



ขั้นตอนการดำเนินงาน : การพิจารณาการร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องเรียน

2. ขอบข่าย

ใช้สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนด้านการรับรองระบบงาน

3. นิยาม

3.2 การร้องเรียนเป็นการแจ้งความไม่พึงพอใจของบุคคลใดๆหรือของผู้ประกอบการต่อ **สก.** เกี่ยวกับกิจกรรมการรับรองระบบงานของ **สก.** หรือการรับรองกิจกรรมของผู้ได้รับการรับรองระบบงานโดยคาดหวังให้มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนนั้นๆ

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 ISO/IEC 17011 ข้อ 5.9

4.2 QM ส่วนที่ 5 และ 6

4.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ (PAD-RS01)

4.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (PSY-CA01)

4.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (PSY-MR01)

4.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน : การชี้แจงการมีส่วนได้ส่วนเสียและการรักษาความลับ (PSY-CF01)

5. เอกสารที่ใช้

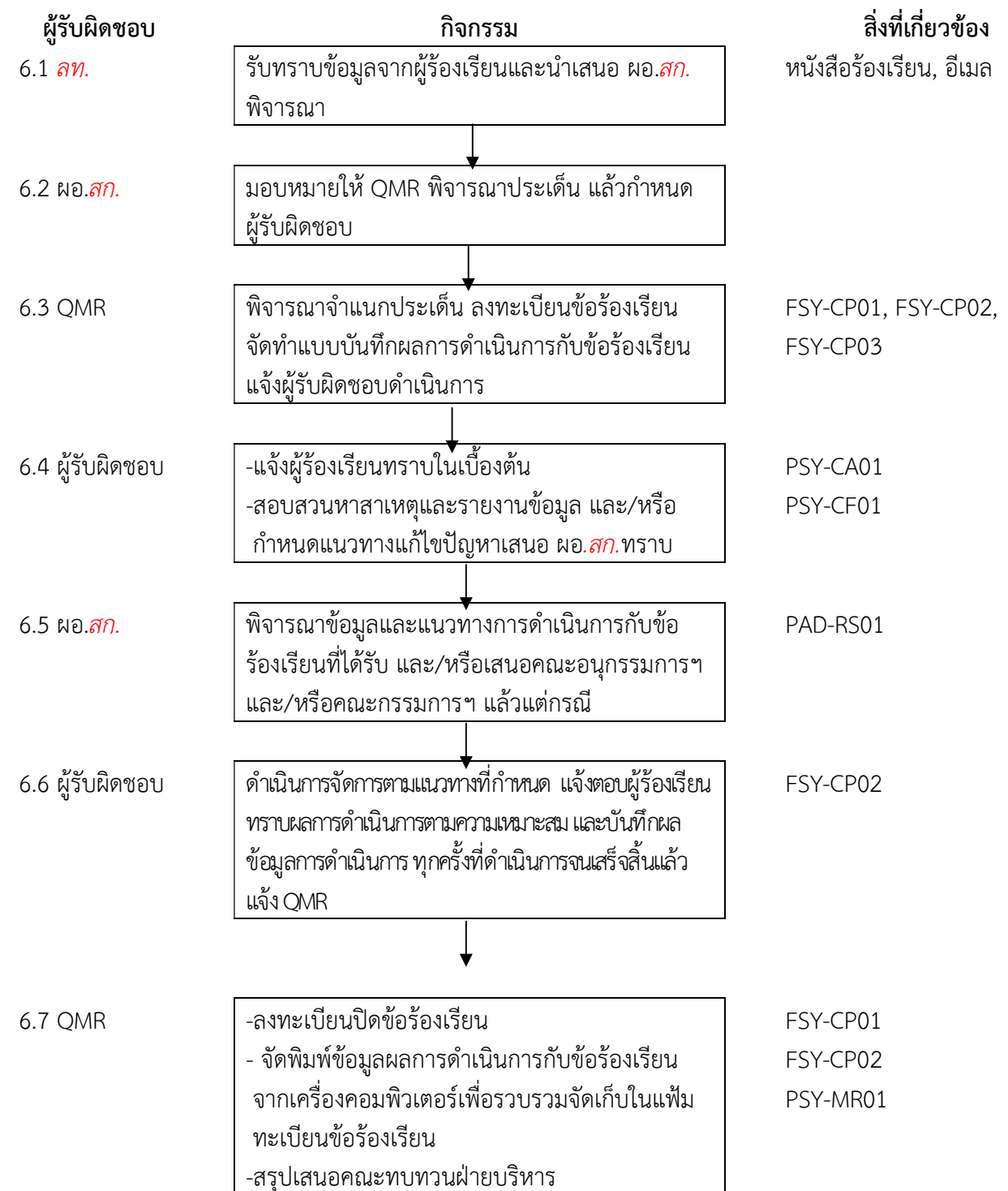
5.1 ทะเบียนข้อร้องเรียน (FSY-CP01)

5.2 แฟ้มทะเบียนข้อร้องเรียน

5.3 แบบบันทึกผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียน (FSY-CP02)

5.4 แบบพิจารณาจำแนกประเด็นข้อโต้แย้ง ข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์ (FSY-CP03)

6. แผนภูมิขั้นตอน



7. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

7.1 สท.

- 7.1.1 รับทราบข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมหลักฐานประกอบการพิจารณา ในรูปของเอกสารหนังสือหรืออีเมล
- 7.1.2 นำเสนอ ผอ.สท. เพื่อพิจารณาสั่งการ

7.2 ผอ.สรบ.

- 7.2.1 มอบหมายให้ QMR พิจารณาประเด็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือเป็นข้อโต้แย้งหรือการอุทธรณ์ หากเป็นข้อโต้แย้ง ให้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขข้อโต้แย้งเพื่อให้ได้ข้อยุติ ถ้าไม่ได้ข้อยุติ ให้ดำเนินการเป็นเรื่องร้องเรียนตามข้อ 7.2.2
- 7.2.2 หากพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นข้อร้องเรียน ให้พิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ดังนี้
 - (1) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ หรือคณะพิจารณาอุทธรณ์
ผู้รับผิดชอบ คือ ประธานกรรมการ*การมาตรฐานแห่งชาติ* *ประธานกรรมการเฉพาะด้าน* หรือประธานอนุกรรมการฯ แล้วแต่กรณี
 - (2) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ผอ.สท.
ผู้รับผิดชอบ คือ ผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไป
 - (3) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะทบทวนฯ หรือผู้ประเมิน หรือบุคลากรใน สท.
ผู้รับผิดชอบ คือ *ผู้อำนวยการกลุ่ม*หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
 - (4) กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผู้ที่ได้รับการรับรอง หรือผู้ที่ได้รับการรับรองกิจกรรมภายใต้การรับรองระบบงาน
ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบหน่วยรับรอง/หน่วยตรวจ/*ห้องปฏิบัติการ*นั้นๆ
- 7.2.3 ส่งเรื่องให้ QMR ลงทะเบียน

7.3 QMR

- 7.3.1 QMR พิจารณาประเด็นโดยใช้แบบ FSY-CP03 และลงทะเบียนข้อร้องเรียนในแบบ FSY-CP01
- 7.3.2 รวบรวมเอกสาร ในแฟ้มทะเบียนข้อร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

7.4 ผู้รับผิดชอบ

แจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น พิจารณาสอบสวนหาสาเหตุ รายงานข้อมูลการดำเนินการ และ/หรือ กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CA01 ดังนี้

- 7.4.1 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการฯ หรือคณะพิจารณาอุทธรณ์
สืบสวนและหาสาเหตุของข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาการดำเนินการเฉพาะหน้าและระยะยาวของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ แล้วส่งเรื่องให้ ผอ.สท.
- 7.4.2 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ผอ.สท.
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการ

- 7.4.3 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะทบทวนฯ หรือผู้ประเมิน หรือบุคลากรใน **สก.** ตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นต่อ ผอ.**สก.** เพื่อพิจารณาดำเนินการ
- 7.4.4 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรองระบบงาน หรือผู้ได้รับการรับรองกิจกรรม
- (1) ในขั้นแรกให้ประสานงานกับหน่วยงานผู้ได้รับการรับรองระบบงานเพื่อดำเนินการต่อข้อร้องเรียนนั้น หากเป็นที่น่าพอใจให้สรุปเรื่องตามข้อ 7.6 แต่หากการจัดการต่อข้อร้องเรียนยังไม่เป็นที่พึงพอใจให้แจ้งต่อ **สก. สก.** จะตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งประเด็นข้อร้องเรียน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้ได้รับการรับรองทราบ โดยคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-CF01 และกำหนดให้ผู้ได้รับการรับรองชี้แจงประเด็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนพร้อมทั้งรายละเอียดการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนดังกล่าวพร้อมข้อคิดเห็นและรายละเอียดการพิจารณาแก้ไขปัญหาทั้งระยะสั้นและระยะยาวเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ **สก.** แจ้งให้ทราบ
 - (2) กรณีไม่ได้รับหนังสือตอบกลับจากผู้ได้รับการรับรองภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือนการส่งรายงานให้ ผอ.**สก.** ทราบภายใน 10 วันทำการ
 - (3) ในการพิจารณาหาข้อยุติ อาจมีหนังสือโต้ตอบระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และอาจมีการตรวจประเมินเพิ่มเติม บันทึกในแฟ้มข้อร้องเรียนและแฟ้มคำขอ
 - (4) เมื่อได้ข้อยุติแล้วให้นำเสนอ ผอ.**สก.** เพื่อพิจารณาดำเนินการ
- กรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ตาม 7.4.2, 7.4.3 หรือ 7.4.4 ให้นำเสนอคณะกรรมการฯ และ/หรือคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาหรือดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

7.5 ผอ.**สก.**

พิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการดำเนินการ และ/หรือเสนอคณะกรรมการฯ และ/หรือคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาแล้วแต่กรณี ตามขั้นตอนการดำเนินงาน PAD-RS01

7.6 ผู้รับผิดชอบ

ดำเนินการจัดการตามแนวทางที่กำหนด แจ้งตอบผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการตามความเหมาะสม และบันทึกข้อมูลผลการดำเนินการในแบบบันทึกผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียน (**FSY-CP02**) ทุกครั้งที่ดำเนินการจนเสร็จสิ้นแล้วแจ้ง QMR

7.7 QMR

7.7.1 รับข้อมูลผลการดำเนินการ แล้วบันทึกรายละเอียดในแบบ FSY-CP01 เพื่อปิดการร้องเรียน

7.7.2 จัดพิมพ์ข้อมูลผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนจาก**ผู้รับผิดชอบ**ในแฟ้มทะเบียนข้อร้องเรียน

7.7.3 สรุปนำเสนอการประชุมคณะทบทวนฝ่ายบริหารตามขั้นตอนการดำเนินงาน PSY-MR01