

บริษัท ซีพีแรม จำกัด	การร้องเรียน และการอุทธรณ์	OP-IBS-10-012
Operating Procedure		หน้า 1 จาก 5

ผู้จัดทำ	นกรินทร์ สกฤทธรมศิลป์
ผู้อนุมัติขั้นที่ 1	สุพรรณษา กลิ่นศรีสุข
ผู้อนุมัติขั้นที่ 2	นิสากรณ์ นาโควงค์
ผู้อนุมัติขั้นที่ 3	สุปราณี ชนะชัย



1.0 วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถร้องเรียน อุทธรณ์ได้
- 1.2 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการ อีสุระ และมีประสิทธิผล

2.0 ขอบเขต

- 2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่ **หน่วยตรวจประเมิน** ได้รับที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจ

3.0 นิยาม

- 3.1 การอุทธรณ์ หมายถึง **การที่ผู้ถูกประเมินมีความเห็นว่าผลการตรวจมีความไม่ถูกต้อง หรือมีความชัดเจนในข้อกำหนด และต้องการให้หน่วยตรวจทำการทบทวนผลการตรวจประเมินใหม่**
- 3.2 การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของ **คณะผู้ตรวจสอบความเป็นกลาง ผู้พิจารณาข้ออุทธรณ์ ผู้ตรวจ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจ รวมทั้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของผู้ยื่นคำขอ/ผู้รับบริการ**

4.0 เอกสารอ้างอิง

- 4.1 หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์
- 4.2 หนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์
- 4.3 รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์
- 4.4 หนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 4.5 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (OP-IBS010-012)

5.0 ผู้รับผิดชอบ

- 5.1 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจ
- 5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ
- 5.3 เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจ
- 5.4 คณะกรรมการผู้ตรวจสอบ

6.0 ขั้นตอนการปฏิบัติ (Flow Chart)

-



7.0 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

เรื่อง การอุทธรณ์ และการร้องเรียน

7.1 การรับข้อร้องเรียน

- 7.1.1 เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจรับข้อร้องเรียนผ่านระบบ VOS
- 7.1.2 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน พิจารณารายละเอียดและตัดสินข้อร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบ
- 7.1.3 ผู้พิจารณาข้อร้องเรียน พิจารณาข้อร้องเรียน สาเหตุและข้อมูลเบื้องต้น

หมายเหตุ ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินการแก้ไขข้อร้องเรียน ทบทวน อนุมัติต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมทั้งต้องไม่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ร้องเรียนดำเนินการทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ยกเว้นเลยระยะเวลา 2 ปีนับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.2 กรณีพิจารณาว่าไม่เป็นข้อร้องเรียน

- 7.2.1 หากพิจารณาแล้วไม่เป็นข้อร้องเรียนให้แจ้งตอบผู้ร้องเรียนผ่านระบบ VOS ภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่พิจารณาว่าไม่เป็นข้อร้องเรียน
- 7.2.2 กรณีพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียน ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 กรณี
 - 7.2.2.1 กรณีที่ 1 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการผู้ตรวจสอบความเป็นกลาง ผู้พิจารณาข้ออุทธรณ์ ผู้ตรวจ ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจ ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไข **ตามข้อ 7.3.1**
 - 7.2.2.2 กรณีที่ 2 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ยื่นคำขอ/ผู้รับบริการ ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่ให้กำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขตามข้อ 7.3.2

7.3 ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและติดตามผลการแก้ไขกับข้อร้องเรียน โดยดำเนินการกับข้อร้องเรียน แบ่งเป็นกรณีได้ดังนี้

- 7.3.1 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการผู้ตรวจสอบความเป็นกลาง ผู้พิจารณาข้ออุทธรณ์ ผู้ตรวจ ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจผู้ ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาและดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา ออกเป็น 2 แนวทางได้แก่
 - 7.3.1.1 การแก้ไขป้องกันเฉพาะหน้า (ระยะสั้น)
 - โดยการแก้ไขป้องกันปัญหาต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ โดยบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มรายงานข้อบกพร่อง (FR-IBS-10-033) จากนั้นเสนอผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพพิจารณา และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน
 - 7.3.1.2 การแก้ไขป้องกันระยะสั้นยาว
 - กรณีข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นมีการเกิดขึ้นซ้ำ จะต้องมีการวิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ Root Cause เช่น Fish-Bone ,Why Why Analysis? เป็นต้น และระบุ**แนวทางการแก้ไข** พร้อมบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มรายงานข้อบกพร่อง (FR-IBS-10-033) จากนั้นเสนอผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพพิจารณา และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

cp Yam
UNCONTROLLED

7.3 ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและติดตามผลการแก้ไขกับข้อร้องเรียน โดยดำเนินการกับข้อร้องเรียน แบ่งเป็นกรณีได้ดังนี้ (ต่อ)

7.3.2 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ยื่นคำขอ/ผู้รับบริการ

- 1) ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพแจ้งประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลด้วย และกำหนดให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับมาภายใน 15 วัน นับจากวันที่มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียน พร้อมขอความคิดเห็นในข้อร้องเรียน และรายละเอียดการดำเนินการที่จะพิจารณาและแก้ไขป้องกันปัญหาดังกล่าว ซึ่งการแก้ไขป้องกันปัญหานี้ต้องเป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวด้วย
- 2) ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ ถ้าไม่ได้รับหนังสือตอบกลับจากผู้ถูกร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือน หรือขยายเวลาการดำเนินการ และรายงานผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจทราบ
- 3) เมื่อสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้แล้ว ให้ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพบันทึกรายละเอียดผลการดำเนินการในระบบ VOS และแนบสำเนาผลการดำเนินการของผู้ถูกร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และพิจารณาแนวทางการแก้ไขป้องกันที่เสนอ และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

7.3.3 เมื่อผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพนำผลการพิจารณาเสนอผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจอนุมัติ จากนั้นแจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบผลการแก้ไขเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านระบบ VOS หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ผู้ร้องเรียนระบุ

หมายเหตุ ผู้พิจารณาผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ผู้อนุมัติการสื่อสารต้องเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น

7.3.4 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ รวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการเรื่อง การทบทวน โดยฝ่ายบริหาร (OP-IBS-10-012) ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการกับข้อร้องเรียน ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับข้อร้องเรียน

7.4 การอุทธรณ์

7.4.1 เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจรับเรื่องการอุทธรณ์ จากผู้ยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านระบบ VOS จากนั้นส่งเรื่องให้ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพเพื่อทราบ และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบว่าขณะนี้ทางหน่วยตรวจได้รับเรื่องการอุทธรณ์ดังกล่าวแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับเรื่องการอุทธรณ์

7.4.2 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้ออุทธรณ์ พิจารณารายละเอียดและตัดสินข้ออุทธรณ์

7.4.3 ผู้พิจารณาข้ออุทธรณ์ พิจารณาข้ออุทธรณ์ สาเหตุและข้อมูลเบื้องต้น

หมายเหตุ ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินการแก้ไขข้ออุทธรณ์ ทบทวน อนุมัติต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจที่เกี่ยวข้องกับข้ออุทธรณ์นั้น รวมทั้งต้องไม่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้อุทธรณ์ดำเนินการทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้ออุทธรณ์ของลูกข่ายเกินเลยระยะเวลา 2 ปี นับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรณีพิจารณาว่าไม่เป็นข้ออุทธรณ์

ให้แจ้งตอบผู้อุทธรณ์ผ่านระบบ VOS ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่พิจารณาว่าไม่เป็นข้ออุทธรณ์

กรณีพิจารณาว่าเป็นข้ออุทธรณ์ ให้ดำเนินการตามข้อ 7.4.4

cpviam
UNCONTROLLED

7.4 การอุทธรณ์ (ต่อ)

- 7.4.4 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ นำเรื่องการอุทธรณ์ และรายละเอียดเอกสารข้อมูลเบื้องต้น เสนอผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจ เพื่อพิจารณามอบหมายผู้พิจารณาอุทธรณ์ ซึ่งผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นผู้พิจารณาการอุทธรณ์ ต้องเป็นอิสระ ไม่ใช่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการอุทธรณ์นั้น ไม่ว่าจะโดยทางใด
- 7.4.5 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพแจ้งรายชื่อผู้พิจารณาการอุทธรณ์ ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบและให้ความเห็นชอบ
- 7.4.6 การพิจารณา และตัดสินอุทธรณ์

การพิจารณา

- 1) ผู้พิจารณาการอุทธรณ์ มีสิทธิในการรับฟังคำชี้แจงจากพยาน หรือกับผู้เชี่ยวชาญ และใช้มาตรการ และดำเนินการใด ๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น เพื่อการพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง
- 2) เจ้าหน้าที่ และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้พิจารณาการอุทธรณ์ ตามที่ผู้พิจารณาการอุทธรณ์ ต้องการโดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น

หากมีการเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้เชี่ยวชาญต้องมีการลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FR-IBS-10-006) และหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FR-IBS-10-007) ทุกครั้ง

การตัดสิน

กรณีที่เรื่องการอุทธรณ์ เป็นผล ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามผลการพิจารณาโดยดำเนินการแก้ไขรายงานผลการตรวจ/ใบรับรองผลการตรวจ ตามที่กำหนดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจ (OP-IBS-10-005)

- 7.4.7 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์ผ่านระบบ VOS หรือช่องทางที่ผู้ยื่นอุทธรณ์กำหนด ทั้งนี้ผู้ลงนามอนุมัติการสื่อสารต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ จากนั้นแจ้งให้กับผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบ ตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ โดยการพิจารณาตัดสินเรื่องการอุทธรณ์ และแจ้งผลกลับให้ผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 60 วันนับจากวันที่หน่วยตรวจได้รับเรื่องการอุทธรณ์ หากการพิจารณาไม่เสร็จสิ้นภายใน 60 วัน ให้ขยายเวลาเพิ่มขึ้น 30 วัน โดยแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบ
- 7.4.8 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขออุทธรณ์ดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาและดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา โดยการแก้ไขป้องกันปัญหา ต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก โดยบันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มรายงานข้อบกพร่อง (FR-IBS-10-033) และพิจารณา มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน และสรุปเรื่องการอุทธรณ์ และผลการพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (OP-IBS10-012)

8.0 แบบฟอร์มการบันทึก

- | | |
|---|-----------------|
| 8.1. สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ | (FR-IBS-10-006) |
| 8.2. หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย | (FR-IBS-10-007) |
| 8.3. รายงานข้อบกพร่อง | (FR-IBS-10-033) |
| 8.4. เอกสารการวิเคราะห์ผลกระทบต่อความเป็นกลาง | (FR-IBS-10-002) |

