

 สกม. มกอช.	ขั้นตอนการดำเนินการ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 1 ของ 8
		แก้ไขครั้งที่ 01
		วันที่ประกาศใช้ ๒๕ ธ.ค. ๒๕๖๔

สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)
สำนักกำหนดมาตรฐาน (สกม.)

ขั้นตอนการดำเนินการ
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

รหัส OSD-P-03

แก้ไขครั้งที่ 01

จำนวน 8 หน้า

ผู้ทบทวน  (นางสาวศราญมณี กระจ่างวงศ์)	ผู้ตรวจสอบ  (นายมนัส ลาภผล)	ผู้อนุมัติ  (นางสาวยุพา เหล่าจินดาพันธ์)
นายสัตวแพทย์ กลุ่มมาตรฐาน สุขอนามัยสัตว์	QMR	ผู้อำนวยการ สำนักกำหนดมาตรฐาน
วันที่ทบทวน - ๘ ธ.ค. ๒๕๖๔	วันที่ตรวจสอบ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๔	วันที่อนุมัติ ๒๓ ธ.ค. ๒๕๖๔

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

	ขั้นตอนการดำเนินการ	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 2 ของ 8
	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ 01 วันที่ประกาศใช้ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๔

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถร้องเรียนได้
- 1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเมื่อมีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกำกับดูแล การจัดการตามระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (Certification Scheme) และการปฏิบัติงานของ สทศ. รวมทั้งการดำเนินงานของหน่วยรับรองระบบงาน (AB) และหน่วยรับรอง (CB) ของ สทศ. ให้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการณ์ และมีประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและความเป็นกลาง

2. ขอบข่าย

ครอบคลุมการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกำกับดูแล การจัดการตามระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร และการปฏิบัติงานของ สทศ. รวมทั้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ AB และ CB ที่ขึ้นทะเบียนกับ สทศ. ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การติดตามหลักฐานข้อเท็จจริง การวิเคราะห์ปัญหา การดำเนินการกับผู้ถูกร้องเรียน การติดตามผลการแก้ไขและป้องกันปัญหา และการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงสิ่งที่ได้รับการแก้ไข

3. นิยาม และคำย่อ

- 3.1 หน่วยกำหนดมาตรฐานและจัดทำระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐาน (Scheme Owner: SO) หมายถึง องค์กรที่รับผิดชอบในการจัดทำ ทบทวน มาตรฐาน และระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง สำนักกำหนดมาตรฐาน (สทศ.)
- 3.2 ผอ.สทศ. หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักกำหนดมาตรฐาน
- 3.3 เลขาธิการ มกอช. หรือ ลชก. หมายถึง เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
- 3.4 รองเลขาธิการ มกอช. หรือ รชก. หมายถึง รองเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติที่ได้รับมอบหมายให้เป็นประธานคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ
- 3.5 QMR (Quality Management Representative) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจาก ลชก./รชก. เพื่อทำหน้าที่ผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพ ควบคุมให้มีการนำระบบไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมดูแลให้ระบบคุณภาพยังคงอยู่ และสามารถรายงานขอการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงสุดได้โดยตรง
- 3.6 การร้องเรียน (Compliant) หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล การจัดการตามระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (Certification Scheme) และการปฏิบัติงานของ สทศ. รวมทั้งข้อเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยรับรองระบบงานและหน่วยรับรอง

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

	ขั้นตอนการดำเนินการ	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 3 ของ 8
		แก้ไขครั้งที่ 01
	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ประกาศใช้ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๔

- 3.7 หน่วยรับรองระบบงาน (Accreditation body: AB) หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจตามกฎหมายให้มีหน้าที่รับรองความสามารถของหน่วยรับรองที่ให้บริการในการรับรองตามมาตรฐาน
- 3.8 หน่วยรับรอง (Certification body: CB) หมายถึง หน่วยงานบุคคลที่ 3 ที่ให้บริการในการตรวจสอบและรับรองตามระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร

4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 ทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09)
- 4.2 แบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10)
- 4.3 ขั้นตอนการดำเนินการ เรื่อง การทบทวนโดยผู้บริหาร (OSD-P-05)
- 4.4 ขั้นตอนการดำเนินการ เรื่อง การควบคุมการใช้ การอ้างอิง เครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (OSD-P-10)

5. รายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการ

- 5.1 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้รับเรื่องและตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น โดยสรุปรายละเอียดการร้องเรียนและลงบันทึกในแบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10) และติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งยืนยันการรับเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. เรื่องที่แจ้งโดยไม่สามารถติดตามได้ว่าใครเป็นผู้แจ้งจะไม่นำไปดำเนินการต่อ จากนั้นส่งเรื่องให้ผู้ช่วย QMR เพื่อนำเสนอต่อ QMR
- 5.2 ผู้ช่วย QMR ลงทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09) และส่งเรื่องให้กับ QMR จากนั้นให้ QMR แจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทวนสอบว่าผู้ร้องเรียนมีตัวตนจริง และตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น
- 5.3 เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้นจนได้หลักฐานเพียงพอ และให้ความเห็นเพิ่มเติม จากนั้นส่งเรื่องให้ QMR ผ่าน ผู้ช่วย QMR
- หมายเหตุ :
- กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ AB และ CB ให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือถึง AB และ CB ที่ถูกร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนหรือไม่
- 5.4 QMR พิจารณารายละเอียดของข้อร้องเรียน หากตัดสินว่าเป็นข้อร้องเรียนต้องมั่นใจว่ามีสาระและมีหลักฐานเพียงพอที่จะสนับสนุนข้อร้องเรียน ไม่ใช่เป็นข้อร้องเรียนที่ได้จากการไต่ถามมา
- หมายเหตุ :
- 1) ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินข้อร้องเรียน ทบทวน อนุมัติ สื่อสารต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมทั้งต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับผู้ร้องเรียน

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

 สกม. มกอช.	ขั้นตอนการดำเนินการ	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 4 ของ 8
	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ 01
		วันที่ประกาศใช้ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๔

- 2) ในกรณีที่ เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ QMR ให้ ลชก./รชก. ผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก ลชก. ให้เป็นผู้บริหารสูงสุดของระบบคุณภาพเป็นผู้พิจารณาและตัดสินข้อร้องเรียนดังกล่าว

กรณีไม่เป็นข้อร้องเรียน

- QMR พิจารณาแล้วว่าไม่เป็นปัญหา หรือข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจการกำกับดูแลของ สกม. ให้ยุติการดำเนินการต่อและชี้แจงต่อผู้ร้องเรียน โดยมอบหมายให้ผู้ช่วย QMR แจ้งตอบผู้ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. และบันทึกผลการพิจารณาลงในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09)

กรณีเป็นข้อร้องเรียน ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 กรณี

- กรณีที่ 1 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกำหนด ทบทวน มกษ./ระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร และการขึ้นบัญชี AB และ CB ให้ดำเนินการตามข้อ 5.4.1
- กรณีที่ 2 เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ AB และ CB (ข้อร้องเรียนนี้ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร) ให้ดำเนินการตามข้อ 5.4.2

5.4.1 การดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกำหนด ทบทวน มกษ./ระเบียบปฏิบัติสำหรับการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร และการขึ้นบัญชี AB และ CB

- 1) ผู้ช่วย QMR บันทึกผลการพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนลงในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ว่าขณะนี้ สกม. ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่ QMR ตัดสินว่าเป็นข้อร้องเรียน ผ่านระบบระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. และให้ QMR มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ พร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายทำการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ รวมทั้งเสนอแนะแนวทางและการดำเนินการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา ทั้งการดำเนินการเฉพาะหน้าและการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก พร้อมกำหนดระยะเวลาแก้ไขที่แล้วเสร็จ บันทึกลงในแบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10)
- 3) QMR พิจารณาความเหมาะสมของแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว หากเห็นว่ามีเหมาะสม ให้ QMR แจ้งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหาตามที่เสนอ ถ้าไม่เหมาะสมให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทำการปรับแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหารวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการ

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

	ขั้นตอนการดำเนินการ	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 5 ของ 8
		แก้ไขครั้งที่ 01
	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ประกาศใช้ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๔

จากนั้นให้ QMR มอบหมายเจ้าหน้าที่อื่นซึ่งไม่ใช่ผู้ดำเนินการในข้อ 2) เป็นผู้ติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน (follow up)

- 4) กรณีที่ QMR เห็นชอบในผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน ให้ปิดข้อร้องเรียน
 - หากยังไม่มีผลการแก้ไขตามที่แจ้งหรือผลการแก้ไขยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ให้ QMR สั่งการให้มีการแก้ไขใหม่ โดยเริ่มดำเนินการใหม่ตั้งแต่ข้อ 2) และข้อ 3) และตรวจติดตามผลการดำเนินการจนแล้วเสร็จ
 - กรณีที่ไม่สามารถหาข้อยุติในการร้องเรียนได้ ให้เสนอ ผอ. สกม. เพื่อพิจารณาหาข้อยุติตามแต่กรณี
- 5) ให้ผู้ช่วย QMR บันทึกผลการพิจารณาปิดข้อร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. ทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09) และแบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10)

หมายเหตุ :

หากเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ QMR ให้ QMR จัดทำแนวทางและการดำเนินเพื่อแก้ไขป้องกันปัญหา พร้อมกำหนดระยะเวลาแก้ไขที่แล้วเสร็จ นำเสนอ ผอ.สกม. พิจารณาความเหมาะสมของแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าว หากเหมาะสม ให้ QMR ดำเนินการแก้ไขป้องกันตามที่เสนอ เมื่อ QMR ดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหาจนแล้วเสร็จ ให้ผู้ช่วย QMR ตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกันเสนอให้ ผอ.สกม. พิจารณาผลการดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา หาก ผอ.สกม. เห็นว่าผลการดำเนินการแก้ไขป้องกันไม่เหมาะสม ให้ ผอ.สกม. สั่งการให้มีการดำเนินการใหม่ โดยให้ผู้ช่วย QMR ติดตามผลการดำเนินการจนแล้วเสร็จ และบันทึกปิดข้อร้องเรียนในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09)

5.4.2 การดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของ AB และ CB

- 1) ผู้ช่วย QMR บันทึกผลการพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนลงในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้ สกม. ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการ ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่ QMR ตัดสินว่าเป็นข้อร้องเรียนผ่านระบบระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. และ QMR มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ พร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือที่ลงนามโดย ผอ.สกม. เพื่อแจ้งให้ AB และ CB ผู้ถูกร้องเรียนทราบถึงประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ผู้ถูกร้องเรียนตอบกลับมายัง ผอ.สกม. เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้คำชี้แจงเกี่ยวกับ

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

 ส.ก.ม. มกอช.	ขั้นตอนการดำเนินการ	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 6 ของ 8
		แก้ไขครั้งที่ 01
	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ประกาศใช้ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๕

ข้อร้องเรียน พร้อมทั้งรายละเอียดของแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาตัดสิน โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลด้วย และให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามการตอบกลับการกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้อยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หากไม่ได้รับหนังสือตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือน AB และ CB ผู้ถูกร้องเรียนและขยายเวลาการดำเนินการ

เมื่อได้รับหนังสือตอบกลับผู้ถูกร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวสรุป คำชี้แจงของสาเหตุของปัญหา แนวทางและการดำเนินการเพื่อแก้ไขป้องกันปัญหา พร้อมกำหนดระยะเวลาแก้ไขที่แล้วเสร็จตามที่ผู้ถูกร้องเรียนเสนอ และแนบสำเนา ผลการดำเนินการของผู้ถูกร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ด้วย ให้ QMR พิจารณา

- 3) QMR พิจารณาคำชี้แจง รวมถึงความเหมาะสมของแนวทางและระยะเวลาในการ ดำเนินการดังกล่าว ถ้าต้องติดตามการแก้ไขให้ QMR มอบหมายเจ้าหน้าที่อื่นซึ่งไม่ใช่ ผู้ที่ดำเนินการในข้อ 2) เป็นผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขและป้องกัน และให้เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องแจ้งประสานให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบว่าจะมีการติดตามการแก้ไขตาม ระยะเวลาที่กำหนด

กรณีที่แนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวยังไม่เหมาะสม ให้ QMR มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องในข้อ 3) แจ้งประสานกับผู้ถูกร้องเรียน เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือปรับแนวทางการแก้ไข

- 4) ผู้ติดตามผลการแก้ไขและป้องกันตรวจติดตามผลการดำเนินการของผู้ถูกร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันให้ ผู้ช่วย QMR ทราบ และลงบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10)
- 5) ผู้ช่วย QMR รวบรวมผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกันปัญหาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ให้ QMR พิจารณา และลงบันทึกในทะเบียนรับข้อร้องเรียน (OSD-F-09)
- 6) QMR พิจารณาผลการดำเนินการ หากมีการแก้ไขแล้วและผลการแก้ไขเป็นที่น่าพอใจ ให้ยุติการดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามการแก้ไขและปิดข้อร้องเรียน และให้ผู้ช่วย QMR แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และผ่าน ระบบระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. รวมถึงบันทึกปิดข้อร้องเรียนลงในทะเบียนรับ ข้อร้องเรียน (OSD-F-09) และแบบรับข้อร้องเรียน (OSD-F-10)

หมายเหตุ :

กรณีที่ไม่สามารถสรุปผลการแก้ไขปัญหาในข้อร้องเรียนได้ ให้ QMR เสนอ ผอ.ส.ก.ม. เพื่อ พิจารณาหาข้อยุติแล้วแต่กรณี

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

	ขั้นตอนการดำเนินการ	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 7 ของ 8
	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	แก้ไขครั้งที่ 01
		วันที่ประกาศใช้ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๔

- 5.5 เมื่อปิดข้อร้องเรียนแล้ว ให้ QMR เสนอผลการดำเนินการให้ ลชก./รชก. พิจารณาและตัดสินใจที่จะเผยแพร่ให้ผู้ได้รับผลกระทบทราบเป็นลายลักษณ์อักษรหรือพิจารณาเผยแพร่ต่อสาธารณชน
- 5.6 QMR สรุปผลการดำเนินการเสนอที่ประชุมทบทวนของผู้บริหาร (Management Review) ตามขั้นตอนการดำเนินการ เรื่อง การทบทวนโดยผู้บริหาร (OSD-P-05)

หมายเหตุ :

- กรณีเป็นข้อร้องเรียนผ่านผู้บริหาร มกอช. ภายหลังจากดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้ QMR จัดทำบันทึกเรียนผู้บริหารทราบถึงผลการดำเนินการ
- กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายรับรอง ให้ QMR ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการ เรื่อง การควบคุมการใช้ การอ้างอิง เครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (OSD-P-10)

6. การจัดเก็บบันทึก และเอกสาร

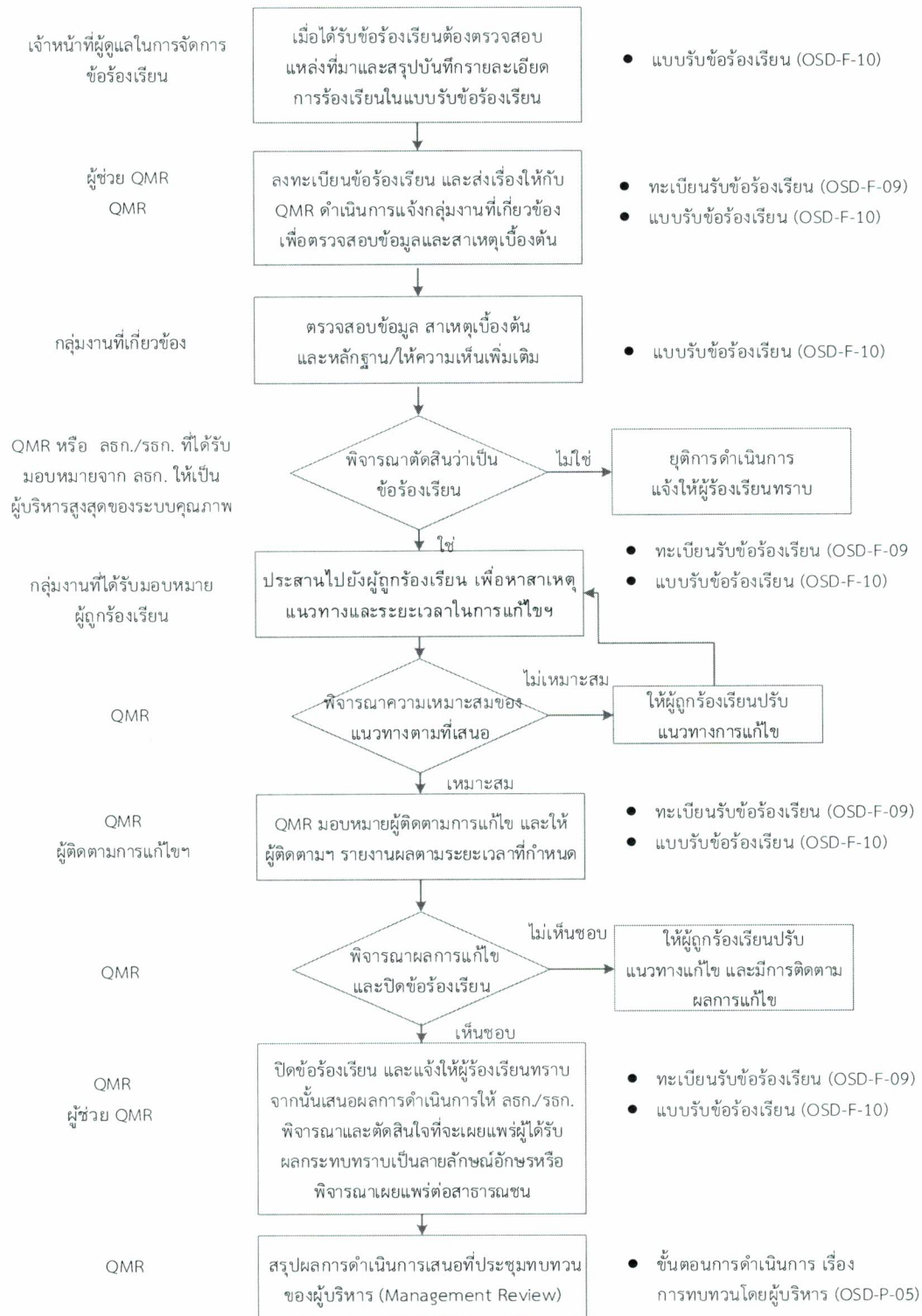
รหัส	รายชื่อเอกสาร	วิธีการเก็บ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาที่เก็บ	ผู้เก็บ
OSD-F-09	ทะเบียนรับข้อร้องเรียน	จัดเก็บเข้าแฟ้ม	ตู้เก็บเอกสาร	10 ปี	ผู้ช่วย QMR
OSD-F-10	แบบรับข้อร้องเรียน	จัดเก็บเข้าแฟ้ม			
-	เอกสารการร้องเรียน และเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	จัดเก็บเข้าแฟ้ม			

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

 สกม. มกช.	ขั้นตอนการดำเนินการ	รหัสเอกสาร OSD-P-03
		หน้า 8 ของ 8
		แก้ไขครั้งที่ 01
	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ประกาศใช้ ๒๕ ธ.ค. ๒๕๖๕

ภาคผนวก ก. ขั้นตอนการดำเนินการ

ก.1 การจัดการข้อร้องเรียน



เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

ใบประวัติการแก้ไขเอกสาร

ลำดับที่	รายการแก้ไข / เพิ่มเติม	หน้าที่แก้ไข	แก้ไขครั้งที่	DAR No.	หมายเหตุ
1	วัตถุประสงค์ และขอบข่ายได้ปรับปรุงข้อความให้ชัดเจน โดยระบุรายละเอียดที่สำคัญของขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่ได้รับการแจ้งข้อร้องเรียน ไปจนถึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	2	01	D001/21	
2	ข้อ 5.1 เนื่องจาก ศทส. ได้ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. จึงได้เพิ่มช่องทางการแจ้งยืนยันการรับเรื่อง	3			
3	ข้อ 5.2 ระบุให้ชัดเจนว่าหากไม่สามารถติดตามได้ว่าใครเป็นผู้แจ้งจะไม่มีผลการดำเนินการต่อ ซึ่งสอดคล้องกับข้อความในเอกสารการจัดการข้อร้องเรียนของ กรร.	3			
4	หมายเหตุ ในข้อ 5.4 ปรับปรุงข้อความเพื่อความชัดเจน โดยแยกการดำเนินการกรณีไม่เป็นข้อร้องเรียน และกรณีเป็นข้อร้องเรียนซึ่งสอดคล้องกับเอกสารการจัดการข้อร้องเรียนของ กรร. พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการแจ้งยืนยันการรับเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช.	3, 4			
5	ข้อ 5.4.1 ในข้อ 1) เพิ่มช่องทางการแจ้งยืนยันการรับเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. ในการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ	4			
6	ข้อ 5.4.1 ในข้อ 3) ปรับปรุงแนวทางการพิจารณาของ QMR ให้ชัดเจน ทั้งในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับเอกสารการจัดการข้อร้องเรียนของ กรร. นอกจากนี้ได้แก้ไขผู้รับผิดชอบในการติดตามการแก้ไขให้ชัดเจนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่ผู้ที่เสนอแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการ	4			

7	ข้อ 5.4.1 ในข้อ 4) ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจนเกี่ยวกับการพิจารณาปิดข้อร้องเรียน หากไม่มีการแก้ไขตามที่แจ้งหรือผลการแก้ไขยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อความในเอกสารการจัดการข้อร้องเรียนของ กรร.	4	01	D003/21	
8	ข้อ 5.4.1 ในข้อ 5) ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานในการปิดข้อร้องเรียนให้ผู้ช่วย QMR แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งที่เป็นหนังสือและต้องแจ้งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ มกอช. ด้วย	4			
9	ข้อ 5.4.2 ในข้อ 1) ปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับข้อ 5.4.1 1)	5			
10	ข้อ 5.4.2 ในข้อ 3) เพิ่มข้อความ “ตามที่ผู้ถูกร้องเรียนเสนอ” เพื่อความชัดเจน	5			
11	ข้อ 5.4.2 ในข้อ 4) เพิ่มเติมการระบุผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อความชัดเจน	5			
12	ข้อ 5.4.2 ในข้อ 7) เพิ่มรายละเอียดแนวทางในการพิจารณาปิดข้อร้องเรียนให้ชัดเจน	6			
13	ภาคผนวก ก flowchart ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการ โดยเพิ่มรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนให้เป็นปัจจุบันและชัดเจนยิ่งขึ้น	7			

OSD-F-01

เอกสารควบคุม สำนักกำหนดมาตรฐาน

Rev.00 Date: 12/10/20