




|   |  |                 |                 |
|---|--|-----------------|-----------------|
|  | <b>ห้องปฏิบัติการ</b><br>ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | หมายเลขเอกสาร   | P-408-01        |
|   |  | แก้ไขครั้งที่   | 4               |
|   |  | หน้าที่         | 2/6             |
| ชื่อเอกสาร  | ขั้นตอนการดำเนินงาน(Procedure)   | วันที่บังคับใช้ | 12 กรกฎาคม 2562 |
| ชื่อเรื่อง  | การจัดการข้อร้องเรียน  |                 |                 |

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบการจัดการ ผู้ขอรับบริการสามารถเสนอข้อร้องเรียนต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร เพื่อให้ดำเนินการสอบสวนและปฏิบัติการแก้ไขให้เป็นไปตามนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานที่ระบุ

**2. ขอบเขต**

ใช้สำหรับผู้เกี่ยวข้องในระบบการจัดการของห้องปฏิบัติการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เริ่มตั้งแต่การสื่อสาร การรับข้อร้องเรียน การบันทึก การตอบรับ การตรวจสอบข้อเท็จจริง การตัดสินใจและการรายงานผล


**3. เอกสารอ้างอิง**

- 3.1 คู่มือคุณภาพ(M-17025) ข้อที่ 7.9 เรื่อง ข้อร้องเรียน
- 3.2 คู่มือระบบการจัดการ(M-65028) ข้อที่ 10.2.2.1 เรื่อง ข้อร้องเรียน
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน(P-411-01) เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข
- 3.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน(P-415-01) เรื่อง การทบทวนการบริหาร
- 3.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน(P-403-01) เรื่อง การควบคุมเอกสาร
- 3.6 เอกสารภายนอก(DE-408-01-01) เรื่อง ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544

**4. คำนิยาม**

- 4.1 ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ผู้ขอรับบริการภายนอกและผู้ขอรับบริการภายใน
- 4.2 ผู้ขอรับบริการภายนอก หมายถึง ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนซึ่งอยู่นอกองค์การเดียวกันกับห้องปฏิบัติการ
- 4.3 ผู้ขอรับบริการภายใน หมายถึง พนักงาน นักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ นักวิจัย และหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในองค์การเดียวกันกับห้องปฏิบัติการ
- 4.4 ผู้แทนฝ่ายบริหาร หมายถึง พนักงานคนหนึ่งที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านจัดทำระบบการจัดการ เช่น ผู้จัดการคุณภาพ(QM) เป็นต้น
- 4.5 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากศูนย์เครื่องมือฯ ให้มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแลการรับข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการในภารกิจของศูนย์เครื่องมือฯ
- 4.6 ข้อร้องเรียน หมายถึง การแสดงเจตนาการใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลอื่น ๆ จากภารกิจของหน่วยงานในสังกัดศูนย์เครื่องมือฯ รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ ต่าง ๆ
- 4.7 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม ข้อคิดเห็น หรือคำแนะนำต่าง ๆ
- 4.8 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นการสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูลต่าง ๆ


**เอกสารควบคุม**

|   |   |                 |                 |
|---|---|-----------------|-----------------|
|  | ห้องปฏิบัติการ<br>ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | หมายเลขเอกสาร   | P-408-01        |
|   |   | แก้ไขครั้งที่   | 4               |
|   |   | หน้าที่         | 3/6             |
| ชื่อเอกสาร  | ขั้นตอนการดำเนินงาน(Procedure)  | วันที่บังคับใช้ | 12 กรกฎาคม 2562 |
| ชื่อเรื่อง  | การจัดการข้อร้องเรียน   |                 |                 |

- 4.9 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล หรือผลการดำเนินการ ให้ผู้ขอรับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือ โทรศัพท์ E-mail เว็บไซต์ หรือสื่ออื่น ๆ เป็นต้น
- 4.10 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่แจ้งให้ตรวจสอบ หรือแก้ไข หรือปรับปรุงการให้บริการ และเรื่องที่มีการร้องทุกข์กล่าวโทษ
- 4.11 การรับข้อร้องเรียน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ตู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail เว็บไซต์ หรือร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น
- 4.12 การตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการติดตามข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงการวินิจฉัยและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง
- 4.13 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อร้องเรียนโดยใช้ช่องทางที่กำหนด
- 4.14 การปิดข้อร้องเรียน หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อร้องเรียนนั้น ๆ
- 4.15 การรายงานผล หมายถึง การเสนอผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนนั้น ๆ
- 4.16 ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนี้
- 4.16.1 ความรุนแรงระดับ 1 หมายถึง ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ในเรื่องที่สามารถแก้ไขได้โดยอำนาจของหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เช่น พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ไม่กระทบต่อกระบวนการทำงานของผู้ขอรับบริการ หรือเป็นข้อร้องขอ
- 4.16.2 ความรุนแรงระดับ 2 หมายถึง ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจในเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยอำนาจของหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือ
- 4.16.3 ความรุนแรงระดับ 3 หมายถึง ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจในเรื่องที่นอกเหนืออำนาจของศูนย์เครื่องมือ หรือกรณีผิดข้อตกลง หรือมีผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการทำงานของผู้ขอรับบริการ


## 5. ความรับผิดชอบ

- 5.1 ผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือฯ รับผิดชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
- 5.2 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับผิดชอบ การควบคุม กำกับ ดูแลการรับข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์เครื่องมือฯ การตรวจสอบข้อร้องเรียน มอบหมายผู้ดำเนินการ แนวทางการแก้ไข กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
- 5.3 ผู้แทนฝ่ายบริหาร รับผิดชอบ การติดตามผล เผื่อระวัง ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น สอบสวน ค้นหาสาเหตุและสั่งให้มีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ตรวจสอบและอนุมัติปิดข้อร้องเรียน เก็บบันทึกสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
- 5.4 ทีมบริหารวิชาการ และ/หรือพนักงานห้องปฏิบัติการที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบ ร่วมตรวจสอบและการปฏิบัติการแก้ไขเบื้องต้น ติดตามประเมินประสิทธิภาพ รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น
- 5.6 พนักงานธุรการ รับผิดชอบ รับ ติดต่อสอบถามและจัดบันทึกพร้อมกำหนดเลขที่ข้อร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนให้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
- 5.7 หัวหน้างานธุรการและบริหารทั่วไป รับผิดชอบ เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียน กลั่นกรองข้อร้องเรียน ส่งต่อ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือฯ

|   |   |                 |                 |
|---|---|-----------------|-----------------|
|  | ห้องปฏิบัติการ<br>ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | หมายเลขเอกสาร   | P-408-01        |
|   |   | แก้ไขครั้งที่   | 4               |
|   |   | หน้าที่         | 4/6             |
| ชื่อเอกสาร  | ขั้นตอนการดำเนินงาน(Procedure)  | วันที่บังคับใช้ | 12 กรกฎาคม 2562 |
| ชื่อเรื่อง  | การจัดการข้อร้องเรียน   |                 |                 |


## 6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 6.1 ผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือฯ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ดูแลการรับข้อร้องเรียน และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์เครื่องมือฯ
- 6.2 ผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือฯ จัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน และมอบหมายหน่วยงานธุรการและบริหารทั่วไปทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียน กลั่นกรองข้อร้องเรียน ส่งต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือฯ
- 6.3 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน จัดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ อาทิ ตู้รับข้อร้องเรียน โทรศัพท์ โทรสาร E-mail เว็บไซต์หนังสือ จดหมาย รวมทั้งที่ม้ายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง
- 6.4 การรับข้อร้องเรียนจากช่องทางที่กำหนด
- 6.4.1 การรับข้อร้องเรียน ผ่านศูนย์จัดการข้อร้องเรียน(งานธุรการและบริหารทั่วไป)
- 6.4.1.1 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ลงทะเบียนรับตามระบบงานสารบรรณ พนักงานธุรการที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ทำหน้าที่จัดบันทึก
- 6.4.1.1.1 พนักงานธุรการทำหน้าที่รับเอกสารข้อร้องเรียนทั้งหมดจากผู้ขอรับบริการ บุคลากรในระบบการจัดการ รวมทั้งจากหน่วยงานอื่น ๆ และติดต่อสอบถามผู้ร้องเรียนในกรณีที่มีข้อสงสัยในรายละเอียดข้อร้องเรียน
- 6.4.1.1.2 พนักงานธุรการจะบันทึกข้อร้องเรียนที่ได้รับ ใน FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน) พร้อมกำหนดหมายเลขข้อร้องเรียน เป็น CP/B/C โดยกำหนดให้  
 CP = ลำดับที่ของข้อร้องเรียนในปีนั้น ๆ  
 B = ปีพ.ศ.ของข้อร้องเรียน  
 C = รหัสฝ่ายที่รับผิดชอบ ให้กำหนดตามที่ระบุในข้อที่ 6.2.5 ในขั้นตอนการดำเนินงาน (P-403-01) เรื่อง การควบคุมเอกสาร  
 เช่น CP1/62/ฟวค หมายถึง ข้อร้องเรียนลำดับที่ 1(CP) ของปีพ.ศ.2562 (B) ที่ฝ่ายวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ(C) เป็นต้น
- 6.4.2 หน่วยงานในฝ่าย และหน่วยบริการทางห้องปฏิบัติการ(LSU) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ดำเนินการตามข้อ 6.4.1.1 แล้วลงทะเบียนรับตามระบบงานสารบรรณของหน่วยงานผู้รับข้อร้องเรียน แล้วส่งเรื่องให้เลขานุการของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการต่อไปตามข้อ 6.4.1.1.2
- 6.5 การตรวจสอบข้อร้องเรียน ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาระดับความรุนแรงและขอบเขตพร้อมทั้งมอบหมายผู้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น (บุคคลเฉพาะที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมเบื้องต้นที่มีปัญหาข้อร้องเรียน) ตามสภาพของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น ถ้าการตรวจสอบพบข้อร้องเรียนเป็นข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดตามขั้นตอนการดำเนินงานของห้องปฏิบัติการ หรือไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ขอรับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้ตกลงกันไว้ ให้กำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขทันทีตามขั้นตอนการดำเนินงาน (P-409-01-01) เรื่อง การควบคุมงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด มอบหมายผู้ดำเนินการ กำหนดแนวทางการแก้ไข กำหนดเวลาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งลงนามใน FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน)
- 6.5.1 กรณีข้อร้องเรียนมีระดับความรุนแรงระดับ 1 ไม่กระทบต่อกระบวนการทำงานของผู้ขอรับบริการ หรือเป็นข้อร้องเรียน ซึ่งสามารถแก้ไขได้ในระดับฝ่ายหรือแก้ไขได้โดยระบบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ประธานคณะกรรมการลงนามมอบหมายผู้ดำเนินการ โดยกำหนดให้แก้ไขให้แล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับผู้ขอรับบริการไว้

|   |  |                 |                 |
|---|--|-----------------|-----------------|
|  | <b>ห้องปฏิบัติการ</b><br><b>ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</b><br><b>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</b> | หมายเลขเอกสาร   | P-408-01        |
|   |  | แก้ไขครั้งที่   | 4               |
|   |  | หน้าที่         | 5/6             |
| ชื่อเอกสาร  | ขั้นตอนการดำเนินงาน(Procedure)   | วันที่บังคับใช้ | 12 กรกฎาคม 2562 |
| ชื่อเรื่อง  | การจัดการข้อร้องเรียน  |                 |                 |

|  |
|--|
| <p>6.5.2 กรณีข้อร้องเรียนมีระดับความรุนแรงตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไป ให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน นำเรื่องเสนอคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาจัดลำดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน พิจารณาและประสานกับผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไข</p> <p>6.5.3 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ติดตามการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้ง สื่อสารการตัดสินใจแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบสถานะของการดำเนินการ</p> <p>6.6 การจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นตามแนวทางที่กำหนดและติดต่อกับผู้ขอรับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ ติดตามประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไข หากพบว่า</p> <p>6.6.1 ผลการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นยังไม่มีประสิทธิผลเพียงพอให้รายงานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาทบทวนแนวทางการแก้ไขใหม่ตามข้อ 6.5</p> <p>6.6.2 ผลการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นมีประสิทธิผลเพียงพอให้นำผลสรุปที่ได้จากการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นมาใช้ในการพิจารณาปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น(ถ้ามี)และ/หรืออบรม ชี้แจงแนวทาง/วิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้องให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและเข้าใจ กรณีที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ใช้ร่วมกันหลายหน่วยงานหรือมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของส่วนอื่นให้แจ้ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางปฏิบัติและ/หรือ อบรม ชี้แจงผู้เกี่ยวข้องทราบ</p> <p>6.7 การติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น ให้ผู้แทนฝ่ายบริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือฯ ต้องเฝ้าระวังการจัดการข้อร้องเรียน และการติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนเมื่อถึงกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร ตรวจสอบและประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น</p> <p>6.7.1 กรณีพบว่าการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นมีประสิทธิผล ให้บันทึกหลักฐานลงใน FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน) พร้อมทั้งลงนาม และให้แจ้งพนักงานธุรการให้แจ้งผู้ร้องเรียนให้รับทราบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน จากนั้นส่งบันทึกการแจ้งใน FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน) ผู้แทนฝ่ายบริหาร ตรวจสอบและอนุมัติปิดข้อร้องเรียนแล้วส่งให้หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบลงนามรับทราบการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นและปิดข้อร้องเรียน แต่ถ้าพบว่าข้อร้องเรียนนั้น ๆ เป็นข้อบกพร่องมีผลกระทบต่อระบบการจัดการหรือมีผลกระทบต่อผลทดสอบหรือสอบเทียบให้ผู้แทนฝ่ายบริหารต้องขอออกให้มีการปฏิบัติการแก้ไขหรือป้องกันตามข้อ 6.5</p> <p>6.7.2 กรณีพบว่าการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นไม่มีประสิทธิผล หรือไม่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ให้พิจารณาทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ตามข้อ 6.8</p> <p>6.8 การค้นหาสอบสวนสาเหตุและการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ ในกรณีข้อร้องเรียนมีระดับความรุนแรงตั้งแต่ระดับ 2 ขึ้นไป หรือในกรณีที่ผลการจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้นไม่ได้ผล มีโอกาสเกิดซ้ำ หรือพบว่าข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นมีผลกระทบต่อระบบการจัดการ หรือต่อความถูกต้องของผลการทดสอบซึ่งมีสาเหตุมาจากเรื่อง งานที่บกพร่อง หรือเบี่ยงเบนไปจากนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานในระบบการจัดการที่ใช้ในการดำเนินงาน ให้ดำเนินการดังนี้</p> <p>6.8.1 คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน แจ้งให้ศูนย์จัดการข้อร้องเรียนทำหนังสือแจ้งผู้ขอรับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร</p> |
|--|

**เอกสารควบคุม**

|   |   |                 |                 |
|---|---|-----------------|-----------------|
|  | ห้องปฏิบัติการ<br>ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | หมายเลขเอกสาร   | P-408-01        |
|   |   | แก้ไขครั้งที่   | 4               |
|   |   | หน้าที่         | 6/6             |
| ชื่อเอกสาร  | ขั้นตอนการดำเนินงาน(Procedure)  | วันที่บังคับใช้ | 12 กรกฎาคม 2562 |
| ชื่อเรื่อง  | การจัดการข้อร้องเรียน   |                 |                 |

- 6.8.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร ให้มีการดำเนินการสอบสวน ค้นหาสาเหตุและมีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน โดยผู้แทนฝ่ายบริหารขอออกใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข(FM-411-01-01) โดยกำหนดลำดับที่ของ CAR ต่อท้ายหมายเลขข้อร้องเรียนตามข้อ 6.1.3 เช่น CP1/62/ผวค/01 หมายถึง ข้อร้องเรียนลำดับที่ 1(CP)ของปีพ.ศ.2562(B)ที่ฝ่ายวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ(C) CAR ลำดับที่ 1 เป็นต้น แล้วกำหนดผู้รับผิดชอบและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จระดับ 2 ให้แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 สัปดาห์ ระดับ 3 แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน ในการดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนการดำเนินงาน(P-411-01) เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข โดยทันที
- 6.9 การตรวจสอบและอนุมัติปิดข้อร้องเรียน ผู้แทนฝ่ายบริหาร ต้องติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อถึงกำหนดแล้วเสร็จและผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันมีประสิทธิภาพให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร แจ้งพนักงานธุรการศูนย์จัดการข้อร้องเรียนให้แจ้งผู้ร้องเรียนได้รับทราบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
- 6.9.1 พนักงานธุรการ ต้องแจ้งผู้ร้องเรียนให้รับทราบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนภายในระบบการจัดการให้ผู้ร้องเรียนลงนามใน FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน) กรณีผู้ร้องเรียนจากผู้บริหารหรือจากหน่วยงานอื่นให้ทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นลงบันทึกเลขที่หนังสือการแจ้งและวันที่แจ้งลงใน FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน)
- 6.9.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร ตรวจสอบการจัดการข้อร้องเรียนและลงนามอนุมัติปิดข้อร้องเรียน ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ลงนามรับทราบปิดข้อร้องเรียนลงใน FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน)
- 6.10 เก็บบันทึก
- 6.10.1 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ต้องเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การสอบสวนและการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยห้องปฏิบัติการจะต้องเก็บไว้อย่างปลอดภัย
- 6.10.2 การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานหากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ และดำเนินการตามเอกสารภายนอก(DE-408-01-01) เรื่อง ระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด
- 6.11 สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน
- 6.11.1 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของฝ่ายต่าง ๆ ในศูนย์เครื่องมือฯ รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือฯทราบทุก 3 เดือน
- 6.11.2 ศูนย์จัดการข้อร้องเรียน รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของศูนย์เครื่องมือฯประจำปีต่อผู้แทนฝ่ายบริหารเข้าสู่การพิจารณาทบทวนบริหารโดยฝ่ายบริหารของศูนย์เครื่องมือฯ ตามขั้นตอนการดำเนินงาน (P-415-01) เรื่อง การทบทวนการบริหาร เพื่อพิจารณาทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดการของศูนย์เครื่องมือฯ ติดตาม และขยายผลให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปปฏิบัติ

## 7. แบบฟอร์ม/บันทึก

| บันทึก                                    | สถานที่เก็บ                        | ระยะเวลาการเก็บ | ผู้รับผิดชอบ     |
|---|------------------------------------|-----------------|------------------|
| FM-408-01-01(บันทึกข้อร้องเรียน)          | ตู้เอกสาร M (ห้องผู้แทนฝ่ายบริหาร) | ไม่น้อยกว่า 4ปี | ผู้แทนฝ่ายบริหาร |
| FM-411-01-01(ใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข) | ตู้เอกสาร M (ห้องผู้แทนฝ่ายบริหาร) |                 | ผู้แทนฝ่ายบริหาร |