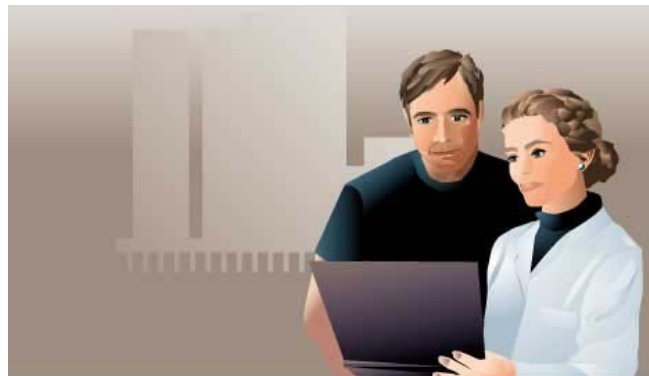


มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การสื่อสาร

P - ESQ - 443/443/553 - IMC - 1- 1

จัดทำโดย	อนุมัติโดย
 ----- (นายพชัย แสงสม) ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหาร ธุรการระบบมาตรฐานสากล กลุ่มโลจิสติกส์เซอร์วิส	 ----- (นายวีชรา บุญถิ่น) ผู้แทนฝ่ายบริหาร ธุรการระบบมาตรฐานสากล กลุ่มโลจิสติกส์เซอร์วิส



COMMUNICATION

EXPORT SERVICE CENTER & LEAMCHABANG LOGISTICS CENTER

NYK LOGISTICS (THAILAND) CO., LTD.

มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การสื่อสาร

P - ESQ - 443/443/553 - IMC - 1- 1

สารบัญ

❶ วัตถุประสงค์.....	3
❷ ขอบเขตการประกาศใช้.....	3
❸ คำนิยาม	3
❹ หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
❺ หลักการดำเนินการ	4
❻ เครื่องมือที่ใช้.....	5
❼ แบบรายงานที่เกี่ยวข้อง	5
❽ การเก็บรักษามันท์ก	5
❾ เอกสารอ้างอิง	5
❿ ประวัติการเปลี่ยนแปลง.....	6

มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การสื่อสาร

P - ESQ - 443/443/553 - IMC - 1- 1

๑ วัตถุประสงค์

มาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1.1 แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารที่มีต่อ ระบบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย
- 1.2 แสดงให้เห็นถึง ข้อห่วงใย และคำถามต่างๆ เกี่ยวกับ ปัญหาด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ด้รับการดูแล
- 1.3 ทำให้เกิดความตื่นตัว และระมัดระวังใน นโยบายฯ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และ โครงการขององค์กร
- 1.4 ทำให้พนักงานภายในองค์กร และฝ่ายต่างๆ ที่สนใจ ซึ่งอยู่ภายนอกองค์กร ได้ทราบเกี่ยวกับระบบการจัดการ และผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เป็นประเด็นที่กำลังได้รับความสนใจ หรือมีการร้องเรียน
- 1.5 เป็นการจัดเตรียมให้มีข่าวสารที่เหมาะสมแก่พนักงาน รวมถึงฝ่ายต่างๆ ที่สนใจ เพื่อให้รับทราบ และยอมรับในความเพียรพยายามขององค์กรที่มีต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

๒ ขอบเขตการประกาศใช้

การติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ของ ศูนย์บริการส่งออก และ ศูนย์บริการโลจิสติกส์ สาขาแหลมฉบัง

๓ คำนิยาม

- 3.1 การสื่อสาร หมายถึง การรับเข้า และส่งออกซึ่งข่าวสาร และข้อมูล เพื่อการติดต่อประสานงาน การกระจายข่าวสาร รวมทั้ง การสร้างความเข้าใจ ระหว่างบุคคล และหรือหน่วยงาน
- 3.2 การสื่อสารภายใน หมายถึง การสื่อสารจากผู้บริหารสู่พนักงาน และจากพนักงานสู่ผู้บริหาร รวมทั้งการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร
- 3.3 การสื่อสารภายนอก หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร สู่บุคคล หรือหน่วยงานภายนอก และจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก สู่บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร
- 3.4 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในเชิงบวก
- 3.5 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในเชิงลบ

๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

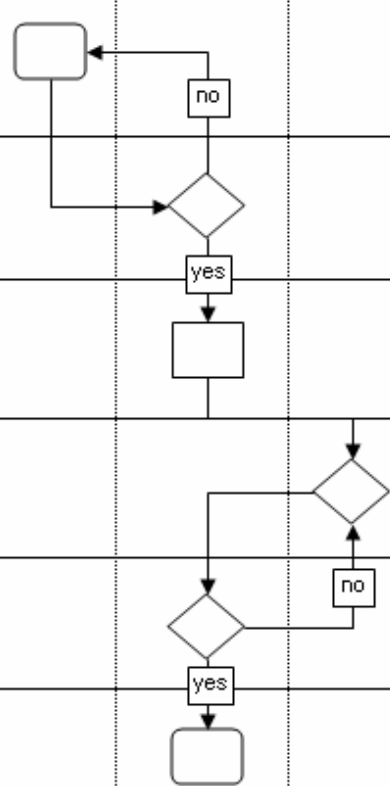
- 4.1 ผู้แทนฝ่ายบริหาร และผู้จัดการแผนก กำกับดูแลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานฉบับนี้

มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การสื่อสาร

P - ESQ - 443/443/553 - IMC - 1- 1

๑ หลักการดำเนินการ

- 5.1 การสื่อสารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะถูกระบุอยู่ใน มาตรฐานการปฏิบัติงานในระบบการจัดการแต่ละฉบับ
- 5.2 การสื่อสารกับหน่วยงานราชการ หรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ จะถูกระบบอยู่ใน มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง กฎหมาย และข้อกำหนด
- 5.3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่อนโยบาย ระบบการจัดการ จะมีการถ่ายทอดจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ผ่านตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง หรือตัวแทนฝ่ายลูกจ้างในการประชุม คณะกรรมการความปลอดภัย และหรือ คณะกรรมการบริหารระบบมาตรฐานสากล อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 5.4 การรับ และตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนภายใน และภายนอกองค์กร

ลำดับ	กระบวนการ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง / หน่วยงาน			เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		ผู้รับข้อร้องเรียน	ผู้แทนฝ่ายบริการ/ผู้จัดการแผนก	หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง	
5.4.1	การรวบรวมข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น, อีเมล, โทรศัพท์, จดหมาย ฯลฯ				บันทึกข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียนต่างๆ
5.4.2	พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย หรือไม่				
5.4.3	ออก รายงานการแก้ไขและการป้องกัน ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง				Corrective and preventive action เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.4.4	จัดทำ รายงานการแก้ไขและการป้องกัน รวมถึง แผนการแก้ไข และการป้องกัน (ถ้ามี)				
5.4.5	พิจารณา				
5.4.6	สื่อสารปัญหาดังกล่าวแก่พนักงาน และ ผู้ที่เกี่ยวข้องผ่าน จดหมาย ประกาศบริษัท และหรือ ตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง				จดหมาย ประกาศบริษัท บันทึกการประชุม

มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การสื่อสาร

P - ESQ - 443/443/553 - IMC - 1- 1

5.5 เรื่องอื่นๆ

- (1) ผู้แทนฝ่ายบริหาร กำหนดให้มี ผู้ที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ทางอีเมล iso@nyklt.co.th อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง
- (2) ผู้จัดการแผนก กำหนดให้มี ผู้ที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อคิดเห็น อย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- (3) ผู้ที่รับผิดชอบ หรือได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับ หรือสื่อสารทางอีเมล เป็นผู้ Back up อีเมล ที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (วิธีการ Back up ศึกษาได้จาก คู่มือการ Back up อีเมลในระบบ Lotus note)

๑ เครื่องมือที่ใช้

6.1 ผู้รับความคิดเห็น

6.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ และอีเมล iso@nyklt.co.th

๑ แบบรายงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๑ การเก็บรักษาบันทึก

ลำดับ	บันทึก	หน่วยงานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาที่จัดเก็บ
1	บันทึก หลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสื่อสาร	หน่วยงานที่สื่อสาร	อย่างน้อย 1 ปี
2	ประวัติการรับ-ส่ง อีเมล	หน่วยงานที่สื่อสาร	อย่างน้อย 1 เดือน

๑ เอกสารอ้างอิง

- 9.1 ข้อกำหนดการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่อง การสื่อสาร (4.4.3 Communication)
- 9.2 ข้อกำหนดการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย เรื่อง การสื่อสาร (4.5.3 Consultant and Communication ; TIS 18001)
- 9.3 ข้อกำหนดการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย เรื่อง การสื่อสาร (4.4.3 Consultant and Communication ; OHSAS 18001)
- 9.4 ข้อกำหนดการจัดการคุณภาพ เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร (5.5.3 Internal Communication)
- 9.5 คู่มือ การ Back up อีเมล ในระบบ Lotus note (Archive File)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่อง การสื่อสาร

P - ESQ - 443/443/553 - IMC - 1- 1

๑ ประวัติการเปลี่ยนแปลง

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดของการเปลี่ยนแปลง	หน่วยงานที่ขอเปลี่ยนแปลง	วันที่ประกาศใช้
1	-ระบุหัวข้อที่สื่อสาร และการสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญ	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	5 สิงหาคม 2548
2	-อธิบายถึงรายละเอียดในการสื่อสารปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญอย่างชัดเจน	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	31 สิงหาคม 2548
3	-ใช้สื่อสารในระบบ ISO 9001,14001 & TIS/OHSAS 18001 - ปรับปรุงระบบการกำหนดรหัสเอกสาร -ยกเลิกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	ธุรการระบบ มาตรฐานสากล	16 มีนาคม 2549
4	-เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร เสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆ ต่อนโยบาย และระบบการจัดการของพนักงาน	ธุรการระบบ มาตรฐานสากล	22 พฤษภาคม 2549