

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เลขที่ PM-NS-MG-04
การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

ผู้อนุมัติ :



(นางลดาวัลย์ กระแสร์ชล)

ผู้แทนฝ่ายบริหาร

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

วันที่ :

10 มย 2560

ประวัติการแก้ไข (Revision History)

แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	DAR No.
0	12 มิ.ย. 2546	ประกาศใช้ครั้งแรก	-
1	27 เม.ย. 2547	1. แก้ไขขั้นตอนการรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายในโดยแก้ไขชื่อจาก “แบบรับคำร้องเรียน” เป็น “แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน” และแก้ไขเลขที่แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ จาก F-NS-MG-10 เป็น F-NS-MG-17 2. แก้ไขขั้นตอนที่ 1 ของขั้นตอนการรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน โดยเพิ่มวิธีการทวนโทรเอกสาร “แบบรับข้อเสนอนแนะ” และช่องทางการส่งเอกสารดังกล่าวทางอีเมลสำหรับส่วนงานกลาง	CO-19/47
2	28 ม.ค. 2558	1. แก้ไขแผนผังกระบวนการทำงาน 5.2 และรายละเอียดกระบวนการทำงานข้อ 6.2 จาก การรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน เป็น “การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะจากหน่วยงานภายใน” โดยมีประเด็นหลักๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • ปรับให้สามารถใช้เอกสารหรือแบบอื่นๆ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องแทนการใช้แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน (F-NS-MG-17) • เพิ่มแนวทางการดำเนินการในกรณีร้องทุกข์ของพนักงาน • เพิ่มประเด็นการรักษาความลับในกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง 2. ขยายขอบข่ายให้ครอบคลุมระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และระบบอื่นๆ 3. แก้ไขขั้นตอนที่ 10 ของขั้นตอนการรับคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก จากสรุปข้อมูลส่งให้งานพัฒนาองค์กรทุก 2 เดือน เป็น “ทุกเดือน”	CO-007/58
3	24 มิ.ย. 2559	1. แก้ไขแผนผังกระบวนการทำงาน 5.1 และรายละเอียดกระบวนการทำงานข้อ 6.1 โดยมีประเด็นหลักๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • ปรับให้สามารถใช้เอกสารหรือแบบอื่นๆ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องแทนการใช้แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) 2. ปรับปรุงขอบข่ายของเอกสาร ให้ครอบคลุมทุกระบบมาตรฐานที่มีการใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3. ขั้นตอนที่ 8 เพิ่ม “หมายเหตุ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยฯ ผลการติดตามการแก้ไขและป้องกันในที่ประชุมคณะทำงานความปลอดภัยฯ สวทช. ก่อนรายงานในที่ประชุมผู้บริหาร”	CO-072/59
4	พ.ย. 60	1. เพิ่มคำนิยามที่เกี่ยวข้องในหน้า 4 2. เพิ่มเอกสารอ้างอิงในการดำเนินการข้อร้องเรียน ในหน้า 4 <ul style="list-style-type: none"> - ระบบ ISO 13485 (I-NS-XRAY-102) - เอกสารประกาศใช้ใหม่ที่เกี่ยวข้อง และระเบียบ สวทช. ที่เกี่ยวข้อง 	CO-072/2560

แก้ไข ครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	DAR No.
		<p>3. ปรับปรุงผู้ทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อร้องเรียน ในขั้นตอนที่ 10 ของการรับคำร้องเรียนจากบุคคลภายนอก จาก งานพัฒนาองค์กร เป็น “งานพัฒนาองค์กร หรือ SC ของระบบ” ในหน้า 6 และ หน้า 12</p> <p>4. เพิ่มหมายเหตุสำหรับระบบ ISO 13485 ของการรับคำร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ในขั้นตอนที่ 1 หน้า 9 และขั้นตอนที่ 10 หน้า 12</p> <p>5. เพิ่มผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายใน จากผู้เสนอแนะ 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 ของ การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ/จากหน่วยงานภายใน หน้า 15</p>	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานผู้ได้รับคำร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะทั้งจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานภายใน เข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน และสามารถติดตามผลการดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ ข้อเสนอแนะและตอบกลับผู้ร้องเรียนได้

2. ขอบข่าย

ใช้ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายใต้ขอบเขตระบบคุณภาพ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการ ระบบบริหารคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ และ ระบบอื่นๆ ของ สวทช. ที่มีการประยุกต์ใช้ขั้นตอนการทำงานฉบับนี้

3. นิยาม

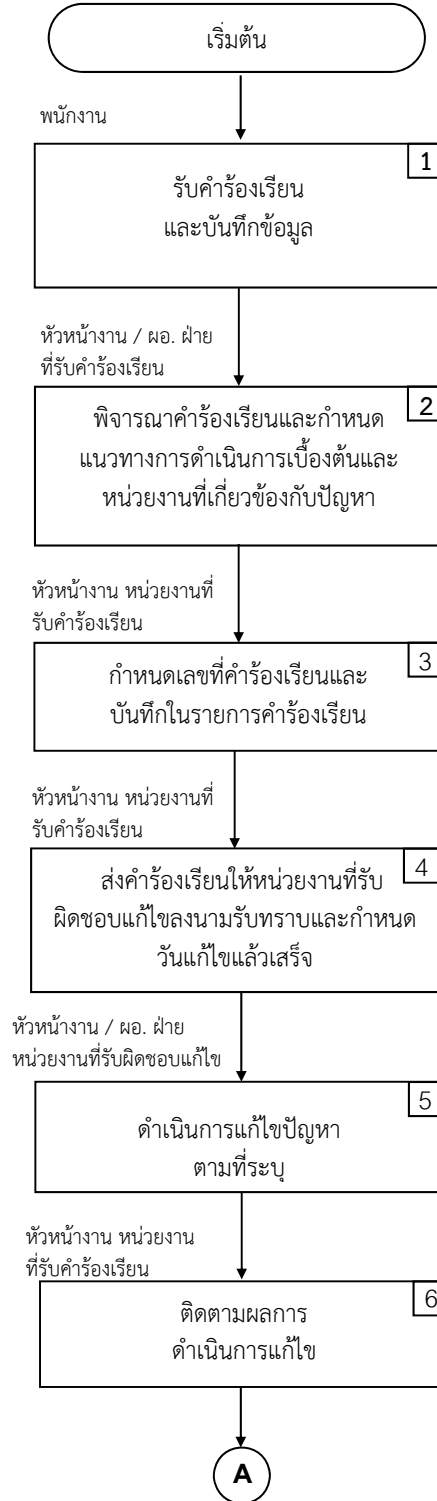
- 3.1 บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็น ผู้ใช้บริการจากกิจกรรมของ สวทช. เช่น ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการวิจัย พัฒนา และวิศวกรรมฯ ผู้รับบริการบริการที่ปรึกษาอุตสาหกรรม ผู้เช่าพื้นที่ ผู้เข้ารับการสัมมนา/ ฝึกอบรม เป็นต้น
- 3.2 บุคลากรภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของ สวทช. ทั้งหมด ได้แก่ พนักงาน พนักงานโครงการ รวมถึงบุคลากรที่เป็นนักวิจัยร่วมกับ สวทช. (NSTDA Co Researcher; NCR)
- 3.3 SC หมายถึง System Coordinator (ผู้ประสานงานระบบ หมายถึง ผู้รับผิดชอบประสานงานแต่ละระบบ เช่น นักพัฒนาองค์กร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น)
- 3.4 MR หมายถึง Management Representative (ผู้แทนฝ่ายบริหารแต่ละระบบ)
- 3.5 ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลภายนอก/บุคลากรภายใน เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของ สวทช. ซึ่งมีหลักฐาน/รายละเอียดที่ชัดเจน สำหรับการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข
- 3.6 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลภายนอก/บุคลากรภายใน เกี่ยวกับประเด็นที่พบ โดยผู้แจ้งไม่ได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน แต่หากมีการปรับปรุงจะเพิ่มความพึงพอใจ/ประสิทธิภาพการทำงาน
- 3.7 การร้องทุกข์ หมายถึง 1. การร้องเรียนของบุคลากร สวทช. ในการใช้อำนาจหน้าที่ของ ผู้บังคับบัญชาที่ไม่ถูกต้อง
2. การร้องทุกข์กล่าวโทษ หน่วยงาน กิจกรรม หรือบุคลากรของ สวทช. ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือขัดกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันนำมาซึ่งความไม่โปร่งใส ไม่สุจริตในการทำงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

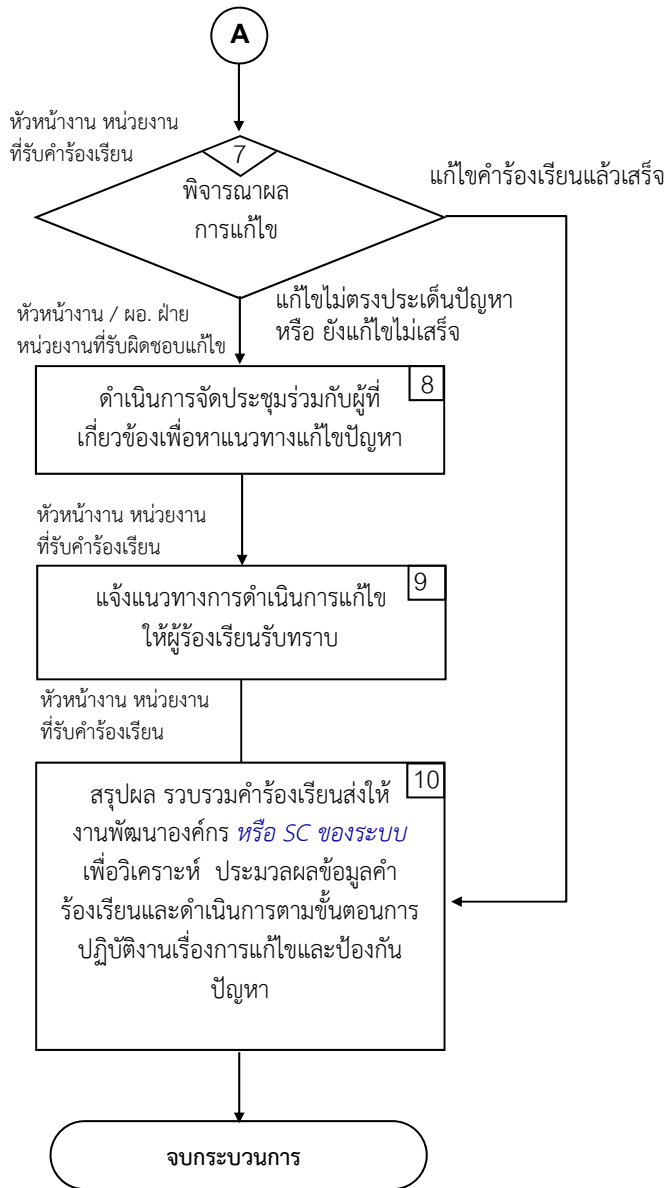
4. เอกสารอ้างอิง

- 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 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์และการพิจารณาข้อร้องทุกข์

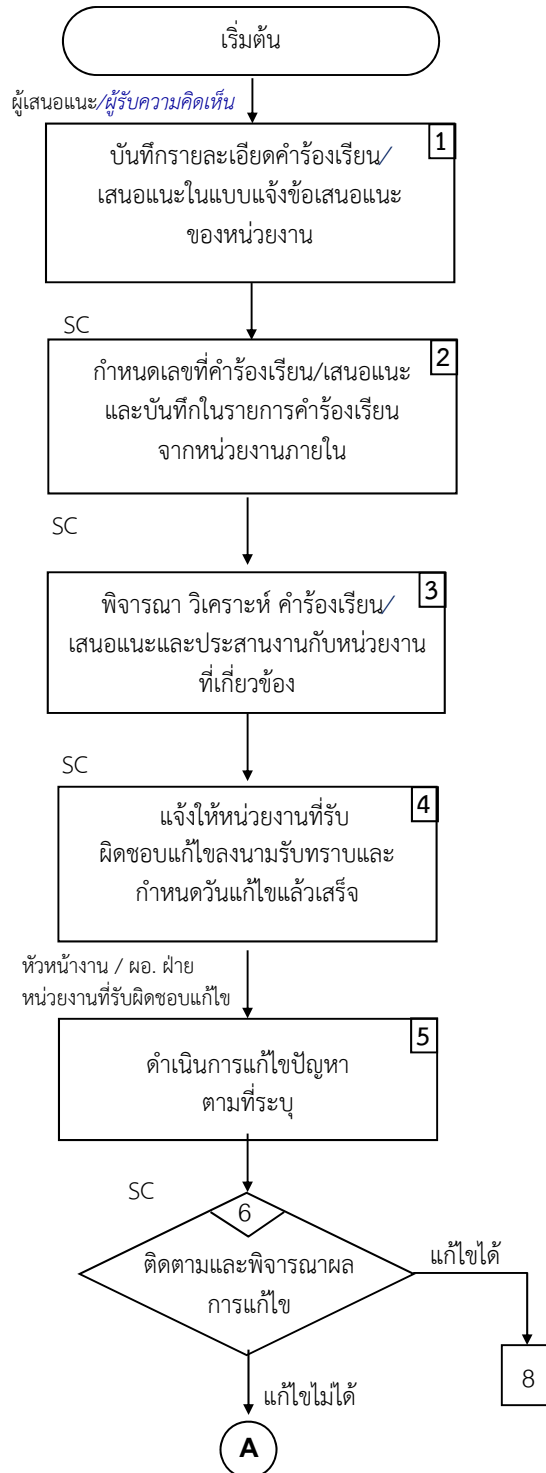
5. แผนผังกระบวนการทำงาน

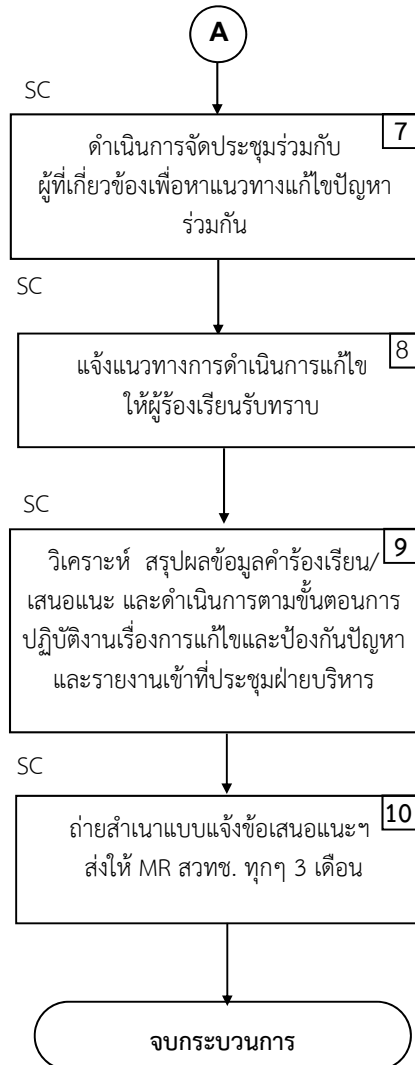
5.1 การรับคำร้องเรียนจากบุคคลภายนอก





5.2 การรับคำร้องเรียน/ร้องทักซ์/เสนอแนะจากหน่วยงานภายใน





6. รายละเอียดกระบวนการทำงาน

6.1 การรับคำร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>1 พนักงาน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">รับคำร้องเรียน และบันทึกข้อมูล</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> o ไม่มี <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> o แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่นๆ ที่ ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>เมื่อพนักงานได้รับคำร้องเรียนจากบุคคลภายนอกให้บันทึกคำร้องเรียนโดยใช้แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ในส่วนที่ 1 ในกรณีที่รับคำร้องเรียนทางจดหมาย โทรสาร e-mail หรืออื่นๆ ถือว่าเป็นบันทึกที่ ต้องเก็บเป็นหลักฐานให้นำมาแนบท้ายแบบรับคำ ร้องเรียน (F-NS-MG-10) หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สาย งานกำหนด โดยในการร้องเรียนนั้น ต้องระบุ รายละเอียดของปัญหาและหลักฐานที่พบปัญหาอย่าง ชัดเจนในส่วนที่ 1 ของแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG- 10) หรือกรณีใช้แบบอื่นๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชื่อผู้ร้องเรียน - สังกัด/หน่วยงาน และเบอร์ติดต่อ - กิจกรรม กระบวนการ หรืองานที่ใช้บริการ - รายละเอียดคำร้องเรียน - ผู้รับคำร้องเรียน และวันที่รับคำร้องเรียน <p><i>หมายเหตุ กรณีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของระบบ บริหารคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ ให้ดูรายละเอียด การดำเนินการเพิ่มจากเอกสาร I-NS-XRAY-102</i></p>
<p>2 หัวหน้างาน / ผอ. ฝ่าย ที่รับคำร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">พิจารณาคำร้องเรียนและกำหนด แนวทางการดำเนินการเบื้องต้นและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> o แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่นๆ ที่ ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> o แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกส่วน ที่ 2 แล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>1. หัวหน้างาน / ผู้อำนวยการฝ่าย ประเมินว่า คำ ร้องเรียนมีเหตุผล สมควรพิจารณาเพื่อแก้ไขหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ในกรณีที่เห็นว่าคำร้องเรียนไม่มีเหตุผลเพียงพอ ให้ระบุลงในแบบรับคำร้องเรียน และเก็บเข้า แฟ้ม “คำร้องเรียนจากบุคคลภายนอก” และ ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเหตุผล ▪ ถ้าคำร้องเรียนระบุว่า การบริการไม่เป็นไปตาม ข้อกำหนดที่ตั้งไว้ หรือ มีเหตุผลสมควรพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ให้พิจารณากำหนดแนวทางการ ดำเนินการเบื้องต้นและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ทางหน่วยงานได้รับทราบคำร้องเรียนแล้วและจะ ประสานงานให้เกิดการดำเนินการแก้ไขซึ่งจะแจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
	<p>ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา คำร้องเรียนนั้นและบันทึกผลการพิจารณาลงในแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ส่วนที่ 2 หรือกรณีใช้แบบอื่นๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณาคำร้องเรียนและการดำเนินการเบื้องต้น - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้พิจารณา - ผู้แจ้ง และวันที่แจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้น
<p>3 หัวหน้างาน หน่วยงาน ที่รับคำร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>กำหนดเลขที่คำร้องเรียนและ บันทึกในรายการคำร้องเรียน 3</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกส่วนที่ 2 แล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด ○ รายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างานหน่วยงานที่รับคำร้องเรียนกำหนดเลขที่คำร้องเรียน ดังนี้</p> <p>เลขที่คำร้องเรียน ABC yy/xxx</p> <p>โดย ABC คือ อักษรย่อของหน่วยงานที่รับคำร้องเรียน yy คือ ปี พ.ศ. ที่รับคำร้องเรียน xxx คือ ลำดับที่ ของคำร้องเรียนในงาน/กิจกรรม นั้นๆ ในแต่ละปี</p> <p>จากนั้นบันทึกรายละเอียดของการรับคำร้องเรียน และสถานะการดำเนินการในแบบรายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด และสำเนาแบบรับคำร้องเรียนเก็บไว้ 1 ชุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลติดตามการดำเนินการแก้ไข</p>
<p>4 หัวหน้างาน หน่วยงานที่ รับคำร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ส่งคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับ ผิดชอบแก้ไขลงนามรับทราบและ กำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จ 4</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกส่วนที่ 2 แล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่กำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างานหน่วยงานที่รับคำร้องเรียนส่งแบบรับคำร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขเพื่อแจ้งให้ผู้อำนวยความสะดวก / หัวหน้างาน หน่วยงานที่รับผิดชอบกับการแก้ไขปัญหา ลงนามรับทราบและกำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จ ในส่วนที่ 3 (ข้อ 3.1 - 3.4) ของแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) หรือกรณีใช้แบบอื่นๆ</p> <p>ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข - กำหนดวันที่แก้ไขแล้วเสร็จ - ผู้รับผิดชอบ

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>5 หัวหน้างาน / ผอ. ฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามที่ระบุ 5</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่กำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกรายละเอียดการแก้ไขแล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>ผู้อำนวยการฝ่าย / หัวหน้างาน หน่วยงานที่รับผิดชอบกับการแก้ไขปัญหา มอบหมายบุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามกำหนดและบันทึกรายละเอียดการแก้ไขลงในแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ส่วนที่ 3 (ข้อ 3.5 - 3.7) หรือกรณีใช้แบบอื่นๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดการแก้ไข - ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข
<p>6 หัวหน้างาน หน่วยงาน ที่รับคำร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข 6</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกรายละเอียดการแก้ไขแล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกรายละเอียดการติดตามผลในส่วนที่ 4 แล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด ○ รายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างานหน่วยงานที่รับคำร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนตามกำหนดที่ระบุไว้ใน แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>7 หัวหน้างาน หน่วยงาน ที่รับคำร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>7</p> <p>พิจารณาผล การแก้ไข</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) ที่บันทึกรายละเอียดการติดตามผลในส่วนที่ 4 แล้ว /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ - 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างานหน่วยงานที่รับคำร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาผลการแก้ไขว่าได้ดำเนินการแก้ไขตรงประเด็นปัญหาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ในกรณีที่แก้ไขไม่ถูกต้องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข ไม่สามารถแก้ไขได้ตามกำหนดให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 8 ▪ ในกรณีที่แก้ไขแล้วเสร็จให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9 ต่อไป

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>8 หัวหน้างาน / ผอ. ฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>ดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน 8</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการแก้ไข 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างาน / ผู้อำนวยการฝ่ายหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนดำเนินการประสานงานเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขและบันทึกข้อสรุปจากการประชุมในส่วนที่ 4 ข้อ 4.2 ของแบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) หรืออาจแนบรายงานการประชุมก็ได้ หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>9 หัวหน้างาน หน่วยงาน ที่รับคำร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>แจ้งแนวทางการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ 9</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด ○ รายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างาน / ผู้อำนวยการฝ่ายหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการแจ้งแนวทางและผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบและบันทึกสถานะการดำเนินการในรายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>10 หัวหน้างาน หน่วยงาน ที่รับคำร้องเรียน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>สรุปผล รวบรวมคำร้องเรียนส่งให้ งานพัฒนาองค์กร หรือ SC ของระบบ เพื่อวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลคำร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขและป้องกันปัญหา 10</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรับคำร้องเรียน (F-NS-MG-10) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>ทุกเดือน หัวหน้างานหน่วยงานที่รับคำร้องเรียนทำการสรุปผลและรวบรวมคำร้องเรียนทั้งหมด ส่งให้งานพัฒนาองค์กร หรือ SC ของระบบ นำไปวิเคราะห์และพิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขและป้องกันปัญหา(PM-NS-MG-05) และรายงานเข้าที่ประชุมผู้บริหารต่อไป</p> <p><i>หมายเหตุ กรณีระบบบริหารคุณภาพสำหรับเครื่องมือแพทย์ ขอให้ดำเนินการตามรายละเอียดที่ระบุในเอกสาร I-NS-XRAY-102</i></p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<ul style="list-style-type: none"> ○ แบบรายการคำร้องเรียน (Customer Complaint Log) (F-NS-MG-11) /แบบอื่นๆ ที่ ศูนย์/สายงานกำหนด เอกสารออก <ul style="list-style-type: none"> ○ - 	

6.2 การรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ/จากหน่วยงานภายใน

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>1 ผู้เสนอแนะ/ผู้รับความคิดเห็น</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>บันทึกรายละเอียดคำร้องเรียน/ เสนอแนะในแบบแจ้งข้อเสนอนแนะ ของหน่วยงาน 1</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> o ไม่มี <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> o แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน (F-NS-MG-17)/แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>เมื่อพนักงานพบปัญหาในการดำเนินงาน การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และต้องการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ ให้แจ้งรายละเอียดผ่านช่องทางที่กำหนด หรือบันทึกการร้องเรียนโดยใช้แบบแจ้งข้อเสนอนแนะของหน่วยงานภายใน (F-NS-MG-17) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของ ISO ของ สวทช. หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้ (<i>กรณีผู้แจ้งไม่ได้บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม ให้ผู้ประสานงานระบบ หรือผู้รับแจ้งเป็นผู้บันทึกข้อมูล</i>) โดยในการร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะนั้น ต้องระบุรายละเอียดของปัญหาและหลักฐานที่พบปัญหาอย่างชัดเจนในส่วนที่ 1 ของแบบ F-NS-MG-17หรือกรณีใช้แบบอื่นๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชื่อผู้ให้ข้อเสนอแนะ - สังกัด/หน่วยงาน - กิจกรรม กระบวนการ หรืองานที่ใช้บริการ - รายละเอียดข้อเสนอนแนะหรือปัญหาที่พบ - ผู้รับข้อเสนอแนะ และวันที่รับข้อเสนอแนะ <p>จากนั้นส่งให้ SC</p> <p>ทั้งนี้หากเป็นกรณีที่พนักงานร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติตาม ระเบียบสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552</p> <p><u>หมายเหตุ</u> ข้อร้องเรียน และข้อร้องทุกข์ นั้นถือเป็นความลับ จะดำเนินการโดยมีการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์ ตลอดกระบวนการของการดำเนินงาน เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ร้องหรือบุคคลผู้ให้ข้อมูล ยกเว้นแต่ผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้เปิดเผย</p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>2 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>กำหนดเลขที่คำร้องเรียนและ บันทึกในรายการคำร้องเรียนจาก หน่วยงานภายใน 2</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ รายการคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน (Internal Customer Complaint Log) (F-NS-MG-12) หรือ แบบอื่นๆ ที่ศูนย์หรือสายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC กำหนดเลขที่คำร้องเรียนดังนี้ เลขที่คำร้องเรียน ABC yy/xxx โดย ABC คือ อักษรย่อของหน่วยงาน/<i>โครงการ</i>ที่ รับคำร้องเรียน yy คือ ปี พ.ศ. ที่รับคำร้องเรียน xxx คือ ลำดับที่ ของคำร้องเรียนในแต่ละปี และบันทึกในรายการคำร้องเรียนจากหน่วยงานภายใน (Internal Customer Complaint Log) (F-NS-MG- 12) หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>3 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>พิจารณา วิเคราะห์ คำร้องเรียน 3 และประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC พิจารณาวิเคราะห์ รายละเอียดคำร้องเรียนหรือ ข้อเสนอนแนะ และรวบรวมประเด็นคำร้องเรียนที่ เกี่ยวข้องกับปัญหาการดำเนินงานของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาเพื่อให้เกิดการดำเนินการแก้ไขโดยจะบันทึก ผลการพิจารณาในแบบ F-NS-MG-17 ส่วนที่ 2 และ ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาในส่วนที่ 3 หรือ กรณีใช้แบบอื่นๆ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ <u>การพิจารณาข้อเสนอนแนะและการดำเนินการเบื้องต้น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - การดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น - ชื่อและวันที่แจ้งตอบกลับผู้เสนอนแนะเบื้องต้น <p><u>การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์สาเหตุ - รายละเอียดการแก้ไข - ผู้รับผิดชอบการแก้ไข
<p>4 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>แจ้งให้หน่วยงานที่รับ ผิดชอบแก้ไขลงนามรับทราบและ กำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จ 4</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC แจ้งให้ หัวหน้างาน / ผู้อำนวยการฝ่าย หน่วยงานที่ รับผิดชอบกับการแก้ไขปัญหา ลงนามรับทราบและ กำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จใน F-NS-MG-17 หรือแบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้</p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>หมายเหตุ หากไม่มีการลงนามต้องมีหลักฐานที่แสดงถึงการรับทราบของผู้อำนวยความสะดวกฝ่าย / หัวหน้างาน หน่วยงานที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหา</p>
<p>5 หัวหน้างาน / ผอ. ฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข</p> <div data-bbox="319 577 699 701" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามที่ระบุ 5</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>หัวหน้างาน / ผู้อำนวยความสะดวกฝ่าย หน่วยงานที่รับผิดชอบกับการแก้ไขปัญหามอบหมายบุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับคำร้องเรียน/เสนอแนะให้แล้วเสร็จตามกำหนดและบันทึกรายละเอียดการแก้ไขลงใน F-NS-MG-17 ส่วนที่ 3 หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>6</p> <div data-bbox="319 1030 662 1198" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">SC</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">6</div> <p style="text-align: center;">ติดตามและพิจารณา ผลการแก้ไข</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนแนะตามกำหนด และบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขใน F-NS-MG-17 ส่วนที่ 4 หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขไม่สามารถแก้ไขได้ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 7 ในกรณีที่แก้ไขแล้วเสร็จให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 8 ต่อไป
<p>7 SC</p> <div data-bbox="343 1579 746 1729" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">ดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน 7</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อสรุปแนวทางการดำเนินการแก้ไข 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ดำเนินการประสานงานเพื่อจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน</p>

แผนผัง	ขั้นตอนการทำงาน
<p>8 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>แจ้งแนวทางการดำเนินการ แก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ข้อเสนอแนวทางการดำเนินการแก้ไข 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>SC ดำเนินการแจ้งแนวทางและผลการดำเนินการแก้ไข ให้ผู้เสนอแนะรับทราบและบันทึกสถานะการดำเนินการ ใน แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) หรือแบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด</p>
<p>9 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>วิเคราะห์ สรุปผลข้อมูลคำร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขและป้องกัน ปัญหา และรายงานเข้าที่ประชุมฝ่าย บริหาร</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>ทุกเดือน SC ดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลคำร้องเรียน ทั้งหมด และพิจารณาเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขและป้องกัน ปัญหา (PM-NS-MG-05) และรายงานเข้าที่ประชุม ผู้บริหารต่อไป</p> <p>หมายเหตุ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยจะรายงานผลดำเนินการ ผลการติดตามการ แก้ไขและป้องกันในที่ประชุมคณะทำงานความปลอดภัย ฯ สวทช. ก่อนรายงานในที่ประชุมผู้บริหาร</p>
<p>10 SC</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ถ่ายสำเนาแบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ ส่งให้ MR สวทช. ทุกๆ 3 เดือน</p> </div> <p>เอกสารเข้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด <p>เอกสารออก</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ แบบแจ้งข้อเสนอนแนะฯ (F-NS-MG-17) /แบบ อื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนด 	<p>ขั้นตอนการทำงาน</p> <p>ทุก 3 เดือน SC ทำสำเนาเอกสารแบบแจ้งข้อเสนอนแนะ ฯ หรือแบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้ ที่ได้รับมา ในช่วง 3 เดือน ส่งให้ MR สวทช. เพื่อเก็บรวบรวมเป็น ข้อมูลปัญหาในระบบที่เกิดขึ้น</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 แบบอื่นๆ ที่ศูนย์/สายงานกำหนดให้ใช้ในการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ