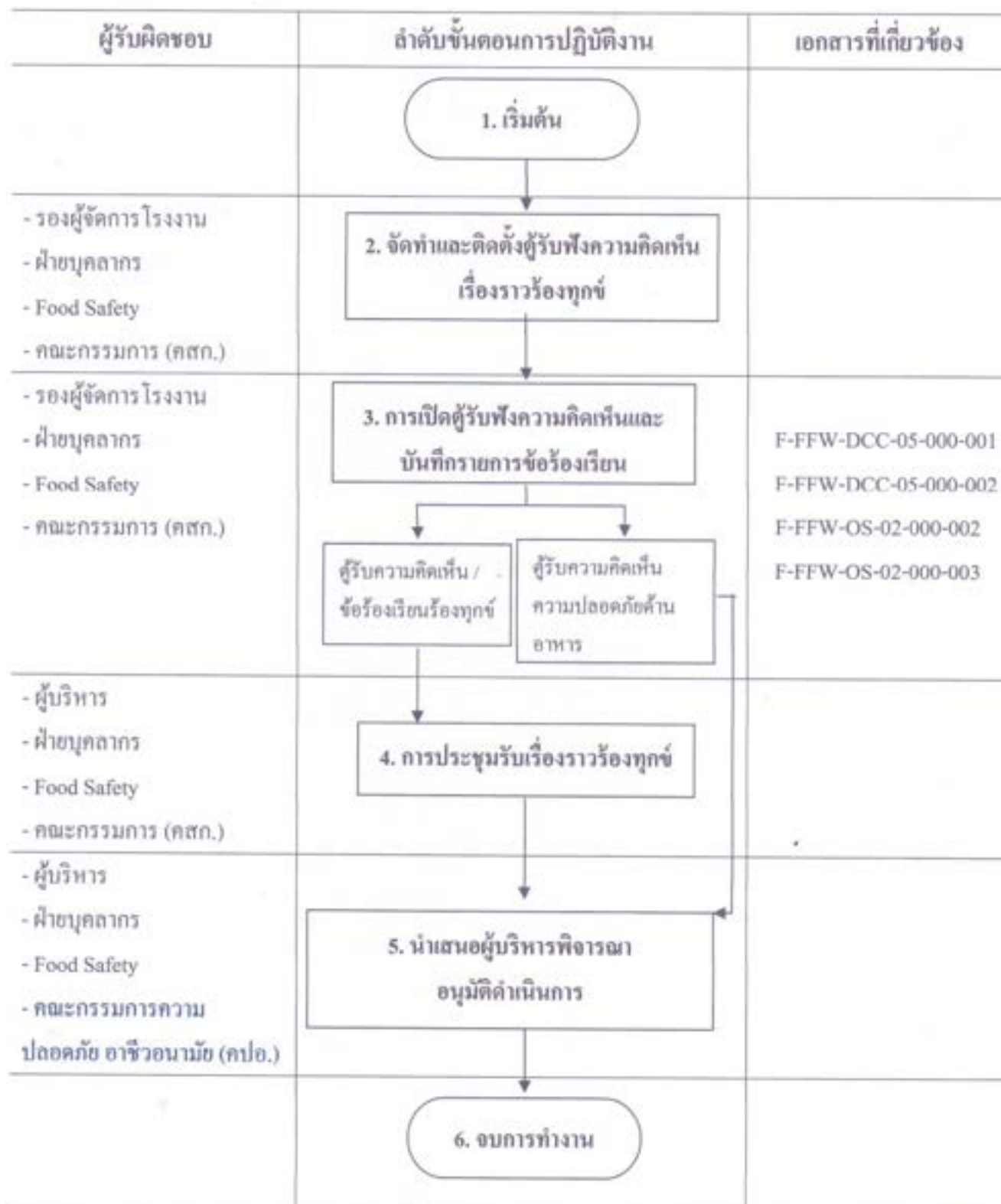


	ระเบียบปฏิบัติงาน Procedure Manual	เอกสารเลขที่ วันที่ประกาศใช้	P-FFW-DCC-05 13 กรกฎาคม 2566	ฉบับที่ แก้ไขครั้งที่	2 0
	การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Receive complaint)			หน้าที่	
				3 ของ 6	
ช่องประทับตรา "ต้นฉบับ" ต้นฉบับ Original	ช่องประทับตรา "เอกสารควบคุม" หรือ "เอกสารไม่ควบคุม"	สำเนาฉบับที่			

1. แผนผังลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน



	ระเบียบปฏิบัติงาน Procedure Manual	เอกสารเลขที่	P-FFW-DCC-05	ฉบับที่	2
		วันที่ประกาศใช้	13 กรกฎาคม 2566	แก้ไขครั้งที่	0
	การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Receive complaint)			หน้าที่	4 ของ 6
ช่องประทับตรา "ต้นฉบับ" ต้นฉบับ Original	ช่องประทับตรา "เอกสารควบคุม" หรือ "เอกสารไม่ควบคุม"			สำเนาฉบับที่	

2. รายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินงาน

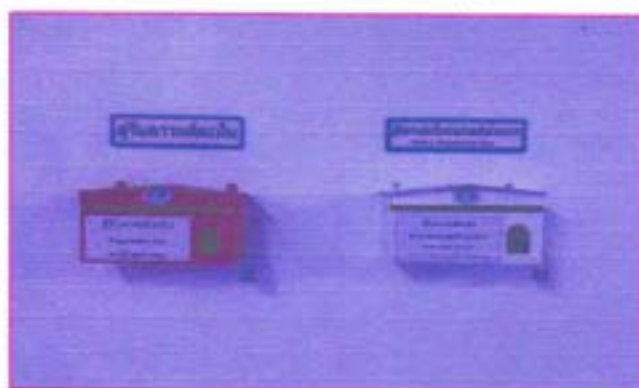
2.1. เริ่มต้น

2.2. จัดทำและติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็น/หรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ บริษัทฯ มีนโยบายการดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร ในกิจการอาหารสำเร็จรูป FFW ฝ่ายบุคลากร จึงได้ติดตั้งตู้รับความคิดเห็น เพื่อเปิดโอกาสรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร่วมแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่างๆ และรับแจ้งสถานการณ์ฉุกเฉินจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร เป็นการพัฒนาองค์กร ไปทิศทางที่ดี

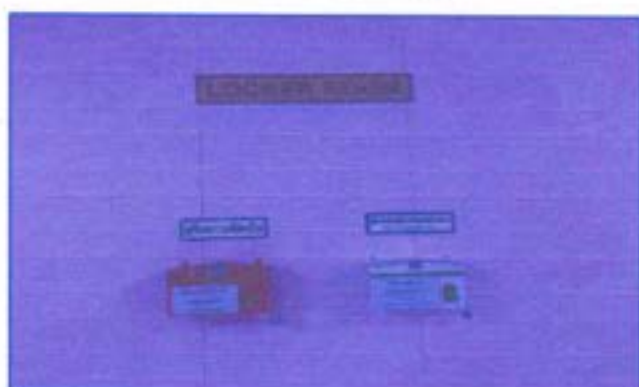
ได้มีการติดตั้ง ตู้รับความคิดเห็น(**ตู้สีแดง**) และตู้รับความคิดเห็นความปลอดภัยด้านอาหาร(**ตู้สีขาว**)ไว้ 2 จุด บริเวณชั้น G จุดที่ 1 ทางเดินไปโรงอาหารฝั่ง Hight และ จุดที่ 2 บริเวณชั้น G หน้าห้องฝึกอบรม ฝั่ง Low ดังนี้

- (**ตู้สีแดง**) เป็นตู้รับความคิดเห็น / หรือข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องทั่วไป
- (**ตู้สีขาว**) เป็นตู้รับข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยของอาหารและกล่องรับฟังความคิดเห็นที่ดี เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่างๆ ภายในโรงงาน ความปลอดภัยด้านอาหาร การปกป้องอาหาร เฝ้าระวังการก่อการร้าย การป้องกันการปนเปื้อนแบบเจตนาในสินค้า

จุดที่ 1 บริเวณชั้น G ทางเดินไปโรงอาหารฝั่ง Hight



จุดที่ 2 บริเวณชั้น G หน้าห้องฝึกอบรม ฝั่ง Low



	ระเบียบปฏิบัติงาน Procedure Manual	เอกสารเลขที่	P-FFW-DCC-05	ฉบับที่	2
		วันที่ประกาศใช้	13 กรกฎาคม 2566	แก้ไขครั้งที่	0
	การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Receive complaint)			หน้าที่	5 ของ 6
ช่องประทับตรา "ต้นฉบับ" ต้นฉบับ Original	ช่องประทับตรา "เอกสารควบคุม" หรือ "เอกสารไม่ควบคุม"			สำเนาฉบับที่	

2.3. การเปิดตู้รับฟังความคิดเห็น

1. ตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

1. รองผู้จัดการ โรงงาน
2. ฝ่ายบุคลากร
3. Food Safety
4. ตัวแทนคณะกรรมการ คสค.

ไขกุญแจเปิดตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

- ลงแบบฟอร์มใบรายงานเปิดกล่องรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ F-FFW-DCC-05-000-001
- DCC ลงบันทึกรายละเอียดปัญหา/ข้อร้องเรียนที่พบในแบบฟอร์มบันทึกการข้อร้องเรียน F-FFW-DCC-05-000-002
- การตรวจเช็ค อาทิตย์ละ 1 ครั้ง (ทุกวันพุธ)

2. ตู้รับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของอาหาร

1. รองผู้จัดการ โรงงาน
2. ฝ่ายบุคลากร
3. Food Safety
4. คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย (คปอ.)

ไขกุญแจเปิดตู้รับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของอาหาร

- ลงแบบฟอร์มใบรายงานเปิดกล่องรับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของอาหาร F-FFW-OS-02-000-002
- ฝ่าย Food Safety ลงบันทึกรายละเอียดตู้รับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของอาหาร F-FFW-OS-02-000-003
- ความถี่ในการตรวจเช็ค ทุกๆ 3 วัน

2.4. การประชุมรับเรื่องราวร้องทุกข์

นำข้อร้องเรียนที่พบทั้งหมดบันทึกลงในเอกสารแบบฟอร์มบันทึกการข้อร้องเรียน(สีแดง) F-FFW-DCC-05-000-002 พร้อมแนบกับข้อร้องเรียนที่พนักงานเขียนใส่ตู้รับฟังความคิดเห็น นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการสวัสดิการคุ้มครองแรงงานในสถานประกอบกิจการ (คสค.) ร่วมกับฝ่ายบุคลากร, ฝ่าย Food Safety เพื่อสรุปและเสนอต่อผู้บริหารพิจารณา อนุมัติดำเนินการ ตู้รับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยจะ ไม่มีการประชุมรับเรื่องราวร้องทุกข์จะนำข้อร้องเรียนที่พบนำเสนอผู้บริหารพิจารณา อนุมัติดำเนินการ

	ระเบียบปฏิบัติงาน Procedure Manual	เอกสารเลขที่	P-FFW-DCC-05	ฉบับที่	2
		วันที่ประกาศใช้	13 กรกฎาคม 2566	แก้ไขครั้งที่	0
	การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Receive complaint)			หน้าที่	6 ของ 6
ช่องประทับตรา "ต้นฉบับ" ต้นฉบับ Official	ช่องประทับตรา "เอกสารควบคุม" หรือ "เอกสารไม่ควบคุม"			สำเนาฉบับที่	

2.5. นำเสนอผู้บริหารพิจารณา อนุมัติดำเนินการ

- ผู้รับฟังความคิดเห็นนำข้อสรุปและข้อร้องเรียนบันทึกลงเอกสารแบบฟอร์มเสนอผู้บริหารพิจารณาหาแนวทางแก้ไข และหาข้อสรุปร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางที่ดีเพื่อนำมาเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานขององค์กร และเพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไป

- ผู้รับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของอาหารเมื่อพบข้อร้องเรียนจากพนักงาน ฝ่าย Food Safety และ จป. นำข้อร้องเรียนลงบันทึกจัดทำรายงานนำเสนอ คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย (คปอ.) ร่วมกับฝ่ายบุคลากร เพื่อสรุปและเสนอให้กับผู้บริหารเพื่อจัดการแก้ไข

- สำหรับแนวทางการปรับปรุงกระบวนการด้านอาหารปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ จะมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่เสนอแนวคิดไปสู่การพัฒนาที่ดีร่วมกับแผนงาน Food Safety and quality culture.

3. ขอบเขตการบังคับใช้เอกสารฉบับนี้

- กิจกรรมอาหารสำเร็จรูป

4. นิยาม

1. เจ้าหน้าที่ Food Safety หมายถึง ตรวจสอบความปลอดภัยทางด้านอาหาร
2. คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ (คสก.) หมายถึง ตัวแทนพนักงานในการร่วมปรึกษาหารือ ดูแลหรือเสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการจัดการสวัสดิการที่เป็นประโยชน์กับพนักงาน
3. คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย (คปอ.) หมายถึง คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานประกอบกิจการ มีหน้าที่ส่งเสริม และสนับสนุนกิจกรรมด้านความปลอดภัย.

5. เอกสารที่เกิดจากระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้

- | | |
|--|----------------------|
| 5.1 ใบรายงานเปิดกล่องรับฟังความคิดเห็น | F-FFW-DCC-05-000-001 |
| 5.2 บันทึก รายการข้อร้องเรียน | F-FFW-DCC-05-000-002 |
| 5.3 ใบรายงาน เปิดกล่องรับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของอาหาร | F-FFW-OS-02-000-002 |
| 5.4 บันทึก รายการเปิดกล่องรับฟังความคิดเห็นด้านความปลอดภัยของอาหาร | F-FFW-OS-02-000-003 |



ใบรายงาน เปิดกล่องรับฟังความคิดเห็น (ตู้แดง)

กิจการอาหารสำเร็จรูป ประจำเดือน มกราคม ปี 2567

ว/ด/ป	ตู้แดง ฝั่ง	เวลาเปิด	ข้อร้องเรียนที่ พบ (ข้อ)	ผู้เปิด	ผู้ปิด	ผู้ปิด	ผู้ปิด
5/1/2567	Hight	15.22 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
5/1/2567	Low	15.26 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
10/1/2567	Hight	16.02 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
10/1/2567	Low	16.06 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
17/1/2567	Hight	10.00 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
17/1/2567	Low	10.05 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
24/1/2567	Hight	15.40 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
24/1/2567	Low	15.45 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
31 29/1/2567	Hight	16.30 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
31 29/1/2567	Low	16.35 น.	-		Panchita M.		ชีวัน
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศสท.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร



บันทึก รายการข้อร้องเรียน (ผู้แดง)
กิจการอาหารสำเร็จรูป เดือน มกราคม ปี 2567

แผ่นที่ 1

ว/ค/ป	ผู้แดง ฝั่ง	เวลา	รายการข้อร้องเรียน	แนวทางแก้ไข	ลงนาม			
					บุคลากร	Food Safety	กสท.	ผู้บริหาร
5/1/2567	Hight	15.22 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	ชื่อน
5/1/2567	Low	15.26 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	
10/1/2567	Hight	16.02 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	ชื่อน
10/1/2567	Low	16.06 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	
17/1/2567	Hight	10.00 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	ชื่อน
17/1/2567	Low	10.05 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	
24/1/2567	Hight	15.40 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	ชื่อน
24/1/2567	Low	15.45 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	
31/1/2567	Hight	16.30 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	ชื่อน
31/1/2567	Low	16.35 น.	-	-	ชื่อน	Panchida M.	ชื่อน	

- หมายเหตุ 1. หลังจากตรวจสอบผู้รับฟังความคิดเห็นจะต้องมาลงบันทึกในแบบฟอร์มทุกครั้ง
2. ความถี่ในการลงบันทึกสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
3. เก็บบันทึกข้อมูลและสรุปผลการบันทึกเพื่อติดตามดำเนินการแก้ไข

ผู้ลงบันทึก ชื่อน DCC.

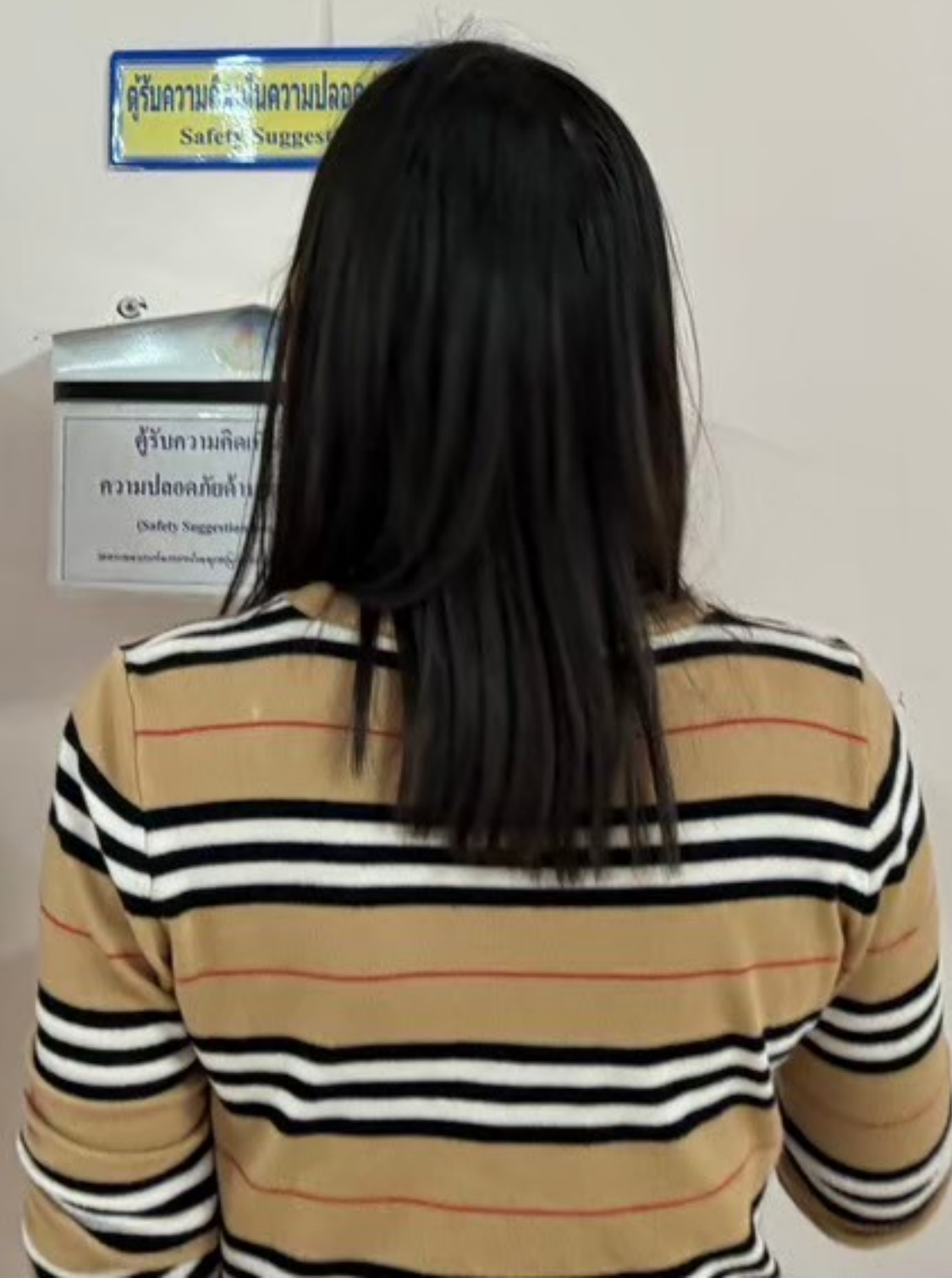
LOCKER ROOM

ตู้รับความคิดเห็น

ตู้รับความคิดเห็น
Safety Suggestion

ตู้รับความคิดเห็น
Safety Suggestion

ตู้รับความคิดเห็น
ความปลอดภัย
(Safety Suggestion)





รับความคิดเห็น



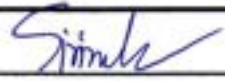
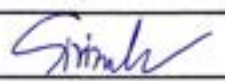
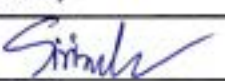
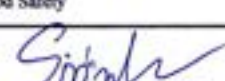
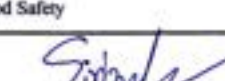
รับความคิดเห็นความปลอดภัย
Safety Suggestion







ใบรายงาน เปิดกล่องรับฟังความคิดเห็น (ตู้แดง)
กิจการอาหารสำเร็จรูป ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ปี 2567

ว/ล/ป	ตู้แดง ฝั่ง	เวลาเปิด	ชื่อโรงเรียนที่ พบ (ข้อ)	ผู้เปิด	ผู้เปิด	ผู้เปิด	ผู้เปิด
7/2/2567	High	16.05 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
7/2/2567	Low	16.08 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
14/2/2567	High	16.03 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
14/2/2567	Low	16.07 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
21/2/2567	High	15.16 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
21/2/2567	Low	15.19 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
28/2/2567	High	16.02 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร
28/2/2567	Low	16.06 น.	-			อ.อัมรินทร์	อ.อัมรินทร์
				ตำแหน่ง: รองผู้จัดการ โรงงาน	ตำแหน่ง: Food Safety	ตำแหน่ง: คณะกรรมการ ศก.	ตำแหน่ง: ฝ่ายบุคลากร



LOCKER ROOM

ตู้รับความคิดเห็น



ตู้รับความคิดเห็นความปลอดภัยด้านอาหาร
Safety Suggestion Box

