

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เลขที่ PM-NS-VVB-12
เรื่อง การร้องเรียนและอุทธรณ์

หน่วยตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

ผู้อนุมัติ :



(นายเต็มศักดิ์ ศรีศิริรินทร์)

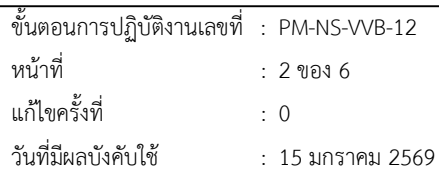
ผู้บริหาร

หน่วยตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบ

ด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

วันที่ :

15 มกราคม 2569

[illegible]

1. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัตินี้ ใช้เป็นแนวทาง เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถจัดการข้อร้องเรียน อุทธรณ์ได้ และ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการ อีสุระ และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบข่าย

ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนและการอุทธรณ์ การรับ การทวนสอบ สืบสวนสอบสวน การเตรียมข้อมูล ประชุม ตัดสินผล การดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. นิยาม

2.1 ร้องเรียน หมายถึง การไม่พอใจในการให้บริการหน่วยตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

2.2 อุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยกับผลการตัดสินของการให้บริการงานตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

4. ผู้รับผิดชอบ

3.1 MR (Management Representative) หมายถึง ผู้แทนฝ่ายบริหารในการดำเนินการพัฒนาระบบ

3.2 All Departments AD หมายถึง พนักงานทุกคน ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

3.3 คณะพิจารณาข้อร้องเรียน หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยผู้บริหาร สำหรับงานตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน เพื่อพิจารณาเรื่องการร้องเรียน โดยคัดเลือกคนที่อิสระที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นๆ

3.4 คณะพิจารณาข้ออุทธรณ์ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยผู้บริหาร สำหรับงานตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน เพื่อพิจารณาเรื่องการอุทธรณ์ โดยคัดเลือกคนที่อิสระที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้ออุทธรณ์นั้นๆ และ กระบวนการตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

3.5 เจ้าหน้าที่ IBL หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้างานประสานธุรกิจและอุตสาหกรรม รับเรื่องร้องเรียนข้ออุทธรณ์ งานตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

4. เอกสารอ้างอิง

-

5. ขั้นตอนปฏิบัติ

5.1 การร้องเรียน

4.1.1 เจ้าหน้าที่ IBL รับข้อร้องเรียนด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน (F-NS-VVB-001) และแจ้ง MR และระบุหมายเลขข้อร้องเรียน ดังนี้

N/YYYY

N หมายถึง ลำดับที่ของข้อร้องเรียน เริ่มต้นที่ 1 ของปี พ.ศ.นั้นๆ

YYYY หมายถึง ปี พ.ศ. เช่น 2569

หมายเหตุ ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ MR แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อรับทราบ และต้องระบุ

หมายเลขสัญญา ชื่อหน่วยงาน

5.1.2 MR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน พิจารณารายละเอียดและตัดสินใจร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบ

5.1.3 MR พิจารณาคัดเลือกผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือแต่งตั้ง ให้ผู้บริหารลงนาม เพื่อทำหน้าที่พิจารณา ทบทวน อนุมัติการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ผู้พิจารณาผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งต้องเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้อง กับเรื่องที่ถูกร้องเรียนจากนั้นให้ผู้ที่ถูก แต่งตั้งลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-NS-VVB-003) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-NS-VVB-004)

5.1.4 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ แนวทางการแก้ไขป้องกันและ การดำเนินการจัดการแก้ไขกับข้อร้องเรียน บันทึกในแบบรับข้อร้องเรียน (F-NS-VVB-001)

5.1.5 MR มอบหมายผู้ที่อิสระให้เป็นผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกันเพื่อดำเนินการติดตามผลการแก้ไข ข้อร้องเรียน และทำการสรุปผลการตรวจติดตามบันทึกในแบบรับข้อร้องเรียน (F-NS-VVB-001)

5.1.6 MR พิจารณาผลการแก้ไขและป้องกัน

4.1.6.1 ไม่เห็นชอบ ให้ดำเนินการระบุสาเหตุ และวิธีการดำเนินการจนกว่าจะมีความเห็นชอบ

4.1.6.2 เห็นชอบ ปิดข้อร้องเรียน และจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ ผู้บริหาร

รับทราบ

5.1.7 MR แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรโดยจัดส่งหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน แก่ผู้ยื่นคำ ร้องเรียน

5.1.8 MR รวบรวมประเด็นข้อร้องเรียน รวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน เพื่อ ทบทวนด้านความเสี่ยงหลังการติดตามการแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลเข้าสู่การประชุม ทบทวนโดยฝ่ายบริหารของระบบ ISO 14065 ต่อไป

5.2 การอุทธรณ์

5.2.1 เจ้าหน้าที่ IBL หรือ MR รับเรื่องการอุทธรณ์ จากผู้ยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร และบันทึกข้อมูลในแบบรับข้ออุทธรณ์ (F-NS-VVB-002) และระบุหมายเลขข้ออุทธรณ์ ดังนี้

N/YYYY

N หมายถึง ลำดับที่ของข้ออุทธรณ์ เริ่มต้นที่ 1 ของปี พ.ศ.นั้นๆ

YYYY หมายถึง ปี พ.ศ. เช่น 2569

หมายเหตุ การอุทธรณ์ สามารถยื่นเรื่องได้ภายใน 15 วันทำการ หลังจากออกถ้อยแถลงแล้ว

จากนั้นส่งเรื่องให้ MR เพื่อทราบ และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบว่าขณะนี้ทางหน่วยตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ดังกล่าวแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องการอุทธรณ์

5.2.2 MR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้ออุทธรณ์ พิจารณารายละเอียดและกำหนดผู้รับผิดชอบ

5.2.3 MR พิจารณาคัดเลือกผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือแต่งตั้ง เพื่อให้ผู้บริหารลงนาม เพื่อทำหน้าที่พิจารณา ทบทวน อนุมัติการจัดการข้ออุทธรณ์นั้นๆ และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้อุทธรณ์ทราบ ทั้งนี้ผู้พิจารณาผลการดำเนินการ จัดการข้ออุทธรณ์ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งต้องเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นและมีความรู้ความสามารถใน เรื่องที่ถูกอุทธรณ์ จากนั้นให้ผู้ที่ถูกแต่งตั้งลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-NS-VVB-003) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-NS-VVB-004)

5.2.4 ผลการตัดสินใจข้ออุทธรณ์ ในกรณีที่ผลการประชุมของการอุทธรณ์:

- ไม่เป็นผล (อุทธรณ์ไม่ได้ตามต้องการ) ให้ดำเนินการยืนยันผลการตรวจสอบความใช้ได้/การทวน สอบตามเดิม และให้ถือเป็นที่สุด
- เป็นผล (อุทธรณ์ได้ตามต้องการ) ให้ดำเนินการแก้ไขตามมติที่ประชุม เช่น การแก้ไขรายงาน หรือ ออกถ้อยแถลงใหม่ ดำเนินการปรับปรุง กระบวนการพิจารณาทบทวน/ตัดสินหรือปรับปรุงตามความเหมาะสม เป็นต้น

5.2.5 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางการแก้ไข ป้องกันและ การดำเนินการจัดการแก้ไขกับข้ออุทธรณ์ บันทึกในแบบรับข้ออุทธรณ์ (F-NS-VVB-002)

5.2.6 MR มอบหมายผู้ที่อิสระให้เป็นผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน เพื่อดำเนินการติดตามผลการ แก้ไข ข้ออุทธรณ์ และทำการสรุปผลการตรวจติดตามบันทึกในแบบรับข้ออุทธรณ์ (F-NS-VVB-002)

5.2.7 MR พิจารณาผลการแก้ไขและป้องกัน

- ไม่เห็นชอบ ให้ดำเนินการระบุสาเหตุ และวิธีการดำเนินการจนกว่าจะมีความเห็นชอบ
- เห็นชอบ ปิดข้ออุทธรณ์ และจัดทำหนังสือแจ้งผลการประชุมข้ออุทธรณ์ให้ผู้บริหาร รับทราบ

5.2.8 MR แจ้งผู้ยื่นคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรโดยจัดส่งหนังสือแจ้งผลการประชุมข้ออุทธรณ์แก่ผู้ยื่นคำอุทธรณ์

5.2.9 MR รวบรวมประเด็นข้ออุทธรณ์ รวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อ อุทธรณ์ เพื่อ
ทบทวนด้านความเสี่ยงหลังการติดตามการแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลเข้าสู่การการประชุม ทบทวนโดยฝ่ายบริหารของระบบ
ISO 14065 ต่อไป

6. บันทึก รายงาน ที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 แบบรับข้อร้องเรียน (F-NS-VVB-001)
- 6.2 แบบรับข้ออุทธรณ์ (F-NS-VVB-002)
- 6.3 สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-NS-VVB-003)
- 6.4 หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-NS-VVB-004)