื่อง</b> <b>การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก</b>	หน้าที่ 13/15
เลขที่เอกสาร QS-P.15		แก้ไขครั้งที่ 0
ฉบับที่ : C		เดือนที่อนุมัติใช้ 06/51

ภาคผนวกที่ 3 : ใบบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

QS-F.024

QS-F.024

QS-F.024 : Communication	วันที่รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	เลขที่ .... / .... (สำหรับ MCR)
ส่วนที่ 1 : สำหรับผู้ร้องเรียน	วันที่ .... / .... / ....	
	1. <input type="radio"/> บุคคลภายนอก <input type="radio"/> บุคคลภายใน ชื่อผู้เขียน : ..... 2. รหัสหรือชื่อหน่วยงาน : ..... 3. หน่วยงานเมื่อ : ..... สถานที่ / ตำแหน่ง : ..... 4. ข้อเสนอแนะ : ..... 5. สถานที่ติดต่อรับ / โทร : .....	
	ส่วนที่ 2 : MCR ผู้รับผิดชอบดำเนินการ : ..... แผนก : ..... ความเห็น <input type="radio"/> น่าเชื่อถือ <input type="radio"/> สามารถดำเนินการได้ทันที 6. กำหนดวันที่ติดตาม : ..... 7. ชื่อ ..... (MCR) วันที่ .... / .... / ....	
	ส่วนที่ 3 : ค่าเงินค่าเสียหาย 8. ค่าเงินค่าเสียหาย : ..... 9. ชื่อ ..... (ผู้ดำเนินการ) วันที่ .... / .... / ....	
ส่วนที่ 4 : สำหรับผู้ดำเนินการ	ส่วนที่ 4 : ค่าความเสียหายและค่าเงินค่าเสียหายเบื้องต้น 10. ค่าความเสียหาย : ..... <input type="radio"/> มีปัญหาตามข้อเขียน เกิดจาก ..... <input type="radio"/> ไม่มีปัญหาตามข้อเขียน ข้อผิดพลาดอื่น ..... 11. ค่าเงินค่าเสียหาย : ..... 12. มติความเข้าใจ / ข้อเสนอแนะ : ..... 13. แนวทางการป้องกัน : .....	
	ส่วนที่ 5 : ค่าความเสียหายและอนุมัติการแจ้งข้อร้องเรียน 14. ชื่อผู้ดำเนินการ : ..... 15. ชื่อ ..... (MCR) วันที่ .... / .... / ....	
	REV. 0 (14-0-05)	

ผู้จัดทำ : <div style="text-align: center;">(ตัวแทนฝ่ายบริหาร)</div>	ผู้อนุมัติ : <div style="text-align: center;">(ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน)</div>
---	--

