



ADVANCE NATURE TECH

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เรื่อง

“การอุทธรณ์และการร้องเรียน”

รหัส PM-11 แก้ไขครั้งที่ 0

ประกาศใช้วันที่ 01/04/67

บริษัท แอดวานซ์ เนอเจอร์ เทค จำกัด

(ADVANCE NATURE TECH CO., LTD.)

35/5 อาคารโคเมท ออฟฟิศ ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ 202 ถนนกรุงธนบุรี

แขวงคลองตันใหม่ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร



ADVANCE NATURE TECH

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การอุทธรณ์และการร้องเรียน

รหัส	PM-11
หน้า	2/4
แก้ไขครั้งที่	0
ประกาศใช้วันที่	01/04/67

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการจัดการอุทธรณ์และร้องเรียน และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหามาเป็นไปอย่างทันการ อิสระ และมีประสิทธิผล

2. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และร้องเรียน รับ ทบทวน สืบสวน สอบสวน การเตรียมข้อมูล ประชุม ตัดสินผล การดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. คำนิยาม

- 3.1 QMR (Quality Management Representative) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหาร เพื่อทำหน้าที่ผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพ ควบคุมให้มีการนำระบบไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องตามมาตรฐาน รวมทั้งควบคุมดูแลให้ระบบคุณภาพยังคงอยู่ และสามารถรายงานขอการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรง
- 3.2 การอุทธรณ์ หมายถึง การร้องจากลูกค้าเพื่อขอให้พิจารณาการตัดสินที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความใช้ได้/ ทวนสอบอีกครั้ง
- 3.3 การร้องเรียน หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พอใจจากบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการ
- 3.4 คณะพิจารณาอุทธรณ์และร้องเรียน หมายถึง บุคคล/คณะบุคคลที่อิสระ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยกรรมการผู้จัดการของบริษัท เพื่อทำหน้าที่พิจารณา จัดการ ตัดสินผลเรื่องการอุทธรณ์/การร้องเรียน

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารอื่นๆ ให้เป็นไปตามเอกสารในระบบคุณภาพที่กำหนด

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้ออุทธรณ์และข้อร้องเรียน
- 4.2 หนังสือแจ้งผลการประชุมข้ออุทธรณ์
- 4.3 หนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 4.4 สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-28)
- 4.5 หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-29)
- 4.6 แบบรับข้ออุทธรณ์ (FM-35)
- 4.7 แบบรับข้อร้องเรียน (FM-36)



5. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 การอุทธรณ์

5.1.1 QMR รับข้ออุทธรณ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ website จากนั้นบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้ออุทธรณ์ (FM-35) และพิจารณาเรื่องร้อง ถ้าเป็นข้ออุทธรณ์ให้ระบุหมายเลขข้ออุทธรณ์ แจ้งกลับผู้อุทธรณ์ภายใน 7 วันทำการ เช่น หมายเลขอุทธรณ์ N/YYYY

N หมายถึง ลำดับที่ของข้ออุทธรณ์ เริ่มต้นที่ 1 ของปี พ.ศ.นั้นๆ

YYYY หมายถึง ปี พ.ศ. เช่น 2567

หมายเหตุ ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตรวจ ให้ QMR แจ้งกลับผู้อุทธรณ์เพื่อรับทราบ สามารถ

อุทธรณ์ได้ไม่เกิน 30 วันทำการ นับจากการรายงานผลการตัดสินและต้องระบุหมายเลขสัญญา ชื่อหน่วยงาน

5.1.2 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและหรือหาสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้ออุทธรณ์ พิจารณารายละเอียดข้ออุทธรณ์และกำหนดผู้รับผิดชอบ

5.1.3 QMR พิจารณาคัดเลือกผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือแต่งตั้ง เพื่อให้กรรมการผู้จัดการลงนามพิจารณา เพื่อทำหน้าที่พิจารณาทบทวน อนุมัติการจัดการข้ออุทธรณ์นั้นๆ และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้อุทธรณ์ทราบ ทั้งนี้ผู้พิจารณาผลการดำเนินการจัดการข้ออุทธรณ์ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งต้องเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นและมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ถูกอุทธรณ์ จากนั้นให้ผู้ที่ถูกแต่งตั้งลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-28) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-29)

5.1.4 ผลการตัดสินข้ออุทธรณ์ ในกรณีที่ผลการประชุมของการอุทธรณ์:

➤ ไม่เป็นผล ให้ดำเนินการยืนยันผลการตรวจตามเดิม และให้ถือเป็นที่สุด

➤ เป็นผล ให้ดำเนินการแก้ไขตามมติที่ประชุม เช่น การแก้ไขรายงานผลการตรวจ หรือดำเนินการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาทบทวน/ตัดสิน หรือปรับปรุงตามความเหมาะสม เป็นต้น

5.1.5 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางการแก้ไข ป้องกันและการดำเนินการจัดการแก้ไขกับข้ออุทธรณ์ บันทึกในแบบรับข้ออุทธรณ์ (FM-35)

5.1.6 QMR มอบหมายผู้ที่อิสระให้เป็นผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน เพื่อดำเนินการติดตามผลการแก้ไขข้ออุทธรณ์ และทำการสรุปผลการตรวจติดตามบันทึกในแบบรับข้ออุทธรณ์ (FM-35)

5.1.7 QMR พิจารณาผลการแก้ไขและป้องกัน

➤ ไม่เห็นชอบ ให้ดำเนินการระบุสาเหตุ และวิธีการดำเนินการ จนกว่าจะมีความเห็นชอบ

➤ เห็นชอบ ปิดข้ออุทธรณ์ และจัดทำหนังสือแจ้งผลการประชุมข้ออุทธรณ์ให้กรรมการผู้จัดการรับทราบและลงนาม

5.1.8 QMR แจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรโดยจัดส่งหนังสือแจ้งผลการประชุมข้ออุทธรณ์ แก่ผู้ยื่นคำอุทธรณ์



5.2 การร้องเรียน

5.2.1 QMR รับข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ website จากนั้นบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน (FM-36) และพิจารณาเรื่องที่ร้อง ถ้าเป็นข้อร้องเรียนให้ระบุหมายเลขข้อร้องเรียน แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ เช่น หมายเลขร้องเรียน N/YYYY

N หมายถึง ลำดับที่ของข้อร้องเรียน เริ่มต้นที่ 1 ของปี พ.ศ.นั้นๆ

YYYY หมายถึง ปี พ.ศ. เช่น 2567

หมายเหตุ ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับกรให้บริการตรวจ ให้ QMR แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อรับทราบ และต้องระบุหมายเลขสัญญา ชื่อหน่วยงาน

5.2.2 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและหรือหาสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน พิจารณารายละเอียดข้อร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบ

5.2.3 QMR พิจารณาคัดเลือกผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือแต่งตั้ง เพื่อให้กรรมการผู้จัดการลงนาม เพื่อทำหน้าที่พิจารณาทบทวน อนุมัติการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ผู้พิจารณาผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งต้องเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน จากนั้นให้ผู้ที่ถูกแต่งตั้งลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-28) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-29)

5.2.4 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางการแก้ไข ป้องกันและการดำเนินการจัดการแก้ไขกับข้อร้องเรียน บันทึกในแบบรับข้อร้องเรียน (FM-36)

5.2.5 QMR มอบหมายผู้ที่อิสระให้เป็นผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน เพื่อดำเนินการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน และทำการสรุปผลการตรวจติดตามบันทึกในแบบรับข้อร้องเรียน (FM-36)

5.2.6 QMR พิจารณาผลการแก้ไขและป้องกัน

➤ ไม่เห็นชอบ ให้ดำเนินการระบุสาเหตุ และวิธีการดำเนินการ จนกว่าจะมีความเห็นชอบ

➤ เห็นชอบ ปิดข้อร้องเรียน และจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กรรมการผู้จัดการรับทราบและลงนาม

5.2.7 QMR แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยจัดส่งหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน แก่ผู้ยื่นคำร้องเรียน

5.3 QMR รวบรวมประเด็นข้ออุทธรณ์/ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้ออุทธรณ์/ร้องเรียน เพื่อทบทวนด้านความเสี่ยงหลังการติดตามการแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลเข้าสู่การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป