

1. วัตถุประสงค์

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้ออุทธรณ์ และเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบกระบวนการ สามารถอุทธรณ์ได้ ในกรณีไม่เห็นด้วยกับผลการตัดสินในการให้บริการของหน่วยรับรอง และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันเหตุการณ์ เป็นอิสระ และมีประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเป็นกลาง และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17065

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ ครอบคลุมกระบวนการจัดการข้ออุทธรณ์ เช่น ครอบคลุมการจัดการข้ออุทธรณ์การรับ การแต่งตั้ง สืบสวน สอบสวน รวบรวมข้อมูล การมอบหมาย การแก้ไขปรับปรุง การตอบกลับ การสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้อง การตรวจติดตามประสิทธิผล กรณีอุทธรณ์เป็นผลมีกระบวนการเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการออกใบรับรอง และหรือการประเมินความเสี่ยง การรายงานผลการดำเนินงานสู่ฝ่ายบริหาร เป็นต้น ของบริษัท จีคิวเอ อินเตอร์ จำกัด

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหารของหน่วยรับรอง รับผิดชอบในการดูภาพรวม และให้การสนับสนุน ให้ข้อเสนอแนะ และให้คำปรึกษาในการพิจารณา และการจัดการข้ออุทธรณ์ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้ออุทธรณ์ที่เป็นอิสระ

ผู้จัดการด้านคุณภาพ (QMR) รับผิดชอบดำเนินการรับ การสืบสวน สอบสวน รวบรวมข้อมูล การมอบหมาย การแก้ไขปรับปรุง การตอบกลับ การสื่อสารของข้ออุทธรณ์ และให้มีการติดตามประสิทธิผลให้เป็นไปตามแผน และรายงานผลการแก้ไข ข้อสรุป ในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร ถ้ามี

หัวหน้าฝ่าย/แผนก รับผิดชอบดำเนินการควบคุม จัดการข้ออุทธรณ์ แก้ไขข้อบกพร่องที่พบในระบบ และให้มีการติดตามประสิทธิผลให้เป็นไปตามแผน ทบทวนแนวทางการแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุง กรณีอุทธรณ์เป็นผลให้ดำเนินการตามกระบวนการออกใบรับรอง

เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย/แผนก รับผิดชอบปฏิบัติงานตามระบบที่กำหนด และรายงานให้หัวหน้าทราบ และมีหน้าที่ให้ข้อเท็จจริงในกรณีที่ถูกอุทธรณ์

คณะกรรมการจัดการข้ออุทธรณ์ รับผิดชอบดำเนินการสืบสวน สอบสวน รวบรวมข้อมูล การพิจารณา ตัดสิน การมอบหมาย การแก้ไขปรับปรุง การตอบกลับ การสื่อสารของข้ออุทธรณ์ และให้มีการติดตามประสิทธิผลให้เป็นไปตามแผน

4. รายละเอียด

4.1. QMR/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับข้ออุทธรณ์ที่เป็นเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นทางการ เช่น การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มข้ออุทธรณ์ หรือจดหมายที่มีรายละเอียดเทียบเท่า เป็นต้น จากนั้นบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มข้ออุทธรณ์ (F-010) หรือแนบรายละเอียดที่ผู้อุทธรณ์ส่งมา และพิจารณาว่าเป็นข้ออุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของหน่วยรับรองโดยต้องมีเนื้อหา ข้อมูล สำคัญ และหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้ออุทธรณ์ เช่น ข้อมูลหมายเลขงาน/โครงการ ชื่อผู้อุทธรณ์ เรื่องที่อุทธรณ์ ข้อมูลติดต่อกลับ และข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้ถึงงาน/โครงการ และกิจกรรมที่ดำเนินการโดยหน่วยรับรอง เป็นต้น

4.2. เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่เป็นข้ออุทธรณ์ ให้ QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งตอบผู้อุทธรณ์ ภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่พิจารณา

4.3 เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นข้ออุทธรณ์ ให้ QMR กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการข้ออุทธรณ์ และดำเนินการแก้ไขต่อไป โดยดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้ออุทธรณ์ที่เป็นอิสระจากเรื่องที่ถูกอุทธรณ์ เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ (ต้องไม่ใช่ทีม/คณะผู้ตรวจ/ผู้ทบทวน/ผู้ตัดสิน/หรือผู้เชี่ยวชาญ ในงานที่ถูกอุทธรณ์นั้นๆ)

- QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มข้ออุทธรณ์ (F-010) และแจ้งให้ผู้อุทธรณ์ทราบว่าได้รับข้ออุทธรณ์ดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยดำเนินการแจ้งภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่พิจารณา เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล หรือช่องทางที่ผู้อุทธรณ์ให้ข้อมูลติดต่อไว้ เป็นต้น

4.4 การดำเนินการกับข้ออุทธรณ์

- QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่งรายละเอียดในแบบฟอร์มข้ออุทธรณ์ (F-010) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการจัดการข้ออุทธรณ์ที่ได้รับการแต่งตั้ง/ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการสอบสวน สืบสวน รวบรวมข้อมูล ดำเนินการจัดการกับข้ออุทธรณ์นั้น และสรุปผล

- คณะกรรมการจัดการข้ออุทธรณ์/ผู้รับผิดชอบ กำหนดขั้นตอนก่อนเริ่มดำเนินการประชุมให้สอบ ถามสมาชิกของคณะกรรมการทุกคนอีกครั้ง ในเรื่องความเป็นอิสระ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องที่จะพิจารณา และลงบันทึกในรายงานการประชุมการจัดการข้ออุทธรณ์ไว้ ลงบันทึกในแบบฟอร์มสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-012), แบบฟอร์มหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-013) และหรือเชิญผู้ถูกอุทธรณ์มาให้ข้อมูล

- คณะกรรมการจัดการข้ออุทธรณ์/ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสืบสวน สอบสวน และวิเคราะห์หาสาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกัน และดำเนินการแก้ไขป้องกัน โดยการแก้ไขป้องกันปัญหาต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า ผลกระทบของรายงานผลที่ออกไปหรือระงับการใช้รายงานผล หรือตามความเหมาะสม และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน (กระบวนการพิจารณาข้ออุทธรณ์ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ)

4.5 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ และระหว่างดำเนินการแจ้งภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่คณะกรรมการจัดการข้ออุทธรณ์เริ่มพิจารณา เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล หรือช่องทางที่ผู้อุทธรณ์ให้ข้อมูลติดต่อไว้ เป็นต้น และเมื่อการดำเนินการแก้ไขติดตามแล้วเสร็จ ให้หน่วยรับรองทำหนังสือหรือจดหมายเป็นทางการ ลงนามโดยผู้บริหารของหน่วยรับรอง แจ้งผู้อุทธรณ์ทราบถึงข้อสรุป เป็นลายลักษณ์อักษร

4.6 QMR ทบทวนประเด็น และประสิทธิผลของการแก้ไขในแบบฟอร์มข้ออุทธรณ์ (F-010) กรณีข้ออุทธรณ์เป็นผลให้ดำเนินการตามกระบวนการออกใบรับรอง และให้พิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ และประเมินความเสี่ยงซ้ำตามขั้นตอนการจัดการความเสี่ยง

4.7 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย สรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้ออุทธรณ์ ในแบบฟอร์มทะเบียนควบคุมข้ออุทธรณ์ (F-017) เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารต่อไป

5.บันทึก

- F-010 แบบฟอร์มข้ออุทธรณ์
- F-012 แบบฟอร์มสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ
- F-013 แบบฟอร์มหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- F-017 แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมข้ออุทธรณ์
- ข้อมูลข้ออุทธรณ์/รายงานการประชุมการจัดการข้ออุทธรณ์
- หลักฐานการดำเนินการกรณีอุทธรณ์เป็นผล

1. วัตถุประสงค์

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถร้องเรียนได้ในกรณีไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยรับรอง และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันเหตุการณ์ เป็นอิสระ และมีประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเป็นกลาง และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17065

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ ครอบคลุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เช่น ครอบคลุมการจัดการข้อร้องเรียน การรับ การแต่งตั้ง สืบสวน สอบสวน รวบรวมข้อมูล การมอบหมาย การแก้ไขปรับปรุง การตอบกลับ การสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้อง การตรวจติดตามประสิทธิผล หรือการประเมินความเสี่ยงซ้ำ การรายงานผลการดำเนินงานสู่ฝ่ายบริหาร เป็นต้น ของบริษัท จีคิวเอ อินเตอร์ จำกัด

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหารของหน่วยรับรองฯ รับผิดชอบในการดูแลภาพรวมและให้การสนับสนุน ให้ข้อเสนอแนะ และให้คำปรึกษาในการพิจารณา และการจัดการข้อร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นอิสระ

ผู้จัดการด้านคุณภาพ (QMR) รับผิดชอบดำเนินการรับ การสืบสวน สอบสวน รวบรวมข้อมูล การมอบหมาย การแก้ไขปรับปรุง การตอบกลับ การสื่อสารของข้อร้องเรียน และให้มีการติดตามประสิทธิผลให้เป็นไปตามแผน และรายงานผลการแก้ไขในที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

หัวหน้าฝ่าย/แผนก รับผิดชอบดำเนินการควบคุม จัดการข้อร้องเรียน แก้ไขข้อบกพร่องที่พบในระบบและให้มีการติดตามประสิทธิผลให้เป็นไปตามแผน ทบทวนแนวทางการแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุง

เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย/แผนก รับผิดชอบปฏิบัติงานตามระบบที่กำหนด และรายงานให้หัวหน้าทราบ และมีหน้าที่ให้ข้อเท็จจริงในกรณีที่ถูกร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับผิดชอบดำเนินการสืบสวน สอบสวน รวบรวมข้อมูล การพิจารณา ตัดสิน การมอบหมายการแก้ไขปรับปรุง การสื่อสารของข้อร้องเรียน และให้มีการติดตามประสิทธิผลให้เป็นไปตามแผน

4. รายละเอียด ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

4.1. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับข้อมูล ได้รับข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ทางจดหมาย ทางอีเมล เป็นต้น จากนั้นบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน (F-011) และนำเสนอข้อมูลให้ QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของหน่วยรับรอง โดยมีเนื้อหา ข้อมูล สำคัญ และหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน เช่น ชื่อผู้ร้องเรียน เรื่องที่ร้องเรียน ข้อมูลติดต่อกลับ หรือข้อมูลที่สามารถสอบถามได้ถึงงาน/โครงการ เลขที่ใบรับรอง หรือกิจกรรมที่ดำเนินการของหน่วยรับรอง เป็นต้น

4.2. เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่เป็นข้อร้องเรียน ให้ QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งตอบผู้ร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่พิจารณา

4.3. เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นข้อร้องเรียน ให้ QMR กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขต่อไป โดยดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นอิสระจากเรื่องที่ถูกร้องเรียน เสนอให้ผู้บริหารของหน่วยรับรองพิจารณาอนุมัติ

4.4 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน (F-011) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยดำเนินการแจ้งภายใน 10 วันทำการ นับจากวันที่พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียน เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลติดต่อไว้ เป็นต้น

4.5 การดำเนินการกับข้อร้องเรียน

-QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ส่งรายละเอียดในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน (F-011) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้ง/ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการสอบสวน สืบสวน รวบรวมข้อมูล ดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนนั้น และสรุปผล

- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ กำหนดขั้นตอนก่อนเริ่มดำเนินการประชุมให้สอบ ถามสมาชิก ของคณะกรรมการทุกคนอีกครั้ง ในเรื่องความเป็นอิสระ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องที่จะพิจารณา และลงบันทึกใน รายงานการประชุมการจัดการข้อร้องเรียนไว้ ลงบันทึกในแบบฟอร์มสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-012), แบบฟอร์มหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-013) และหรือเชิญผู้ถูกร้องเรียนมาให้ข้อมูล

- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสืบสวนและหรือวิเคราะห์สาเหตุ เสนอแนะ แนวทางแก้ไขป้องกัน และดำเนินการแก้ไขป้องกัน โดยการแก้ไขป้องกันปัญหาต้องพิจารณาถึงการดำเนินการ เฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไข ป้องกัน (กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ)

4.6 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ และระหว่างดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการ นับจากวันที่คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มพิจารณา เช่น ทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล หรือ ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลติดต่อไว้ เป็นต้น และเมื่อการดำเนินการแก้ไขติดตามแล้วเสร็จ ให้หน่วยรับรองทำ หนังสือหรือจดหมายเป็นทางการ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการแก้ไขเป็นลายลักษณ์อักษร

4.7 QMR ทบทวนประเด็น และประสิทธิภาพของการแก้ไขในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน (F-011) กรณีถ้าพบว่ามี ความเสี่ยงต่อระบบ ให้พิจารณาดำเนินการปรับปรุง หรือประเมินความเสี่ยงซ้ำตามขั้นตอนหรือตามความเหมาะสม

4.8 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย สรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน ในแบบฟอร์มทะเบียน ควบคุมข้อร้องเรียน (F-018) เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารต่อไป

5.บันทึก

- F-011 แบบฟอร์มข้อร้องเรียน
- F-012 แบบฟอร์มสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ
- F-013 แบบฟอร์มหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- F-018 แบบฟอร์มทะเบียนควบคุมข้อร้องเรียน
- ข้อมูลข้อร้องเรียน/รายงานการประชุมการจัดการข้อร้องเรียน