

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เลขที่ PM-NS-MG-04
การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ผู้อนุมัติ :

อรุษา อ

(นางอรุษา รัชชตานนท์ชัย)

ผู้แทนฝ่ายบริหาร

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

วันที่ : 27/4/2567

ประวัติการแก้ไข (Revision History)

แก้ไขครั้งที่	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข	DAR No.
0	12 มิ.ย. 2546	ประกาศใช้ครั้งแรก	-
1	27 เม.ย. 2547	<ol style="list-style-type: none"> แก้ไขขั้นตอนการรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายในโดยแก้ไขชื่อจาก “แบบรับคำร้องเรียน” เป็น “แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน” และแก้ไขเลขที่แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ จาก F-NS-MG-10 เป็น F-NS-MG-17 แก้ไขขั้นตอนที่ 1 ของขั้นตอนการรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน โดยเพิ่มวิธีการทวนโหลดเอกสาร “แบบรับข้อเสนอนแนะ” และช่องทางการส่งเอกสารดังกล่าวทางอีเมลสำหรับส่วนงานกลาง 	CO-19/47
2	28 ม.ค. 2558	<ol style="list-style-type: none"> แก้ไขแผนผังกระบวนการทำงาน 5.2 และรายละเอียดกระบวนการทำงานข้อ 6.2 จาก การรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน เป็น “การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอนแนะจากหน่วยงานภายใน” โดยมีประเด็นหลักๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ปรับให้สามารถใช้เอกสารหรือแบบอื่นๆ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องแทนการใช้แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน (F-NS-MG-17) เพิ่มแนวทางการดำเนินการในกรณีร้องทุกข์ของพนักงาน เพิ่มประเด็นการรักษาความลับในกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ขยายขอบข่ายให้ครอบคลุมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และระบบอื่นๆ แก้ไขขั้นตอนที่ 10 ของขั้นตอนการรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก จากสรุปข้อมูลส่งให้งานพัฒนาองค์กรทุก 2 เดือน เป็น “ทุกเดือน” 	CO-007/58
3	24 มิ.ย. 2559	<ol style="list-style-type: none"> แก้ไขแผนผังกระบวนการทำงาน 5.1 และรายละเอียดกระบวนการทำงานข้อ 6.1 โดยมีประเด็นหลักๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ปรับให้สามารถใช้เอกสารหรือแบบอื่นๆ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องแทนการใช้แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ปรับปรุงขอบข่ายของเอกสาร ให้ครอบคลุมทุกระบบมาตรฐานที่มีการใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 	CO-072/59

แก้ไขครั้งที่	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข	DAR No.
		3. ขั้นตอนที่ 8 เพิ่ม “หมายเหตุ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยฯ ผลการติดตามการแก้ไขและป้องกันในที่ประชุมคณะทำงานความปลอดภัยฯ สวทช. ก่อนรายงานในที่ประชุมผู้บริหาร”	
4	10 พ.ย. 60	<p>1. เพิ่มคำนิยามที่เกี่ยวข้องในหน้า 4</p> <p>2. เพิ่มเอกสารอ้างอิงในการดำเนินการขอร้องเรียน ในหน้า 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบ ISO 13485 (I-NS-XRAY-102) - เอกสารประกาศใช้ใหม่ที่เกี่ยวข้อง และระเบียบ สวทช. ที่เกี่ยวข้อง <p>3. ปรับปรุงผู้ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อร้องเรียน ในขั้นตอนที่ 10 ของการรับคำร้องเรียนจากบุคคลภายนอก จาก งานพัฒนาองค์กร เป็น “งานพัฒนาองค์กร หรือ SC ของระบบ” ในหน้า 6 และหน้า 12</p> <p>4. เพิ่มหมายเหตุสำหรับระบบ ISO 13485 ของการรับคำร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ในขั้นตอนที่ 1 หน้า 9 และขั้นตอนที่ 10 หน้า 12</p> <p>5. เพิ่มผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายใน จาก ผู้เสนอแนะ เป็น “ผู้เสนอแนะ/ผู้รับความคิดเห็น” ในหน้า 7 และ หน้า 14</p> <p>6. เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนที่ 1 ของ การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ/จากหน่วยงานภายใน หน้า 14</p> <p>7. เพิ่มรายละเอียดการกำหนดเลขที่คำร้องเรียน ขั้นตอนที่ 2 ของการรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ/จากหน่วยงานภายใน หน้า 15</p>	CO-072/2560
5	17 มิ.ย. 65	<p>1. เพิ่มรายละเอียด กระบวนการทำงาน 5.1 การรับคำร้องเรียน จากบุคคลภายนอกโดยเพิ่ม คำว่า “และรายงานเข้าที่ประชุมผู้บริหาร” ในแผนผังกระบวนการทำงานที่ 10</p> <p>2. ตัดข้อความใน กระบวนการทำงาน 5.2 การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะจากหน่วยงานภายใน ที่ระบุอยู่ในแผนผัง กระบวนการทำงานที่ 10</p>	CO-095/2565

แก้ไขครั้งที่	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข	DAR No.
6	3 พ.ค. 2567	<ol style="list-style-type: none"> 1. แก้ไขชื่อขั้นตอนการปฏิบัติงานจาก การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ เป็น "การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะ" 2. ตัดคำนิยาม “การร้องทุกข์” ออกจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน้า 5 3. แก้ไขแผนผังกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน หน้า 6-9 4. แก้ไขแผนผังและรายละเอียดขั้นตอนการทำงานของการรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน หน้า 10-14 5. แก้ไขแผนผังและรายละเอียดขั้นตอนการทำงานของการรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายในในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน หน้า 15-16 	CO-042/2567

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานผู้ได้รับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะทั้งจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานภายใน เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน สามารถติดตามผลการดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมถึงตอบกลับผู้ร้องเรียนได้

2. ขอบข่าย

ใช้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายใต้ขอบเขตระบบคุณภาพ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ ระบบบริหารคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ และระบบอื่น ๆ ของ สวทช. ที่มีการประยุกต์ใช้ขั้นตอนการทำงานฉบับนี้

3. นิยาม

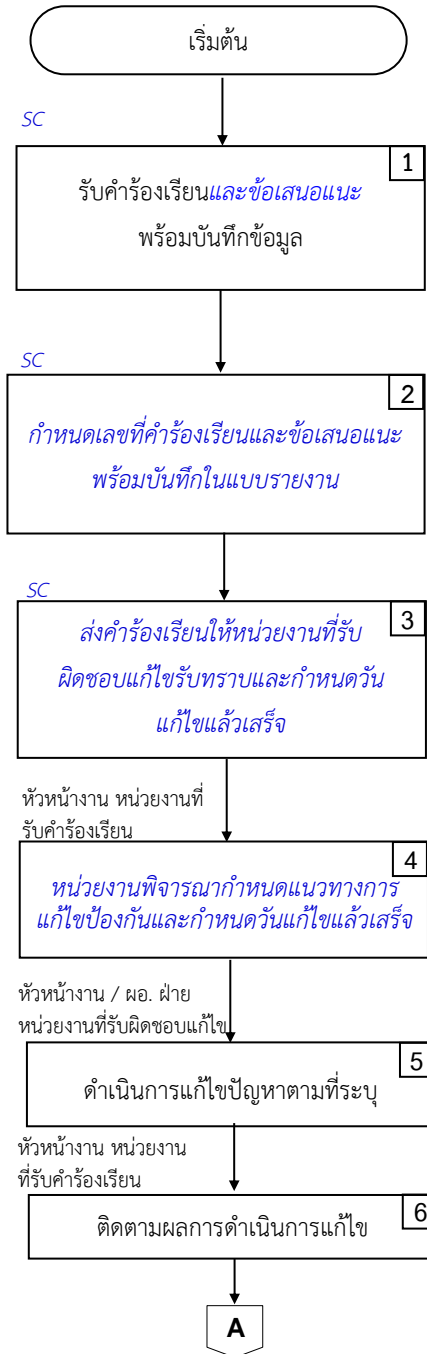
- 3.1 บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็น ผู้ใช้บริการจากกิจกรรมของ สวทช. เช่น ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการวิจัย พัฒนา และวิศวกรรมฯ ผู้รับบริการบริการที่ปรึกษาอุตสาหกรรม ผู้เช่าพื้นที่ ผู้เข้ารับการสัมมนา/ ฝึกอบรม เป็นต้น
- 3.2 บุคลากรภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของ สวทช. ทั้งหมด ได้แก่ พนักงาน พนักงานโครงการ รวมถึงบุคลากรที่เป็นนักวิจัยร่วมกับ สวทช. (NSTDA Co Researcher: NCR)
- 3.3 SC หมายถึง System Coordinator (ผู้ประสานงานระบบ หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบ ประสานงาน แต่ละระบบ เช่น นักพัฒนาองค์กร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น)
- 3.4 MR หมายถึง Management Representative (ผู้แทนฝ่ายบริหารแต่ละระบบ)
- 3.5 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลภายนอก/บุคลากรภายใน เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของ สวทช. ซึ่งมีหลักฐาน/รายละเอียดที่ชัดเจนสำหรับการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข
- 3.6 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลภายนอก/บุคลากรภายใน เกี่ยวกับประเด็นที่พบ โดยผู้แจ้งไม่ได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน แต่หากมีการปรับปรุงจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจ/ประสิทธิภาพการทำงาน

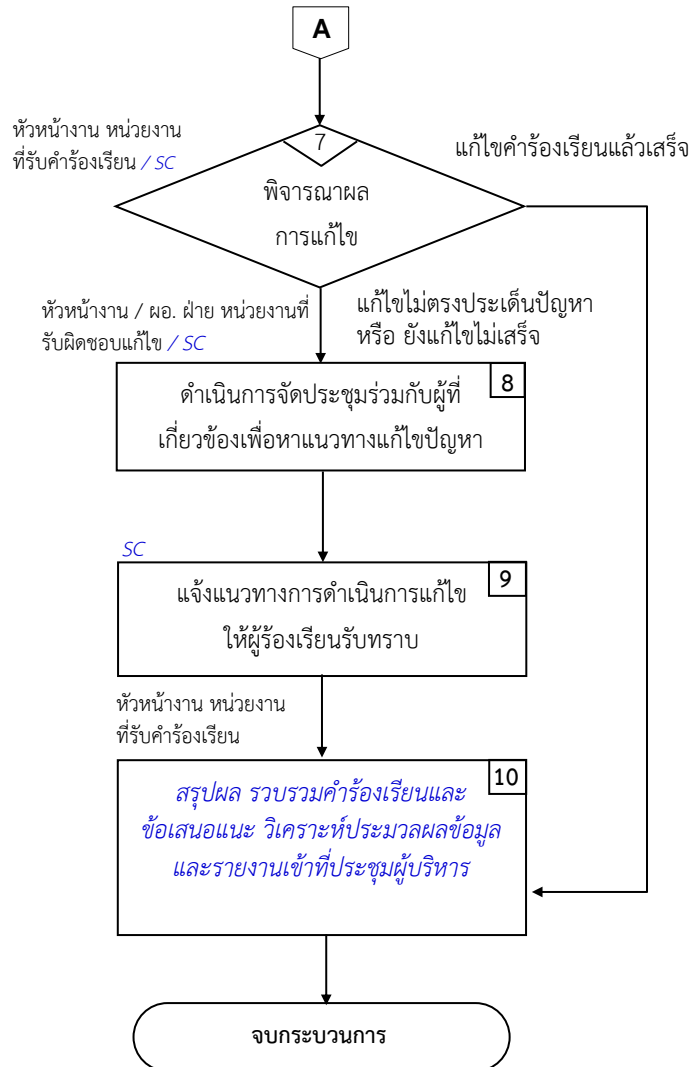
4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 PM-NS-MG-05: ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การแก้ไข/ป้องกันปัญหา
- 4.2 I-NS-XRAY-102: การจัดการข้อร้องเรียนและข้อมูลตอบกลับจากลูกค้า
- 4.3 G-NS-MG-02: แนวทางการปฏิบัติงาน เรื่อง การกำหนดประเภทข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากลูกค้า และกลุ่มปัญหาที่พบของระบบบริหารคุณภาพ
- 4.4 ระเบียบ สวทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์

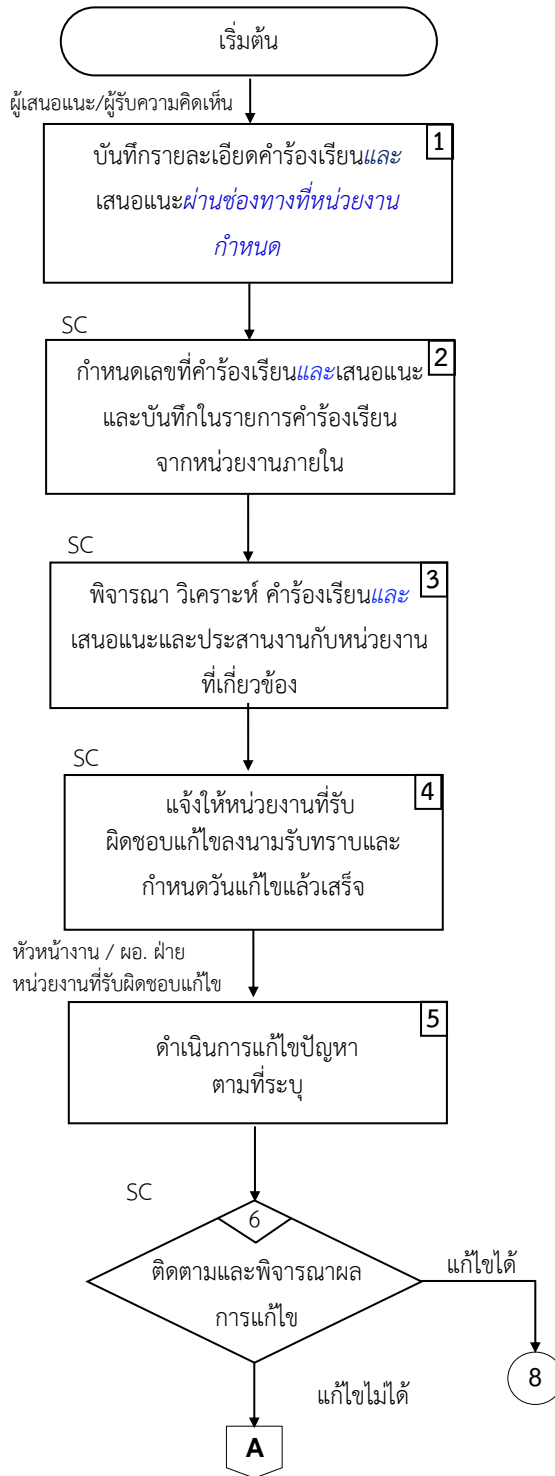
5. แผนผังกระบวนการทำงาน

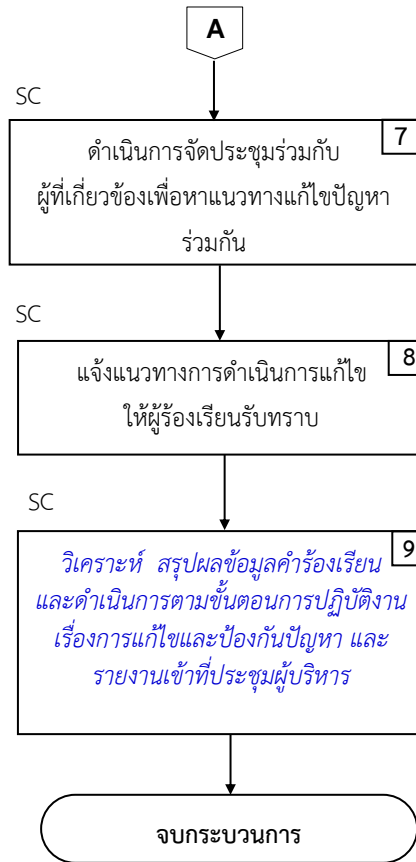
5.1 การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก





5.2 การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายใน






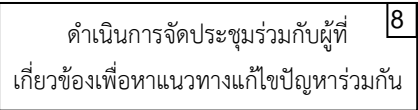
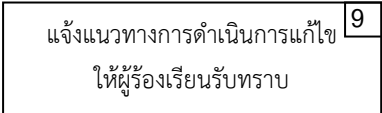
6. รายละเอียดกระบวนการทำงาน

6.1 การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>1 พนักงาน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 5px;">1</div> <p>รับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะ พร้อมบันทึกข้อมูล</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> ไม่มี <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่น ๆ ที่ ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>เมื่อพนักงานได้รับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกให้บันทึกคำร้องเรียนโดยใช้แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ในส่วนที่ 1 ในกรณีที่รับคำร้องเรียนทางจดหมาย โทรสาร e-mail หรืออื่น ๆ ถือว่าเป็นบันทึกที่ต้องเก็บเป็นหลักฐานให้นำมาแนบท้ายแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด โดยในการร้องเรียนนั้น ต้องระบุรายละเอียดของปัญหาและหลักฐานที่พบปัญหาอย่างชัดเจนในส่วนที่ 1 ของแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) หรือกรณีใช้แบบอื่น ๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน - สังกัด/หน่วยงาน เบอร์ติดต่อหรืออีเมล - กิจกรรม กระบวนการ หรืองานที่ใช้บริการ - รายละเอียดคำร้องเรียน <p>หมายเหตุ กรณีข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของระบบบริหารคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ ให้ดูรายละเอียดการดำเนินการเพิ่มจากเอกสาร I-NS-XRAY-102</p>
<p>2</p> <p>SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 5px;">2</div> <p>กำหนดเลขที่คำร้องเรียนและเสนอแนะ พร้อมบันทึกในแบบรายงาน</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกส่วนที่ 2 แล้ว /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <input type="radio"/> รายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ที่รับคำร้องเรียนกำหนดเลขที่คำร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ดังนี้</p> <p>เลขที่คำร้องเรียน EX /XX /YY/S หรือ C</p> <p>โดย EX คือ อักษรย่อของคำว่า External รับจากบุคคลภายนอกหน่วยงาน</p> <p>XX คือ ลำดับที่ ของคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะในงาน/กิจกรรม นั้น ๆ ในแต่ละปี</p> <p>YY คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ที่รับคำร้องเรียน</p> <p>S คือ Suggestion หมายถึง เสนอแนะ</p> <p>C คือ Complaint หมายถึง ร้องเรียน</p> <p>จากนั้นบันทึกรายละเอียดของการรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมถึงสถานะการดำเนินการในแบบรายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด และสำเนาแบบรับคำ</p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p data-bbox="280 477 347 510">3 SC</p> <div data-bbox="325 551 707 719" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p data-bbox="683 555 703 584" style="text-align: right;">3</p> <p data-bbox="352 577 679 703" style="text-align: center;">ส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบแก้ไขรับทราบและกำหนด วันแก้ไขแล้วเสร็จ</p> </div> <p data-bbox="280 748 379 779">เอกสารเข้า</p> <p data-bbox="280 792 823 875">O แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/ สายงานกำหนด</p> <p data-bbox="280 920 389 952">เอกสารออก</p> <p data-bbox="280 965 794 1048">O แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกส่วนที่ 2 แล้ว /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>	<p data-bbox="850 383 1390 465">ร้องเรียนเก็บไว้ 1 ชุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตามการ ดำเนินการแก้ไข</p> <p data-bbox="850 472 1023 504">ขั้นตอนการทำงาน</p> <p data-bbox="850 517 1390 734">SC ส่งแบบรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขรับทราบและกำหนดวันแก้ไขแล้ว เสร็จ ในส่วนที่ 3 (ข้อ 3.1 - 3.4) ของแบบรับคำร้องเรียน (F- NS-MG-10) หรือกรณีใช้แบบอื่น ๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="895 748 1193 779">- หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข <li data-bbox="895 792 1182 824">- กำหนดวันที่แก้ไขแล้วเสร็จ <li data-bbox="895 837 1102 869">- สาเหตุของปัญหา <li data-bbox="895 882 1102 913">- การแก้ไขเบื้องต้น <li data-bbox="895 927 1129 958">- การแก้ไขเชิงป้องกัน <li data-bbox="895 972 1129 1003">- ข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี)
<p data-bbox="280 1115 528 1189">4 หัวหน้างาน หน่วยงานที่ รับคำร้องเรียน</p> <div data-bbox="344 1196 722 1341" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p data-bbox="699 1200 719 1229" style="text-align: right;">4</p> <p data-bbox="384 1211 683 1337" style="text-align: center;">หน่วยงานพิจารณากำหนดแนว ทางการแก้ไขป้องกันและกำหนด วันแก้ไขแล้วเสร็จ</p> </div> <p data-bbox="280 1413 379 1444">เอกสารเข้า</p> <p data-bbox="325 1458 794 1541">O แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกส่วนที่ 2 แล้ว /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p> <p data-bbox="280 1554 389 1585">เอกสารออก</p> <p data-bbox="325 1599 823 1727">O แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่กำหนดวัน แก้ไขแล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว/แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/ สายงานกำหนด</p>	<p data-bbox="850 1111 1023 1142">ขั้นตอนการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="850 1155 1390 1238">1. หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการฝ่าย ประเมินว่าคำร้องเรียนมี เหตุผล สมควรพิจารณาเพื่อแก้ไขหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="895 1252 1390 1379">▪ กรณีที่เห็นว่าคำร้องเรียนไม่มีเหตุผลเพียงพอ ให้ระบุ ลงในแบบรับคำร้องเรียน และเก็บเข้าแฟ้ม “คำ ร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก” <li data-bbox="895 1393 1390 1520">▪ กรณีคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะมีเหตุผลเพียงพอที่ ต้องนำเข้ากระบวนการการพิจารณาดำเนินการแก้ไข ให้ประเมินผลกระทบโดย <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="895 1534 1390 1662">- กรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันทีให้ หน่วยงานส่งกลับ SC ภายใน 3 วันทำการนับจาก ที่ได้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ <li data-bbox="895 1675 1390 1834">- กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที ต้อง หาหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้หน่วยงานส่งกลับ SC ภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อ ร้องเรียนและข้อเสนอแนะ <li data-bbox="895 1848 1390 1975">▪ พิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น และการแก้ไขเชิงป้องกันและส่งกลับ SC ตามการ พิจารณาที่กำหนดไว้

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>5 หัวหน้างาน / ผอ. ฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามที่ระบุ 5</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่กำหนดวัน แก้ไขแล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว/แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/ สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึก รายละเอียดการแก้ไขแล้ว/แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สาย งานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้างาน หน่วยงานที่รับผิดชอบกับการ แก้ไขปัญหา มอบหมายบุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่ได้รับคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามกำหนดและบันทึก รายละเอียดการแก้ไขลงในแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG- 10) ส่วนที่ 3 (ข้อ 3.5 - 3.7) หรือกรณีใช้แบบอื่น ๆ ต้องมี รายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดการแก้ไข - <i>หลักฐานประกอบการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี) เช่น Check list การแก้ไข , รายงานการตรวจสอบ , ภาพถ่ายประกอบการแก้ไข เป็นต้น</i>
<p>6</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p><i>SC</i> ติดตามผลการดำเนิน การแก้ไข 6</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึก รายละเอียดการแก้ไขแล้ว /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สาย งานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึก รายละเอียดการติดตามผลในส่วนที่ 4 แล้ว /แบบ อื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด ○ รายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงาน กำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p><i>SC</i> ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข จากหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตามที่ระบุรายละเอียดในขั้นตอนที่ 5 ตามกำหนดที่ระบุไว้ใน แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG- 10) หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>


แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>7 หัวหน้างาน หน่วยงาน ที่รับคำร้องเรียน /SC</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกรายละเอียดการติดตามผลใน ส่วนที่ 4 แล้ว /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ - 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างานหน่วยงานที่รับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และ SC ต้องพิจารณาผลการแก้ไขว่าได้ดำเนินการแก้ไขตรงประเด็นปัญหาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ในกรณีที่แก้ไขไม่ถูกต้องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข ไม่สามารถแก้ไขได้ตามกำหนด ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 8 ▪ ในกรณีที่แก้ไขแล้วเสร็จให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9 ต่อไป
<p>8 หัวหน้างาน / ผอ. ฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข /SC</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ข้อเสนอแนะทางการดำเนินการแก้ไข 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการฝ่ายหน่วยงาน/SC ที่รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะดำเนินการประสานงานเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขและบันทึกข้อสรุปจากการประชุมใน ส่วนที่ 4 ข้อ 4.2 ของแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) หรืออาจแนบรายงานการประชุมก็ได้ หรือแบบอื่น ๆ ที่ ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>9 SC</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด ○ รายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ดำเนินการแจ้งแนวทางและผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบและบันทึกสถานะการดำเนินการในรายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>10</p> <p>SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>วิเคราะห์ สรุปผลข้อมูลคำร้องเรียน 10 และดำเนินการตามขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขและป้องกัน ปัญหา และ รายงานเข้า ที่ประชุมผู้บริหาร</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด ○ แบบรายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่น ๆ ที่ ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ - 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>ทุกเดือน SC ดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลคำร้องเรียน และข้อเสนอแนะทั้งหมด พิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขและ ป้องกันปัญหา (PM-NS-MG-05) และรายงานเข้าที่ประชุมผู้บริหารต่อไป</p> <p>หมายเหตุ กรณีระบบบริหารคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ ขอให้ดำเนินการตามรายละเอียดที่ระบุในเอกสาร I-NS-XRAY-102</p>

6.2 การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายใน

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>1</p> <p>ผู้เสนอแนะ/ผู้รับความคิดเห็น</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">บันทึกรายละเอียดคำร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางที่หน่วยงาน กำหนด 1</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <p><input type="radio"/> ไม่มี</p> <p>เอกสารออก</p> <p><input type="radio"/> แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน (F-NS-MG-17)/แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>เมื่อพนักงานพบปัญหาในการดำเนินงาน การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ ให้แจ้งรายละเอียดผ่านช่องทางที่กำหนด หรือบันทึกการร้องเรียนโดยใช้แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน (F-NS-MG-17) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของ ISO ของ สวทช. หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้ (กรณีผู้แจ้งไม่ได้บันทึกข้อมูลในรูปแบบฟอร์ม ให้ผู้ประสานงานระบบ หรือผู้รับแจ้งเป็นผู้บันทึกข้อมูล) โดยในการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะนั้น ต้องระบุรายละเอียดของปัญหาและหลักฐานที่พบปัญหาอย่างชัดเจน ในส่วนที่ 1 ของแบบ F-NS-MG-17 หรือกรณีใช้แบบอื่น ๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชื่อผู้ให้ข้อเสนอแนะ - สังกัด/หน่วยงาน - กิจกรรม กระบวนการ หรืองานที่ใช้บริการ - รายละเอียดข้อเสนอนแนะหรือปัญหาที่พบ - <i>วันเวลาสถานที่ที่พบปัญหา</i> <p>จากนั้นส่งให้ SC</p> <p>หมายเหตุ ข้อร้องเรียนนั้นถือเป็นความลับ จะดำเนินการโดยมีการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน ตลอดกระบวนการของการดำเนินงานเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ร้องหรือบุคคลผู้ให้ข้อมูล ยกเว้นแต่ผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้เปิดเผย</p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>2 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>กำหนดเลขที่คำร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะบันทึกในรายการคำ ร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> รายการคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน (Internal Customer Complaint Log) (F-NS-MG-12) หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์หรือสายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC กำหนดเลขที่คำร้องเรียนและข้อเสนอแนะดังนี้ เลขที่คำร้องเรียน</p> <p style="text-align: center;"><i>เลขที่คำร้องเรียน I /XX /YY/SหรือC</i></p> <p><i>โดย I คือ อักษรย่อของคำว่า Internal รับจากบุคคลภายในหน่วยงาน</i></p> <p><i>XX คือ ลำดับที่ ของคำร้องเรียนในงาน/กิจกรรมนั้น ๆ ในแต่ละปี</i></p> <p><i>YY คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ที่รับคำร้องเรียน</i></p> <p><i>S คือ Suggestion หมายถึง เสนอแนะ</i></p> <p><i>C คือ Complaint หมายถึง ร้องเรียน</i></p> <p>และบันทึกในรายการคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน (Internal Customer Complaint Log) (F-NS-MG-12) หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>3 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>พิจารณา วิเคราะห์ คำร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะ และประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC พิจารณาวิเคราะห์ รายละเอียดคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ และรวบรวมประเด็นคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขโดยจะบันทึกผลการพิจารณาในแบบ F-NS-MG-17 ส่วนที่ 2 และระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาในส่วนที่ 3 หรือกรณีใช้แบบอื่น ๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <p><u>การพิจารณาคำร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะและการดำเนินการเบื้องต้น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - การดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น - ชื่อและวันที่ แจ้งตอบกลับผู้คำร้องเรียน/เสนอแนะเบื้องต้น <p><u>การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์สาเหตุ - รายละเอียดการแก้ไข <p>ผู้รับผิดชอบการแก้ไข</p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>4 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>แจ้งให้หน่วยงานที่รับ ผิดชอบแก้ไขลงนามรับทราบและ กำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จ</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC แจ้งให้หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบกับการแก้ไขปัญหา รับทราบและกำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จใน F-NS-MG-17 หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้</p> <p><u>หมายเหตุ</u> หากไม่มีการลงนามต้องมีหลักฐานที่แสดงถึงการรับทราบของผู้ อำนวยการฝ่าย/หัวหน้างาน หน่วยงานที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหา</p>
<p>5 หัวหน้างาน / ผอ. ฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามที่ระบุ</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17)/แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างาน/ผู้อำนวยการฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาหรือ มอบหมายบุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับคำร้องเรียน/เสนอแนะให้แล้วเสร็จตามกำหนดและบันทึกรายละเอียดการแก้ไขลงใน F-NS-MG-17 ส่วนที่ 3 หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>6</p> <div style="text-align: center;">  <p>ติดตามและพิจารณา ผลการแก้ไข</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17)/แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17)/แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนแนะตามกำหนด และบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขใน F-NS-MG-17 ส่วนที่ 4 หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขไม่สามารถแก้ไขได้ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 7 ▪ ในกรณีที่แก้ไขแล้วเสร็จให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 8 ต่อไป

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>7 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>ดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่ เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมกัน</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17)/แบบ อื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ข้อเสนอแนะแนวทางดำเนินการแก้ไข 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ดำเนินการประสานงานเพื่อจัดประชุมร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางการ แก้ไขปัญหาร่วมกัน</p>
<p>8 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>แจ้งแนวทางการดำเนินการ แก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17)/แบบ อื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ข้อเสนอแนะแนวทางดำเนินการแก้ไข 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ดำเนินการแจ้งแนวทางและผลการดำเนินการแก้ไข ให้ผู้เสนอแนะหรือร้องเรียนรับทราบและบันทึก สถานะการดำเนินการใน แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F- NS-MG-17) หรือแบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>9 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>วิเคราะห์ สรุปผลข้อมูลคำร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขและป้องกัน ปัญหา และ รายงานเข้า ที่ประชุมผู้บริหาร</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>ทุกเดือน SC ดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลคำร้องเรียน และข้อเสนอแนะทั้งหมด พิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไข และป้องกันปัญหา (PM-NS-MG-05) และรายงานเข้าที่ ประชุมผู้บริหารต่อไป</p> <p>หมายเหตุ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยจะรายงานผลดำเนินการ ผลการติดตามการ แก้ไขและป้องกันในที่ประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย ฯ สวทช. ก่อนรายงานในที่ประชุมผู้บริหาร</p>

7. บันทึก รายงาน ที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 แบบรับข้อร้องเรียน (F-NS-MG-10)
- 7.2 แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน (F-NS-MG-17)
- 7.3 รายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11)
- 7.4 รายการคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน (Internal Customer Complaint Log) (F-NS-MG-12)
- 7.5 แบบอื่น ๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้ในการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ