



## ขั้นตอนการดำเนินงาน : การพิจารณาการอุทธรณ์

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การรับข้ออุทธรณ์ที่เกี่ยวกับการรับรองระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้อุทธรณ์

### 2. ขอบข่าย

ใช้สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การรับรองระบบงาน

### 3. นิยาม

- 3.1 การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อคำสั่งของผู้อนุญาต มติ หรือมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจให้การรับรองระบบงานในกิจกรรมการรับรองระบบงานของ สก. หรือมีปัญหาในมติ หรือมาตรการนั้นๆ ซึ่งหน่วยรับรอง หน่วยตรวจหรือห้องปฏิบัติการ ร้องขอให้ดำเนินการพิจารณาใหม่
- 3.2 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการมาตรฐานแห่งชาติ
- 3.3 คณะพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาคำอุทธรณ์ และเสนอแนะการดำเนินการต่อคณะกรรมการ

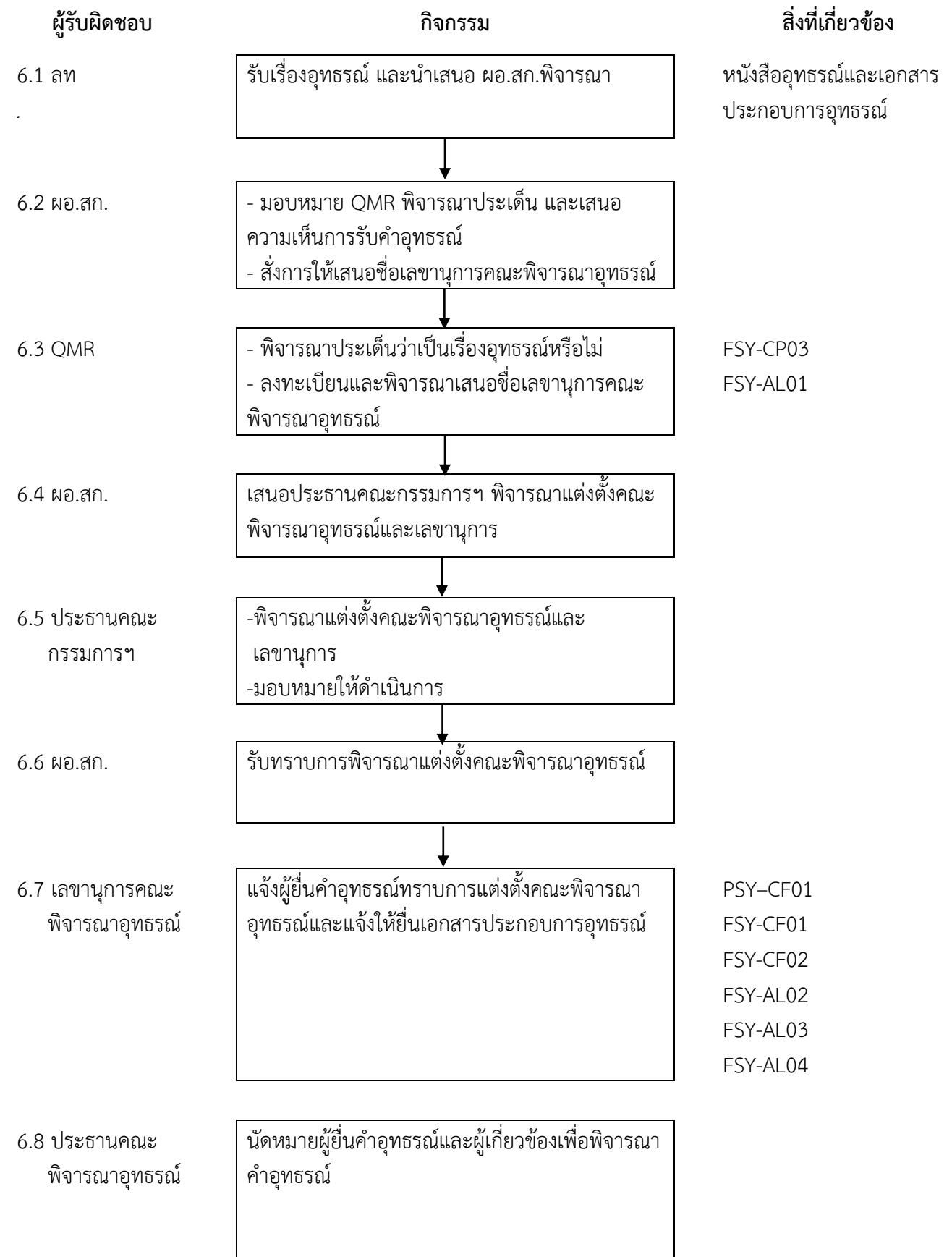
### 4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 ISO/IEC 17011: 2017 ข้อ 7.13
- 4.2 QM ส่วนที่ 7 ข้อ 7.3.2.3(2)
- 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  
ลายลักษณ์อักษรโดยจัดทำหนังสือแจ้งผลอย่างเป็นทางการ  
-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 และสั่งให้เสนอชื่อเจ้าหน้าที่ สก. เป็นเลขานุการคณะพิจารณาอุทธรณ์
- 7.2.3 สั่งให้ 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 ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นกรรมการในคณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจาก 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 ประธานคณะกรรมการอุทธรณ์

- 7.8.1 ประธานงานผ่านเลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์ 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 และคณะพิจารณาอุทธรณ์ทุกคนต้องลงนามในผลการตัดสินใจ
- 7.9.2 คณะพิจารณาอุทธรณ์อาจรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือผู้เชี่ยวชาญ จัดการประชุม หรือ ดำเนินการใดๆ ตามความจำเป็น เพื่อให้การพิจารณาตัดสินเป็นไปอย่างถูกต้อง
- 7.9.3 เจ้าหน้าที่ของ สก. และคณะผู้ประเมินที่เกี่ยวข้องต้องให้ข้อเท็จจริงแก่คณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น
- 7.9.4 การพิจารณาอุทธรณ์ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำอุทธรณ์
- 7.9.5 ถ้าผู้ยื่นคำอุทธรณ์หรือคณะพิจารณาอุทธรณ์ประสงค์จะรับความช่วยเหลือจากพยาน ต้องแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อของพยานเป็นลายลักษณ์อักษรต่อคณะพิจารณาอุทธรณ์หรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนการประชุม
- 7.9.6 กรรมการในคณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับในระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์
- 7.9.7 ในระหว่างกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลใช้บังคับอยู่

## 7.10 เลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์

นำเสนอ ผอ.สก. เพื่อทราบผลการพิจารณาของคณะอุทธรณ์

## 7.11 ผอ.สก.

นำเสนอประธานคณะกรรมการฯ เพื่อทราบผลการพิจารณาอุทธรณ์ หรือจัดให้มีการประชุม คณะกรรมการ (ถ้าจำเป็น) เพื่อวินิจฉัยผลการตัดสินหรือพิจารณาข้อเสนอแนะการดำเนินการจากคณะพิจารณาอุทธรณ์ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สิ้นสุด และส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

## 7.12 ผู้รับผิดชอบ

- 7.12.1 แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 10 วันทำการนับจากวันตัดสิน โดยจัดทำหนังสือแจ้งผลอย่างเป็นทางการพร้อม ส่งสำเนาผลการพิจารณาให้ผู้อุทธรณ์ทราบ ส่วนต้นฉบับเก็บไว้ที่ สก.
- 7.12.2 กรณีคำอุทธรณ์เป็นผล ให้ดำเนินการตามมติคณะพิจารณาอุทธรณ์ 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