	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Voice of You : VOU)
ผู้อนุมัติเอกสาร ลงนาม	ชื่อ-สกุล (นางวิภาดา พรหมมาณพ)	หมายเลขเอกสาร : SOP-QMR-05	แก้ไขครั้งที่ : 2
ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR)		วันที่มีผลบังคับใช้ : 30 มกราคม 2562	

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อแสดงถึงมาตรฐานการจัดการและวิธีการในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ทั้งจากบุคคลภายในและภายนอก และแนวทางในการนำมาซึ่งการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องของ ศสช.

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่า ศสช. มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและตอบกลับผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอแนะ

2. ขอบเขตของเอกสารฉบับนี้ครอบคลุม

ใช้ครอบคลุมกิจกรรมการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากงานบริการของ ศสช. ภายใต้ขอบเขตระบบคุณภาพของ ศสช. และไม่ครอบคลุมกรณีที่ร้องเรียนเป็นเรื่องส่วนบุคคล

3. คำนิยามเฉพาะ

3.1 บุคคลภายนอก

หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็น ผู้ใช้บริการจากกิจกรรมของ ศสช. เช่น ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการ ผู้รับบริการ ผู้เข้าพื้นที่ ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์หรือฝึกอบรม เป็นต้น

3.2 บุคลากรภายใน

หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของ ศสช. ทั้งหมด

3.3 ข้อร้องเรียน (complaint)

หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลภายนอกหรือบุคลากรภายใน เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของ ศสช. ซึ่งมีหลักฐานหรือรายละเอียดที่ชัดเจนสำหรับการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข

3.4 ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

หมายถึง ข้อคิดเห็น หรือ คำแนะนำ หรือ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลภายนอกหรือบุคลากรภายใน เกี่ยวกับประเด็นที่พบ และเห็นว่าควรปรับปรุงแล้วจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงาน หรือ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยที่ผู้แจ้งไม่ได้รับผลกระทบ

3.5 นายทะเบียน VOU

หมายถึง เจ้าหน้าที่มากกว่า 1 คน ก็ได้ ที่ ศสช. มอบหมายให้มีหน้าที่ดูแลการเข้ามาของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และประสานแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมทั้งดูแลทะเบียนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

3.6 ความเสี่ยง (Risk)

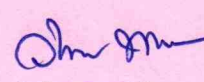
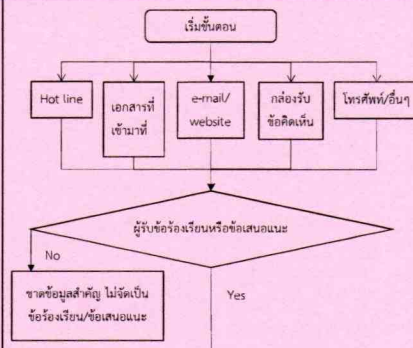
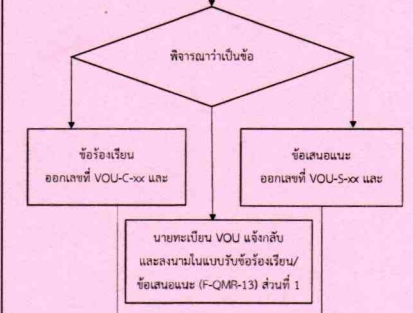
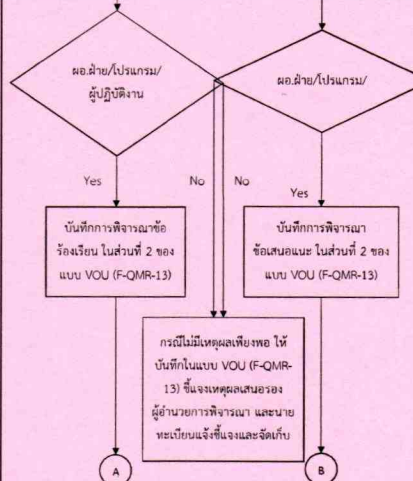
หมายถึง ความไม่แน่นอนอันเนื่องมาจากการขาดข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เพียงพอสำหรับการทำความเข้าใจเหตุการณ์ในระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยร่วมระหว่างโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์กับระดับความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์นั้นๆ ให้ผู้ประเมิน/ผู้ปฏิบัติงานระบุนความไม่แน่นอนนั้นๆ เป็นความเสี่ยง (Risk)

3.7 โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities for Improvement : OFI)

หมายถึง ข้อเสนอแนะหรือประเด็นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งไม่มีประเด็นในการผิดข้อกำหนด แต่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ หรือ ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน โดยให้ผู้ประเมิน/ผู้ปฏิบัติงาน ระบุนกิจกรรมนั้นเป็น OFI

4. เอกสารอ้างอิง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- SOP-QMR-03 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการแก้ไขปัญหาในระบบบริหารคุณภาพ (Corrective Action)
- SOP-CEO-IC-01 ระบบ Hotline
- SOP-CEO-SE-03 การลงทะเบียนรับส่งเอกสาร
- คำสั่งศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ที่ ศสช. 01/15/2560 เรื่องแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดทางวินัย
- ประกาศศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์ (องค์การมหาชน) ที่ ศสช. 2/2560 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดวินัย

<div><div><div><div><div></div><div>ผู้รับผิดชอบสาร</div></div><div><div>ล.นาม</div><div>ชื่อ-สกุล</div><div>ตำแหน่ง</div></div></div><div><div></div><div>(นางวิภาดา พรหมมาพร)</div><div>ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR)</div></div></div><div>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Voice of You : VOU)</div><div>หมายเลขเอกสาร : SOP-QMR-05</div><div>แก้ไขครั้งที่ : 2</div><div>วันที่มีผลบังคับใช้ : 30 มกราคม 2562</div><div>จำนวนลำดับขั้นตอนทั้งหมดในเอกสาร : จำนวน 7 ลำดับ</div></div>					
5. ผังกระบวนการ (Work Flow)					
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/เอกสารแนบ	ผู้รับผิดชอบ
1		<p>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ มาจากช่องทางต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- Hot line หมายเลขโทรศัพท์ 0 2644 5499 ต่อ 1 (ตาม SOP-CEO-01)- เอกสารส่ง รับเข้าจากภายนอกผ่านระบบสารบรรณ (SOP-CEO-03)- e-mail หรือ website http://www.tceles.or.th/th/home/ContactUs- กล่องรับข้อคิดเห็น (นายทะเบียน VOU รับผิดชอบ)- โทรศัพท์ / อื่นๆ (เจ้าหน้าที่ คสช. ทุกคนรับผิดชอบ) <p>1.1) ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ พิจารณาเบื้องต้นการรับเรื่อง โดย จะต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- ชื่อ-สกุล สังกัด หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ ของผู้ร้องเรียน- กิจกรรม กระบวนการ หรืองานที่ใช้บริการ- รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ <p>1.2) ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะบันทึกข้อมูลในส่วนที่ 1 ของแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ พร้อมลงนามในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-QMR-13 Voice of You : VOU) โดยแบ่งเป็น ☐ ข้อร้องเรียน (complaint) หรือ ☐ ข้อเสนอแนะ (suggestion) และส่งไปออกเลขที่ VOU กับนายทะเบียน VOU</p> <p>หมายเหตุ หากข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ขาดข้อมูลสำคัญ ไม่จัดเป็นข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ นายทะเบียน VOU จะไม่มีการดำเนินการต่อไปให้ชัดเจนและบันทึกไว้ แต่จะไม่ดำเนินการลงทะเบียนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะแต่อย่างใด</p>	ทันทีที่พบ	1. F-QMR-13	1. ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ 2. นายทะเบียน VOU
2		<p>2.1) นายทะเบียน VOU รับแบบ F-QMR-13 พิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ และออกเลขที่ VOU กรณีรับข้อร้องเรียน ออกเลขที่ข้อร้องเรียน VOU-C-xx บันทึกใน log (F-QMR-14) กรณีรับข้อเสนอแนะ ออกเลขที่ข้อเสนอแนะ VOU-S-xx บันทึกใน log (F-QMR-15)</p> <p>2.2) นายทะเบียน VOU ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะเมื่อได้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (first response) โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าทางหน่วยงานได้รับทราบข้อร้องเรียนแล้วและจะประสานงานให้เกิดการดำเนินการแก้ไขจนกระทั่งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป</p> <p>2.3) นายทะเบียน VOU ผู้ออกเลขส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข</p> <p>กรณีข้อร้องเรียน : นำส่งผู้อำนวยการฝ่าย/โปรแกรม/ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาในเบื้องต้น กรณีข้อเสนอแนะ : นำส่งผู้อำนวยการฝ่าย/โปรแกรม ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา หรือพิจารณาให้ทราบแล้วแล้วดำเนินการเบื้องต้น และพิจารณาการแก้ไขตามที่มีผู้เสนอแนะ หรือมีเหตุผลอื่นๆ ให้อำนาจ</p>	ไม่เกิน 1 วัน หลังจากบันทึก VOU	1. F-QMR-13 2. F-QMR-14 3. F-QMR-15	1. นายทะเบียน VOU
3		<p>3.1) ผอ. ฝ่าย/โปรแกรม/ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ เสาะหาข้อเท็จจริง ประเมินว่าข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะมีเหตุผล สมควรพิจารณาเพื่อแก้ไขหรือไม่</p> <p>กรณีเห็นว่าข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะไม่มีเหตุผลเพียงพอ ให้ระบุเหตุผลลงในแบบรับข้อร้องเรียน ส่วนที่ 2 และส่งแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะไปยังรองผู้อำนวยการฝ่าย/โปรแกรมและผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาในเบื้องต้น</p> <p>กรณีที่มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่สมควรพิจารณาแก้ไข ให้พิจารณาหารือร่วมกันและหากมีข้อสรุปในการปรับปรุงร่วมกันได้ ให้ระบุในส่วนที่ 3 ของแบบฟอร์ม</p> <p>กรณีเห็นว่าไม่มีเหตุผลสมควรพิจารณาดำเนินการแก้ไข หรือ บริการไม่เป็นไปตามกำหนดที่ตั้งไว้ ให้พิจารณาทำกำหนดแนวทางการดำเนินการเบื้องต้นและ</p> <p>บันทึกการดำเนินการในเบื้องต้น ในส่วนที่ 2 ข้อ 2.1 ของแบบ F-QMR-13 โดยระบุรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- การพิจารณาข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และการดำเนินการเบื้องต้น- ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ระบุในข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะนั้นๆ- ลงนามผู้พิจารณา และวันที่พิจารณา	ไม่เกิน 2 วัน หลังจากได้รับ	1. F-QMR-13	1. ผอ. ฝ่าย/โปรแกรม/ผู้ปฏิบัติงาน 2. ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย



ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ-สกุล
ตำแหน่ง



(นางวิภาดา พรหมมาพ)

ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Voice of You : VOU)

หมายเลขเอกสาร : SOP-QMR-05

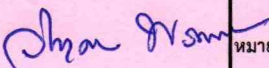
แก้ไขครั้งที่ : 2

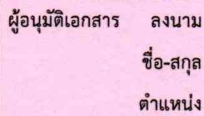
วันที่มีผลบังคับใช้ : 30 มกราคม 2562

จำนวนลำดับขั้นตอนทั้งหมดในเอกสาร : จำนวน 7 ลำดับ

5. ผังกระบวนการ (Work Flow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม/เอกสารแนบ	ผู้รับผิดชอบ
4	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>ข้อร้องเรียน A</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;"> <p>บันทึกการมอบหมาย และการดำเนินการแก้ไข ในส่วนที่ 3 ของแบบ VOU (F-QMR-13) รวมทั้ง ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข และวันที่แล้วเสร็จใน</p> </div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ข้อเสนอแนะ B</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;"> <p>บันทึกการมอบหมาย และการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ในส่วนที่ 3 ของแบบ VOU (F-QMR-13) รวมทั้ง ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข และวันที่แล้วเสร็จใน</p> </div> </div> </div>	<p>4) บันทึกการมอบหมายโดย ผอ. ฝ่าย และการดำเนินการแก้ไข ในส่วนที่ 3 ของแบบ F-QMR-13</p> <p>4.1) ผอ. ฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม ระบุหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไข</p> <p>4.2) ผอ. ฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขกำหนดวันที่แก้ไขแล้วเสร็จ</p> <p>4.3) ผอ. ฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข ลงนามมอบหมายผู้ดำเนินการแก้ไข และระบุวันที่</p> <p>4.4) ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขระบุรายละเอียดการแก้ไขได้ดำเนินการไป พร้อมลงนาม และวันที่ดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้สามารถแนบบันทึกข้อความเพิ่มเติมเนื้อหาการดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมได้</p> <p>4.5) ผอ. ฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม ลงนามเห็นชอบวิธีการแก้ไข พร้อมลงวันที่</p> <p>4.6) ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย บันทึกกำหนดวันที่ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ และวันที่แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น แล้วส่งให้ผู้ช่วยการฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม ลงนามลำดับสุดท้าย</p> <p>4.7) ถ่ายสำเนาแบบ VOU ที่ผอ.ฝ่ายลงนามแล้ว เก็บไว้ที่ฝ่ายเพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไข หรือปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและตามวิธีการกำหนดเวลา ที่หน่วยงานระบุ แล้วส่งฉบับจริงให้ นายทะเบียน VOU</p> <p>4.8) นายทะเบียน VOU บันทึกข้อมูลใน Log ตามเลขที่ VOU โดยการมีข้อร้องเรียน บันทึกใน (log (F-QMR-14) หรือ กรณีข้อเสนอแนะ บันทึกใน log (F-QMR-15)</p> <p>4.9) เมื่อถึงกำหนดการแล้วเสร็จในการแก้ไข/ปรับปรุง นายทะเบียน VOU แจ้งต่อผู้อำนวยการที่ดูแลฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม ที่ทำหน้าที่แก้ไข/ปรับปรุง เพื่อให้ไปทำหน้าที่ follow up หรือ ติดตามการแก้ไข/ปรับปรุง</p>		<p>1. F-QMR-13</p> <p>2. F-QMR-14</p> <p>3. F-QMR-15</p>	<p>1. ผู้พิจารณาข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ</p> <p>2. ผอ. ฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม</p>
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;"> <p>รองผู้อำนวยการกองสายงานติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ</p> </div>	<p>5) รองผู้อำนวยการกองสายงานติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และบันทึกการติดตามผลในส่วนที่ 4 ของแบบ รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (F-QMR-13)</p> <p>5.1) กรณีผ่านเรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกผลผ่าน ที่ต่อรายการ 1 ของข้อ 4.1 ของฟอร์ม</p> <p>5.2) กรณีไม่แล้วเสร็จ หรือยังไม่เรียบร้อย ให้บันทึกผลที่ต่อรายการ 2 ของข้อ 4.1 ของฟอร์ม และให้รองผู้อำนวยการหรือกับผู้อำนวยการฝ่าย และหรือ ผู้ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปในการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน</p> <p>5.3) รองบันทึกผลการหรือ/ประชุม หรือแนวทางงานการประชุม ที่ข้อ 4.2 ของฟอร์ม</p> <p>5.4) รองฯ บันทึกให้แจ้งผลการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอแนะทราบ ว่า พร้อมลงนามและวันที่</p>		<p>1. F-QMR-13</p>	<p>1. รองผู้อำนวยการกองสายงาน</p> <p>2. ผอ. ฝ่าย/สำนัก/โปรแกรม</p> <p>3. นายทะเบียน VOU</p> <p>4) ผู้แก้ไข/ปรับปรุง</p> <p>5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;"> <p>นายทะเบียน VOU แจ้งผลการป้องกัน/แก้ไขให้ผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอแนะ รับทราบ และบันทึกในแบบ F-QMR-13 และบันทึกวันที่แจ้งกลับในแบบ</p> </div>	<p>6.1) นายทะเบียน VOU ดำเนินการตาม 4.4 ของฟอร์ม โดยแจ้งผลการแก้ไข ต่อผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อเสนอแนะ ตามที่รองผู้อำนวยการระบุในข้อ 4.3 ของฟอร์ม F-QMR-13 พร้อมระบุวันที่แจ้งกลับ โดยต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะในประเด็น ได้แก่ แนวทางการแก้ไข การดำเนินการแก้ไข หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการติดตามการแก้ไข</p> <p>6.2) นายทะเบียน VOU บันทึกวันที่แจ้งกลับผู้ร้องเรียนในแบบ F-QMR-14 หรือ วันที่แจ้งกลับผู้เสนอแนะในแบบ F-QMR-15</p>		<p>1. F-QMR-13</p> <p>2. F-QMR-14</p> <p>3. F-QMR-15</p>	<p>1. นายทะเบียน VOU</p>
7	<div style="text-align: center;"> <p>นายทะเบียน VOU เสนอส่วนที่ 5 ของ QMR เพื่อพิจารณา</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ไม่ออก CAR</p> <p>จบขั้นตอน</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ออก CAR</p> <p>ปฏิบัติตาม SOP-QMR-03</p> </div> </div> </div>	<p>7) นายทะเบียน VOU เสนอแบบ VOU ที่ดำเนินการตามข้อ 4 ของฟอร์ม เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้ QMR พิจารณา ส่วนที่ 5 ของฟอร์ม ในการออกใบ CAR หรือไม่ ด้วยเหตุผลหรือเกณฑ์ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความถี่ หรือ จำนวนบ่อยครั้งที่มีข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะในเรื่องเดิม 2. สัมภาระกระทบต่อคุณภาพงานหรือ ผลกระทบต่อภาพพจน์ขององค์กรมาก 3. มีความเสี่ยง (Risk) ที่จะก่อให้เกิดผลต่อคุณภาพงานบริการมาก 4. มีโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพ (OP) <p>กรณีพิจารณา ออกใบ CAR (F-QMR-06) ให้ดำเนินการตามขั้นตอน SOP-QMR-03 เรื่องการแก้ไขปัญหาระบบบริหารคุณภาพ - QMR ลงลายมือชื่อใน F-QMR-13 ส่วนที่ 5 พร้อมลงนามและวันที่ส่งการ</p>	ทุก 1 เดือน	<p>1. F-QMR-13</p>	<p>1. นายทะเบียน VOU</p> <p>2. QMR</p>

 <p>ศูนย์พัฒนาวิชาชีพด้านวิทยาศาสตร์ (ศวทศ.) Thailand Center of Excellence for Life Sciences Public Program กองส่งเสริมวิชาชีพ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</p>		ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Voice of You : VOU)	
ผู้อนุมัติเอกสาร ลงนาม ชื่อ-สกุล (นางวิภาดา พรหมมาณพ) ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR)		หมายเลขเอกสาร : SOP-QMR-05 แก้ไขครั้งที่ : 2 วันที่มีผลบังคับใช้ : 30 มกราคม 2562	
6. ประวัติการแก้ไข (Revision History)			
แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	บันทึกรายละเอียดการแก้ไข	DAR No.
0	4 พฤษภาคม 2561	ประกาศใช้ครั้งแรก	007
1	20 มิถุนายน 2561	- เพิ่มนิยามของ Risk ในข้อ 3.6 และ OFI ในข้อ 3.7 - เพิ่มเอกสารอ้างอิง 3 รายการ ได้แก่ SOP-CEO-SE-03 เรื่อง การลงทะเบียนรับส่งหนังสือ, คำสั่งที่ ศสช. 01/15/2560 เรื่องแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดทางวินัย, และ ประกาศที่ ศสช. 2/2560 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดวินัย - แก้ไขการอ้างอิงชื่อ SOP-QMR-03 เรื่องการแก้ไขปัญหาในระบบบริหารคุณภาพ (Corrective Action) รวมถึงการอ้างอิงชื่อแบบ F-QMR-06 เรื่อง การแก้ไขปัญหา (Corrective Action Request) โดยลบคำว่า การป้องกันปัญหา (Preventive Action) และ PAR ออกจากทั้งเอกสาร - แก้ไข ข้อ 5. ผังกระบวนการ (Work Flow) โดย ลบคำว่า "การป้องกันปัญหา (Preventive Action)" และ "PAR" ออกจากทั้งเอกสาร เพิ่มผู้รับผิดชอบ "นายทะเบียน VOU" ในขั้นตอนที่ 1 และเลื่อนขั้นตอนที่ 1.3 ไปเป็นขั้นตอนที่ 2 - แก้ไขแบบ F-QMR-13 Rev.0 เป็นแบบ F-QMR-13 Rev.1 โดยลบคำว่า การป้องกันปัญหา (Preventive Action) และ PAR ออก - เพิ่มขั้นตอนที่ 7 ใน Work flow ในส่วนของการพิจารณาออก CAR โดยเพิ่มเหตุผลในส่วน ของ Risk และ OFI	029
2	30 มกราคม 2562	- ผังกระบวนการลำดับที่ 1 หากข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ขาดข้อมูลสำคัญ ไม่จัดเป็นข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ นายทะเบียน VOU จะไม่มีการดำเนินการต่อ ให้บันทึกไว้แต่ไม่ดำเนินการลงทะเบียนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	117
		ขั้นตอนที่ 2 ของข้อเสนอแนะ เพิ่ม กรณีที่ผู้อำนวยความสะดวก เห็นว่าข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ไม่มีเหตุผลเพียงพอ ให้ระบุเหตุผลลงในแบบรับข้อเสนอแนะส่วนที่ 2 และส่งแบบรับข้อเสนอแนะไปยังรองผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเหตุผล และนายทะเบียน VOU เพื่อชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเหตุผลต่อไป และเก็บเข้าแฟ้มข้อร้องเรียน แก้ไข ที่แบบฟอร์ม F-QMR-13 ด้วย ในส่วนของข้อ 4 ให้รองผู้อำนวยการระบุว่าเป็นข้อบกพร่องหรือไม่ หากเห็นชอบ ให้ระบุเหตุผลที่ 4.3 แต่หาก กรณีที่รองผู้อำนวยการเห็นต่างจากผู้อำนวยความสะดวก ให้พิจารณาหารือร่วมกันใหม่ และหากมีข้อสรุปในการปรับปรุงร่วมกันได้ ให้ระบุในส่วนที่ 3 ของแบบฟอร์ม	
		ปรับการติดตามผลข้อ 4 ของฟอร์ม ให้รองผู้อำนวยการมีบทบาท ในการติดตามผล ในกรณีไม่แล้วเสร็จ ให้เป็นบทบาทของรองผู้อำนวยการหารือกับผอ.ฝ่าย และหรือ ประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบันทึกผลประชุมที่มีข้อสรุปร่วมกันในการแก้ไข/ปรับปรุง รวมทั้งให้รองผู้อำนวยการระบุข้อความที่จะแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อเสนอแนะด้วย	
		เปลี่ยนสถานที่จัดเก็บบันทึกคุณภาพ จากห้อง QMR เป็น บริเวณที่ทำงานของนายทะเบียน VOU	



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับซื้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

หมายเลขเอกสาร : SOP-QMR-05

แก้ไขครั้งที่ : 2

วันที่มีผลบังคับใช้ : 30 มกราคม 2562

7. แบบฟอร์มที่ใช้และรายการบันทึกคุณภาพ (Record) และการจัดเก็บ

[illegible]