



ขั้นตอนการดำเนินงาน : การพิจารณาการอุทธรณ์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับข้ออุทธรณ์ที่เกี่ยวกับการรับรองระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้อุทธรณ์

2. ขอบข่าย

ใช้สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การรับรองระบบงาน

3. นิยาม

3.1 การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อคำสั่งของผู้อนุญาต มติ หรือมาตรการต่างๆที่เกี่ยวกับการตัดสินใจให้การรับรองระบบงานในกิจกรรมการรับรองระบบงานของ สก. หรือมีปัญหาในมติ หรือมาตรการนั้นๆ ซึ่งหน่วยรับรอง หน่วยตรวจหรือห้องปฏิบัติการ ร้องขอให้ดำเนินการพิจารณาใหม่

3.2 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการมาตรฐานแห่งชาติ

3.3 คณะพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาคำอุทธรณ์ และเสนอแนะการดำเนินการต่อคณะกรรมการ

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 ISO/IEC 17011 ข้อ 7.10

4.2 QM ส่วนที่ 5 และ 6

4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ (PAD-MT01)

4.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (PSY-CA01)

4.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (PSY-MR01)

4.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การชี้แจงการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียและการรักษาความลับ (PSY-CF01)

5. เอกสารที่ใช้

5.1 ทะเบียนคำอุทธรณ์ (FSY-AL01)

5.2 แฟ้มคำอุทธรณ์

5.3 แบบหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้ง (FSY-AL04)

5.4 แบบหนังสือแจ้งสมาชิกคณะพิจารณาอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้ง (FSY-AL02)

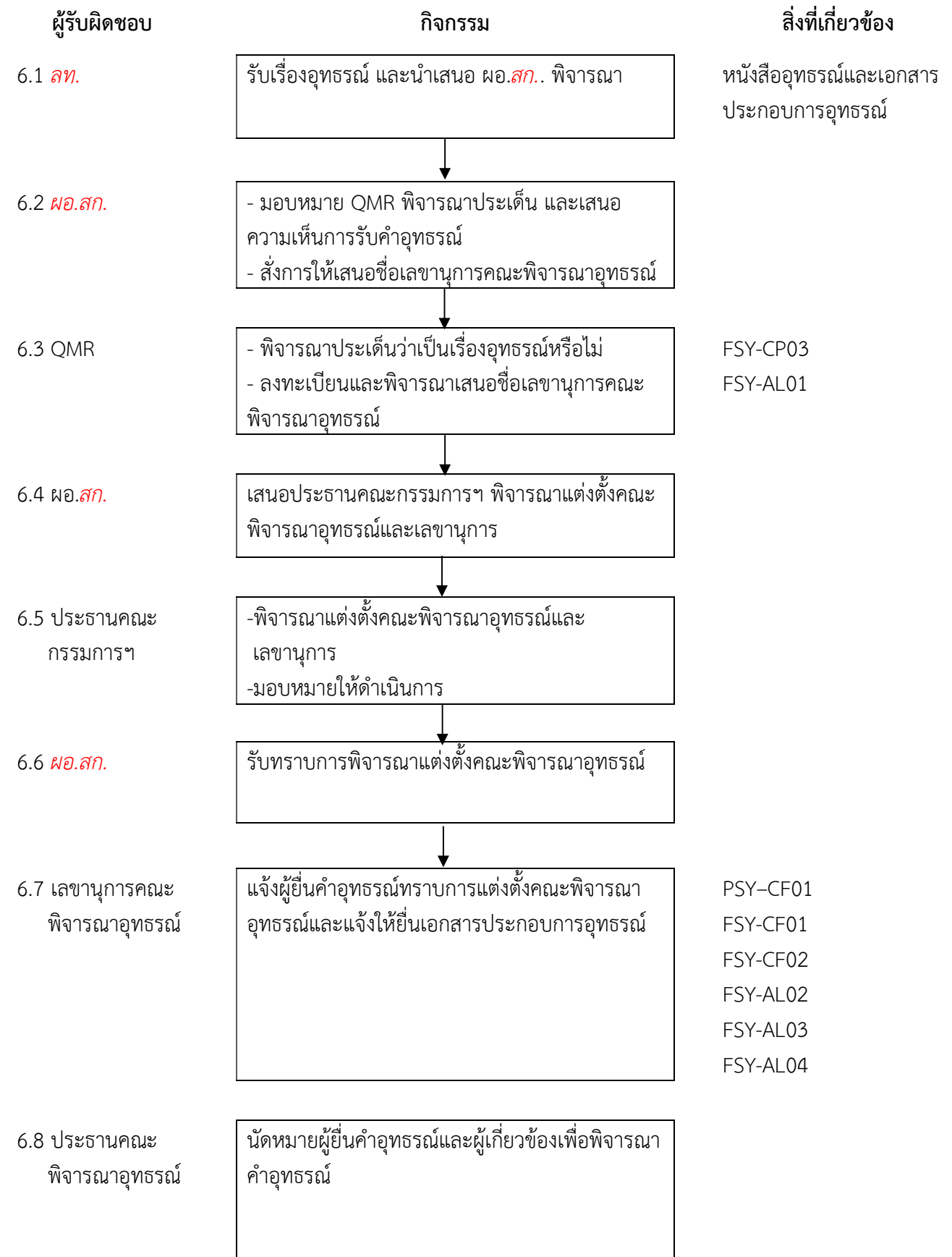
5.5 แบบบันทึกแจ้งสมาชิกคณะพิจารณาอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้ง (FSY-AL03)

5.6 คำแถลงการรักษาความลับ (FSY-CF01)

5.7 แบบแจ้งความมีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย (FSY-CF02)

5.8 แบบพิจารณาจำแนกประเด็นข้อโต้แย้ง ข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์ (FSY-CP03)

6. แผนภูมิขั้นตอน



6.9 คณะพิจารณา
อุทธรณ์

พิจารณาการอุทธรณ์

พยาน / ผู้เชี่ยวชาญ
/ เจ้าหน้าที่ *สก.*
/ คณะผู้ประเมินที่เกี่ยวข้อง

6.10 เลขานุการคณะ
พิจารณา
อุทธรณ์

ติดตามการดำเนินการ และนำเสนอ *ผอ.สก.* เพื่อ
ทราบ

6.11 *ผอ.สก.*

-นำเสนอประธานคณะกรรมการฯ เพื่อทราบผลการ
พิจารณาการอุทธรณ์หรือจัดให้มีการประชุม
คณะกรรมการ(ถ้าจำเป็น) เพื่อวินิจฉัยผลการตัดสิน
หรือพิจารณาข้อเสนอแนะการดำเนินการจากคณะ
พิจารณาอุทธรณ์ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้
เป็นที่สุด
-ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

6.12 ผู้รับผิดชอบ

-แจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบผลการตัดสินเป็น
ลายลักษณ์อักษร
-ดำเนินการตามมติคณะพิจารณาอุทธรณ์หรือ
คณะกรรมการ แล้วแต่กรณี
-สรุปผลเสนอ QMR

6.13 QMR

-รับรายงานสรุปผล
-ลงทะเบียนปิดคำอุทธรณ์
-ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง
(กรณีคำอุทธรณ์เป็นผล)

PSY-CA01

7. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

7.1 ลท.

ลท. รับคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอ ผอ.สก. เพื่อพิจารณา ทั้งนี้ผู้ยื่นอุทธรณ์ต้องยื่นอุทธรณ์ต่อ ผอ.สก. ภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่รับทราบหนังสือแจ้งผลการพิจารณาตัดสินหรือมาตรการนั้น

7.2 ผอ.สก.

- 7.2.1 มอบหมายให้ QMR พิจารณาประเด็นว่าเป็นคำอุทธรณ์หรือไม่
- 7.2.2 พิจารณารับคำอุทธรณ์กรณี QMR เสนอความเห็นว่าเป็นคำอุทธรณ์ และส่งให้เสนอชื่อเจ้าหน้าที่ สก. เป็นเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์
- 7.2.3 ส่งให้ QMR ลงทะเบียนรับคำอุทธรณ์

7.3 QMR

- 7.3.1 QMR พิจารณาประเด็นว่าเป็นคำอุทธรณ์หรือไม่ในแบบ FSY-CP03 และลงทะเบียนรับคำอุทธรณ์ในแบบ FSY-AL01 เมื่อสรุปผลการพิจารณาว่าเป็นคำอุทธรณ์
- 7.3.2 เสนอชื่อเจ้าหน้าที่ สก. เป็นเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.4 ผอ.สก.

พิจารณาเห็นชอบการเสนอชื่อเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ และนำเสนอประธานคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งเลขานุการและคณะพิจารณาอุทธรณ์โดยคัดเลือกจากกรรมการของคณะกรรมการฯ จำนวน 3 คน และกรรมการคนหนึ่งจะได้รับแต่งตั้งเป็นประธานคณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นกรรมการในคณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องไม่ใช่ผู้~~ที่มาจาก~~ ผู้ได้รับการรับรองระบบงาน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับการอุทธรณ์นั้นไม่ว่าจะโดยทางใด

7.5 ประธานคณะกรรมการฯ

- 7.5.1 พิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ และมอบหมายให้คณะพิจารณาอุทธรณ์ดำเนินการ
- 7.5.2 พิจารณาแต่งตั้งเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยเลขานุการฯ ไม่มีสิทธิออกเสียงในคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.6 ผอ.สก.

รับทราบการแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ และเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ และแจ้งกลุ่มที่เกี่ยวข้องและเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

7.7 เลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์

- 7.7.1 แจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบการแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ ตามแบบ FSY-AL04
- 7.7.2 กรณีผู้ยื่นคำอุทธรณ์คัดค้านตัวบุคคลด้วยเหตุผลที่เหมาะสม ให้ดำเนินการตาม ข้อ 7.3 หรืออื่นๆ แล้วแต่กรณี โดยเสนอหัวหน้ากลุ่มที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ผอ.สก. พิจารณา จนได้ข้อยุติแล้วเก็บเอกสารการคัดค้านเข้าแฟ้มการอุทธรณ์
- 7.7.3 กรณีผู้ยื่นคำอุทธรณ์ไม่คัดค้านตัวบุคคล ให้ทำหนังสือแจ้งสมาชิกคณะพิจารณาอุทธรณ์อย่างเป็นทางการโดยใช้แบบ FSY-AL02 และ/หรือ FSY-AL03 แล้วแต่กรณี และลงนามแบบ FSY-CF01 เฉพาะครั้งแรกที่รับงาน เก็บเข้าแฟ้มค่าแกลงการรักษาความลับ และลงนามในแบบ FSY-CF02 ทุกครั้งที่รับงาน รายละเอียดตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CF01 เก็บเข้าแฟ้มการอุทธรณ์พร้อมเอกสารและสำเนาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 7.7.4 มอบแฟ้มการอุทธรณ์ และเอกสารต่างๆ ให้ประธานคณะพิจารณาอุทธรณ์

7.8 ประธานคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

- 7.8.1 ประธานงานผ่านเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อนัดหมายผู้ยื่นคำอุทธรณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อพิจารณาการอุทธรณ์ โดยแจ้งวัน เวลา และสถานที่ให้ทราบ
- 7.8.2 การประชุมหารือจะจัดภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์ และแจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ประชุมล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ

7.9 คณะพิจารณาอุทธรณ์

- 7.9.1 คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องพิจารณาคำอุทธรณ์ด้วยความยุติธรรม การตัดสินใจให้ใช้เสียงข้างมาก และคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทุกคนต้องลงนามในผลการตัดสินใจ
- 7.9.2 คณะพิจารณาอุทธรณ์อาจรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือผู้เชี่ยวชาญ จัดการประชุม หรือ ดำเนินการใดๆ ตามความจำเป็น เพื่อให้การพิจารณาตัดสินเป็นไปอย่างถูกต้อง
- 7.9.3 เจ้าหน้าที่ของ สก. และคณะผู้ประเมินที่เกี่ยวข้องต้องให้ข้อเท็จจริงแก่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ โดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น
- 7.9.4 การพิจารณาอุทธรณ์ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่รับคำอุทธรณ์
- 7.9.5 ถ้าผู้ยื่นคำอุทธรณ์หรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ประสงค์จะรับความช่วยเหลือจากพยาน ต้องแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อของพยานเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์หรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนการประชุม
- 7.9.6 กรรมการในคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับในระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์
- 7.9.7 ในระหว่างกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลใช้บังคับอยู่

7.10 เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

นำเสนอ **ผอ.สก.** เพื่อทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์

7.11 ผอ.สก.

นำเสนอประธานคณะกรรมการฯ เพื่อทราบผลการพิจารณาอุทธรณ์ หรือจัดให้มีการประชุม คณะกรรมการ (ถ้าจำเป็น) เพื่อวินิจฉัยผลการตัดสินหรือพิจารณาข้อเสนอแนะการดำเนินการจากคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สิ้นสุด และส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

7.12 ผู้รับผิดชอบ

- 7.12.1 แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 10 วันทำการนับจากวันตัดสิน โดยส่งสำเนาผลการพิจารณาให้ผู้อุทธรณ์ทราบ ส่วนต้นฉบับเก็บไว้ที่ **สก.**
- 7.12.2 กรณีคำอุทธรณ์เป็นผล ให้ดำเนินการตามมติคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ หรือ คณะกรรมการ (แล้วแต่กรณี) และให้นำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาพิจารณาแก้ไขตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CA01
- 7.12.3 แจ้งผลการดำเนินการให้ QMR ทราบ

7.13 QMR

- 7.13.1 รับรายงานสรุปผลการพิจารณาคำอุทธรณ์ บันทึกรายละเอียดและปิดเรื่องการอุทธรณ์ในแบบ FSY-AL01
- 7.13.2 ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CA01 ในกรณี คำอุทธรณ์เป็นผล