

	ขั้นตอนการดำเนินงาน “การจัดการผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์”	หมายเลขเอกสาร: P-09	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 3/1/2568	หน้า 1 of 4

การจัดการผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์

การทบทวนเอกสาร

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (พิมพ์พริมา พิริยะเมธา/DCC)	 (พิมพ์พริมา-QMR/.....TMR)	 (พิมพ์พริมา พิริยะเมธา/TOP)
วันที่.....3/1/2568.....	วันที่.....3/1/2568.....	วันที่.....3/1/2568.....

หน่วยตรวจ บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล อินสเป็คชั่น จำกัด

87/109 อาคารโมเดิร์นทาวน์ ชั้น12 ถนนสุขุมวิท 63, แขวงคลองตันเหนือ, เขตวัฒนา, กรุงเทพฯ 10110

1. วัตถุประสงค์

เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอน วิธีการ และ ผู้รับผิดชอบในการจัดการผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการรับ วิเคราะห์ แจ้งกลับ และแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17020

2. ขอบเขต

เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานฉบับนี้ ครอบคลุมกิจกรรมการจัดการผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การรับ วิเคราะห์ แจ้งกลับ และแก้ไข เป็นต้น รวมถึงการแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

3. ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 การรับ จัดการผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน

3.1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายให้บริการตรวจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องรับข้อมูลผลสะท้อนกลับ หรือข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากกระบวนการตรวจซึ่งอาจมาจากช่องทางโทรศัพท์ อี-เมล การประชุม หรือจากแหล่งอื่นๆ ที่สามารถสอบกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูลได้ และส่งข้อมูลให้ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) เพื่อพิจารณา ดำเนินการ

3.1.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ทบทวนข้อมูลที่ได้รับ ในกรณีที่

- ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เกิดจากกระบวนการตรวจ ให้ชี้แจงกลับตามความเหมาะสม
- เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เกิดจากกระบวนการตรวจให้ลงบันทึกในรายงานผลสะท้อนกลับข้อร้องเรียน

(F-P-09-01) และแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการ

3.1.3 หัวหน้าฝ่ายผู้ที่เกี่ยวข้อง ทบทวนข้อมูล วิเคราะห์สาเหตุ แนวทางการแก้ไขให้ลงบันทึกใน รายงานผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน (F-P-09-01) และแจ้งกลับตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)

3.1.4 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ทบทวนแนวทางการแก้ไข ถ้าเห็นว่าสามารถแก้ไขและ ป้องกันปัญหาได้ให้ตอบกลับแนวทางการแก้ไขกับผู้แจ้งข้อมูล ในกรณีที่เห็นว่ายังไม่สามารถแก้ไขและป้องกัน ปัญหาได้ ให้ส่งรายงานให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ 3.1.3 ใหม่อีกครั้ง

3.1.5 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ติดตามประสิทธิผลของการแก้ไขและป้องกันปัญหาตาม ระยะเวลาที่กำหนดแล้วเสร็จ และปิดประเด็น รวบรวมข้อมูลเพื่อนำเข้าสู่การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารใน ครั้งต่อไป ในกรณีที่เห็นว่าการแก้ไขยังไม่มีประสิทธิภาพให้แจ้งหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการและนัดติดตาม

	ขั้นตอนการดำเนินงาน “การจัดการผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์”	หมายเลขเอกสาร: P-09	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 3/1/2568	หน้า 3 of 4

ประสิทธิภาพครั้งที่ 2 ในกรณีที่เห็นว่าการแก้ไขยังไม่มีประสิทธิภาพครั้งที่ 2 ให้แจ้งผู้บริหารสูงสุดเพื่อพิจารณา
ดำเนินการสั่งการ

หมายเหตุ ในกรณีผลสะท้อนกลับด้านบวก ให้รวบรวมและรายงานที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารในครั้งต่อไป

3.2 การรับ จัดการกับข้ออุทธรณ์

3.2.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) รับข้ออุทธรณ์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากกระบวนการตรวจที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจมาจากช่องทางอี-เมลล์ จดหมาย รายงานการประชุม หรือจาก
แหล่งอื่นๆ ที่สามารถสอบกลับไปยังผู้แจ้งข้ออุทธรณ์ได้อย่างน้อยมีข้อมูลชื่อและที่อยู่ชัดเจน ลงบันทึกใน
รายงานข้ออุทธรณ์ (F-P-09-02) และแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการชี้แจง หรือให้ข้อมูล
เพิ่มเติม

3.2.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) แจ้งกลับไปยังผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ และอยู่ในระหว่างการ
พิจารณาดำเนินการ และจะตอบกลับภายใน 45 วันนับจากวันที่รับข้ออุทธรณ์

3.2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) แต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์อย่างน้อย 2 ท่าน (ต้อง
ไม่ใช่ผู้ที่มาจากฝ่ายถูกอุทธรณ์) เพื่อรวบรวมข้อมูล ทบทวนผลการตัดสินใจหรือมติ ลงบันทึกในรายงานข้ออุทธรณ์
(F-P-09-02) และแจ้งผลกลับตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ภายใน 30 วันนับจากที่ได้รับการแต่งตั้ง

3.2.4 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) แต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์อย่างน้อย 2 ท่าน (ต้องไม่
แต่งตั้งผู้แทนที่มาจากฝ่ายถูกอุทธรณ์) และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบและเห็นชอบ ในกรณีไม่เห็นชอบให้
ดำเนินการแต่งตั้งใหม่อีก

3.2.5 คณะพิจารณาอุทธรณ์ ดำเนินการรวบรวมข้อมูล หรือรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือหารือกับ
ผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) ทบทวนผลการตัดสินใจหรือมติและแจ้งสรุปผลลงบันทึกในรายงานข้ออุทธรณ์ (F-P-09-02)
ซึ่งการดำเนินการยึดหลักความยุติธรรม ออกเสียงเอกฉันท์ โดยผลการตัดสินใจของคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่
สิ้นสุด และแจ้งผลกลับตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ภายใน 30 วันนับจากที่ได้รับการแต่งตั้ง

3.2.6 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ดำเนินการแจ้งผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ ในกรณีที่

- ข้ออุทธรณ์ไม่เป็นผล แจ้งผลการตัดสินใจไปยังผู้ยื่นอุทธรณ์เพื่อรับทราบ
- ข้ออุทธรณ์เป็นผล ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามมติคณะพิจารณาอุทธรณ์

3.2.7 ในกรณีข้ออุทธรณ์เป็นผล ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ดำเนินการจัดการกับ
ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขและป้องกัน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการ เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและ
ป้องกัน (P-05)

หมายเหตุ คณะพิจารณาอุทธรณ์ ดำเนินการเป็นอิสระ รักษาความลับของข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้น

3.3 การแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

3.3.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ดำเนินการแจ้งผลการจัดการของข้อมูลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทราบ

3.3.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน และข้ออุทธรณ์ต่างๆ เพื่อนำเข้าที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารในครั้งต่อไป

หมายเหตุ ถ้ามีข้อร้องเรียน ข้ออุทธรณ์ ให้พิจารณาความเสี่ยงเพิ่มเติม

4. แบบฟอร์ม

4.1 รายงานผลสะท้อนกลับ ข้อร้องเรียน (F-P-09-01)

4.2 รายงานข้ออุทธรณ์ (F-P-09-02)