

ใบร้องขอดำเนินการด้านเอกสาร

DAR No. : 23-QM0016

สำเนา :

Document Action Request (DAR)

คำร้อง: ☐ ฉบับใหม่ ☒ ฉบับเปลี่ยนแปลง/แก้ไข ☐ ฉบับยกเลิก/หมดอายุ ☐ ยื่นยันการใช้เอกสาร
☐ ขอสำเนาควบคุม ☐ ขอสำเนาไม่ควบคุม ☐ ขออนุมัติทำลาย ☐ อื่นๆ

ชนิดเอกสารควบคุม: ☐ คู่มือคุณภาพ (QM) ☒ ขั้นตอนการดำเนินงาน (QP) ☐ วิธีปฏิบัติงาน (WI)
☐ เอกสารสนับสนุน (SD) ☐ แบบฟอร์ม (FM) ☐ อื่นๆ

SIGNATURE

วันที่ส่งเอกสาร/ขอดำเนินการ	:	21-ส.ค.-66
ผู้จัดเตรียม/ผู้ขอดำเนินการ	:	ทาริกา บุญมี
อนุมัติการทบทวนเอกสาร (ลำดับที่ 1)	:	กนกพร ไทวิชิต
อนุมัติการทบทวนเอกสาร (ลำดับที่ 2)	:	
หมายเลขเอกสารควบคุม (DOC. NO.)	:	QP-QM-004
ชื่อเอกสารควบคุม (DOC. TITLE)	:	การจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
เอกสารแนบ/เอกสารที่เกี่ยวข้อง	:	

หน่วยงาน	:	QS	
แปลเนื้อหาโดย	:		
วันที่บังคับใช้	:	10 มี 2566	(สำหรับ DCC)

ลำดับที่ (REV.) : 00 → 01

รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง / แก้ไขเอกสารควบคุม

หัวข้อ / ตำแหน่ง	รายละเอียดก่อนการเปลี่ยนแปลง / แก้ไข	รายละเอียดหลังการเปลี่ยนแปลง / แก้ไข
3. คำนิยาม	- ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่เกิดจากการดำเนินงานหรือการให้บริการของอุทยานฯ ที่ส่งผลทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม	- แก้ไข เป็น หมายถึง เรื่องที่เกิดจากการดำเนินงานหรือการให้บริการของอุทยานฯ ที่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และส่งผลกระทบต่ออุทยานฯ
	- ไม่ระบุ	- เพิ่ม คำนิยามของข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	- Response time หมายถึง ระยะเวลาในการตอบรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน	- แก้ไข เป็น ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้รับแจ้งตอบกลับหรือติดต่อกลับไปยังผู้ที่ร้องเรียนในครั้งแรก เพื่อนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ

4. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

4.1 แผนผังการดำเนินการ	หลังจากติดตามผลการแก้ไขครั้งที่ 2 แล้วแก้ไขไม่สมบูรณ์ QMR พิจารณาปิด CAR / NCR	แก้ไข เป็น หลังจากติดตามผลการแก้ไขครั้งที่ 2 แล้วแก้ไขไม่สมบูรณ์ QMR /หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาปิด CAR / NCR
		☒ (มีต่อหน้าต่อไป)

☒ (มีต่อหน้าถัดไป)

MASTER COPY

~~1 SEP 2023~~

~~๒๓-๒๔ ศูนย์ควบคุมเอกสาร~~

รายละเอียดการทบทวนเอกสารควบคุม

วันที่ประชุมทบทวน : 16-ส.ค.-66 เวลา : 9.00 - 10.00 น. สถานที่ : D202

รายชื่อประชมทบทวนและผู้เกี่ยวข้อง : นางสาวกนกพร ไตวิจิตร , นางสาวทาริกา บณมี , นางสาวสชาติดา ปะนอกดง

อนุมัติการใช้เอกสารโดย : (นางสาวเมลิน เชื้อมโนชาญ) (QMR)

ส่วนการแจกจ่ายเอกสาร / เรียกคืนเอกสาร (สำหรับเจ้าหน้าที่ DCC)

[illegible]☐ (มีต่อหน้าถัดไป)

กรุณาปรีณหน้า-หลัง

หมายเลขเอกสารควบคุม (DOC. NO.) : QP-QM-004

ลำดับที่ (REV.)

00

01

ชื่อเอกสารควบคุม (DOC. TITLE) : การจัดการข้อร้องเรียน ๖๐๖ปรี๖๖๓๓

หัวข้อ / ตำแหน่ง	รายละเอียดก่อนการเปลี่ยนแปลง / แก้ไข	รายละเอียดหลังการเปลี่ยนแปลง / แก้ไข
ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ (ต่อ)		
2. บทบาทและ อำนาจหน้าที่รับผิดชอบ	- ช่องผู้อนุมัติ เป็น QMR	- แก้ไข เป็น QMR /หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	- ช่องผู้พิจารณาปิดข้อร้องเรียน เป็น QMR	- แก้ไข เป็น QMR /หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
3. ประเภทของข้อ ร้องเรียน	ข้อ 4.3	ย้าย ไปเป็นข้อ 4.3.2 ภายใต้กระบวนการรับข้อร้องเรียน ต่อจาก 4.3.1 ช่องทางการรับข้อ ร้องเรียน
3.3 การบันทึกข้อ ร้องเรียน	ไม่ระบุวิธีการในการบันทึกข้อร้องเรียน	เพิ่ม วิธีการในการบันทึกข้อร้องเรียน
4.2 การพิจารณาข้อ ร้องเรียน	ไม่มีการระบุรายละเอียดการดำเนินการจากการพิจารณากรณีเป็นข้อเสนอนะ สำหรับปรับปรุง หรือข้อร้องเรียน	แก้ไข เป็น ข้อ 4.3.4 และเพิ่ม การระบุรายละเอียดการดำเนินการจากการพิจารณากรณีเป็น ข้อเสนอนะสำหรับปรับปรุงและข้อร้องเรียน และเพิ่มการอ้างอิง QP-QS-002
3.6 การปฏิบัติการ แก้ไข ป้องกัน และการ ติดตามผล	ไม่ระบุวิธีการการปฏิบัติการแก้ไข ป้องกัน และการติดตามผล	เพิ่ม วิธีการการปฏิบัติการแก้ไข ป้องกัน และการติดตามผล
4.4 การพิจารณาและ ตรวจสอบเพื่อปิดข้อ ร้องเรียน	ข้อ 4.4.4	- แก้ไข เป็น ข้อ 4.3.7
	QMR มีหน้าที่พิจารณาปิด CAR, NCR และข้อร้องเรียน	- แก้ไข เป็น QMR /หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่พิจารณาปิด CAR, NCR และข้อร้องเรียน
	ไม่ระบุการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม	- เพิ่ม การบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์ม ในแบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียน (FM-QM-007)
3.8. การรายงานผล และการปรับปรุง กระบวนการอย่างต่อเนื่อง	ไม่ระบุการรายงานผลและการปรับปรุง	เพิ่ม การรายงานผลและการปรับปรุง
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	มีรายการเอกสาร 4 รายการ	- เพิ่ม FM-QM-008, QP-QM-003, QP-QS-002 และ SD-QM-002

[illegible]

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสื่อสารความเข้าใจสำหรับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อให้ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การตอบรับ การพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะปิดเรื่องร้องเรียน รวมถึงการรายงานผลและการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

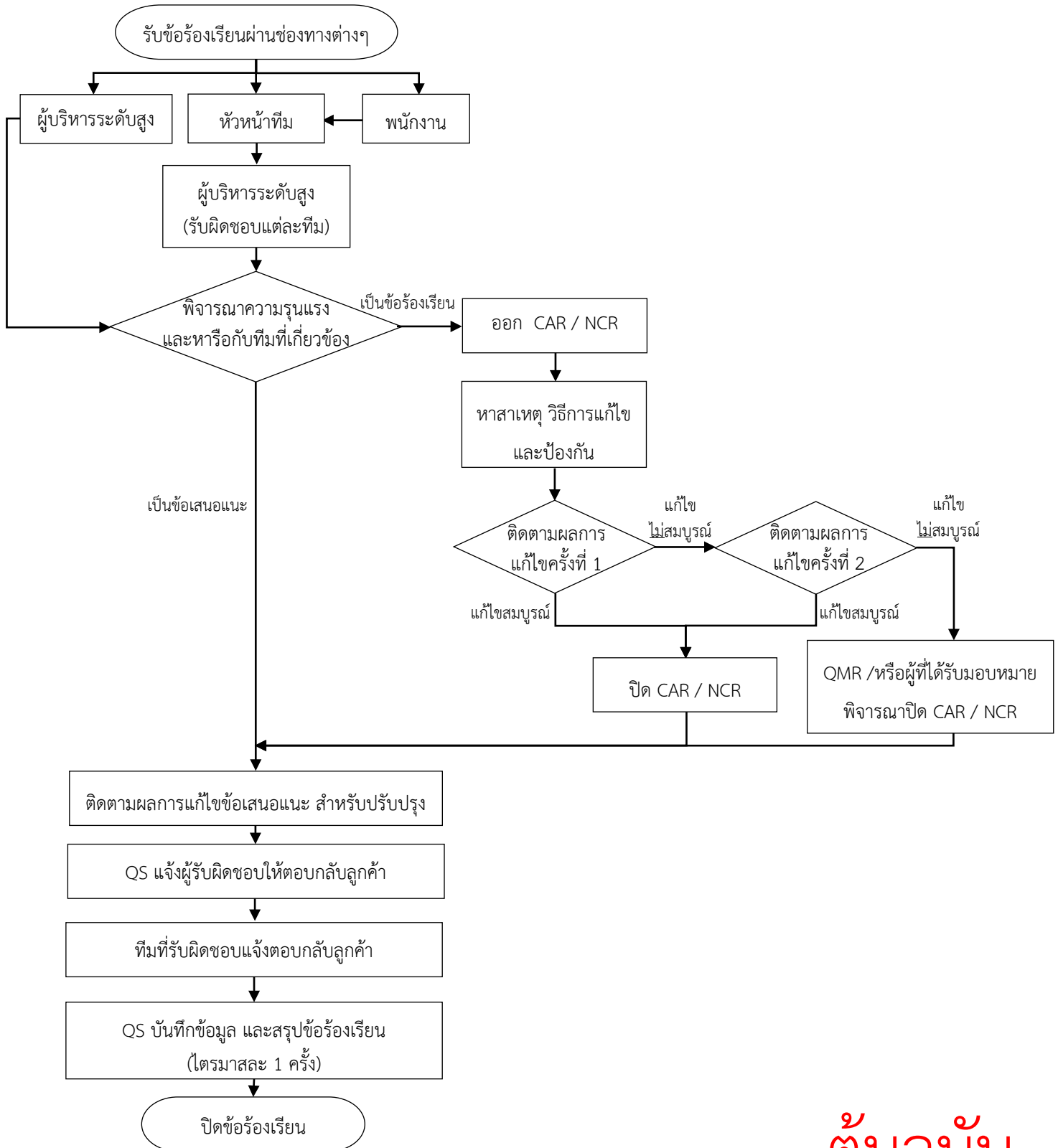
3. คำนิยาม

- | | | |
|---------------------------------|---------|---|
| 3.1 อุทยานฯ | หมายถึง | อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 3.2 ข้อร้องเรียน | หมายถึง | เรื่องที่เกิดจากการดำเนินงานหรือการให้บริการของอุทยานฯ ที่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และส่งผลกระทบต่ออุทยานฯ |
| 3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง | หมายถึง | การแสดงความคิดเห็นทั่วไปและให้คำแนะนำต่าง ๆ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงเป็นการร้องเรียนที่ไม่ส่งผลกระทบต่ออุทยานฯ |
| 3.4 ผู้ร้องเรียน | หมายถึง | บุคคล หรือนิติบุคคล หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ หรือกลุ่มสังคมและชุมชน หรือผู้ที่รับมอบอำนาจแทนบุคคล หรือนิติบุคคล เพื่อร้องเรียนอุทยานฯ |
| 3.5 ผู้รับข้อร้องเรียน | หมายถึง | ผู้ที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนโดยตรงและหรือจากหน่วยงานภายนอก ผ่านช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของอุทยานฯ |
| 3.6 Response time | หมายถึง | ระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้รับแจ้งตอบกลับหรือติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนในครั้งแรก เพื่อนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ |

ต้นฉบับ

4. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ

4.1. แผนผังการดำเนินการ



ต้นฉบับ

4.2. บทบาทและอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ

ผู้รับข้อร้องเรียน	ผู้กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน	การเซ็นชื่อผู้รับ ตรวจสอบ และผู้อนุมัติ				พิจารณาข้อร้องเรียน	พิจารณาปิดข้อร้องเรียน
		ผู้รับข้อร้องเรียน	ผู้ทบทวน	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ		
1) ผู้บริหารระดับสูง	ทีม QS	ทีม QS	หัวหน้าทีม QS	ผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลทีม QS	QMR / หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ทีม QS และทีมที่เกี่ยวข้อง	QMR / หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2) พนักงาน/หัวหน้าทีม	หัวหน้าทีม	หัวหน้าทีม		ผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลแต่ละทีม			
3) ทีม CRM	พนักงาน CRM	พนักงาน CRM	หัวหน้าทีม CRM	ผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลทีม CRM			

4.3. กระบวนการรับข้อร้องเรียน

4.3.1. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

มีทั้งหมด 4 ช่องทาง ได้แก่

- เข้ามาร้องเรียนด้วยตัวเองที่อุทยานฯ
- โทรศัพท์
- Social Media เช่น Facebook, Line, Instagram ฯลฯ
- E-mail.

4.3.2. ประเภทของข้อร้องเรียน

ประเภท	รายละเอียด
1) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร	- พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น พูดจาไม่สุภาพ และใช้คำหยาบคาย
2) ข้อร้องเรียนที่ผิดข้อบังคับ/กฎหมาย	- พนักงานทุจริต - ทำผิดข้อกำหนดของลูกค้า (TOR) หรือข้อกำหนดของหน่วยงานอื่นๆ - ผิดกฎหมายที่ใช้อ้างอิง
3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง	- การร้องเรียนในกรณีการจัดซื้อ/จัดจ้าง ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ หรือไม่ผ่านเกณฑ์ - ผลการสัมภาษณ์งานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ หรือไม่ผ่านเกณฑ์ - ผลการคัดเลือกโครงการไม่เป็นไปตามเกณฑ์หรือไม่ผ่านเกณฑ์
4) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่เป็นไปตามกระบวนการทำงาน	- การทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ - การสื่อสารผิดพลาด หรือให้ข้อมูลผิดพลาด โดยมีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร - พนักงานให้บริการล่าช้า
5) ข้อร้องเรียนอื่นๆ	อื่นๆที่ไม่เข้าข่าย 4 ประเภทข้างต้น

ต้นฉบับ

ชื่อเรื่อง: การจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

Doc. No.: QP-QM-004

REV.: 01

EFT. Date: 1 SEP 66

Page.: 3 of 6

4.3.3. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียน ในแบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียน (FM-QM-007)
2. ผู้รับข้อร้องเรียนส่งเอกสารให้กับทีม QS เพื่อออกหมายเลขข้อร้องเรียน ตามการออกหมายเลขใบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและรายงานข้อร้องเรียน (SD-QM-002)
3. ทีม QS บันทึกข้อร้องเรียนในทะเบียนรายงานข้อร้องเรียน (FM-QM-008)

4.3.4. การพิจารณาข้อร้องเรียน

ทีม QS และทีมที่เกี่ยวข้องพิจารณาประเมินระดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน พร้อมส่งรายละเอียดไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าเป็นข้อเสนอนะสำหรับปรับปรุง หรือข้อร้องเรียน

- กรณีเป็นข้อเสนอนะสำหรับปรับปรุง: ติดตามผลการแก้ไขในฟอร์มรายงานข้อร้องเรียน (FM-QM-007)
- กรณีเป็นข้อร้องเรียน: ทีม QS ดำเนินการออกใบรายงานการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-QM-001) หรือรายงานการปฏิบัติงานที่เกิดข้อผิดพลาด (NCR) (FM-QS-001) โดยพิจารณาจากลักษณะของเรื่องร้องเรียน ตามคู่มือการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน (QP-QM-001) และการปฏิบัติงานที่เกิดข้อผิดพลาด (QP-QS-002) ต่อไป

ตัวอย่าง การพิจารณาความรุนแรงของข้อร้องเรียนในใบรายงานการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-QM-001)

ประเภทของข้อร้องเรียน	ตัวอย่างข้อร้องเรียน	ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน		
		Major	Minor	Obs.
ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร	พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (พูดจาไม่สุภาพ และใช้คำหยาบคาย)	✓		
	พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (แสดงออกทางสีหน้า)			✓
ผิดข้อบังคับ/กฎหมาย	กระทำความผิดทางกฎหมาย	✓		
	กระทำความผิดข้อบังคับต่างๆ	✓		
	กระทำการทุจริต	✓		
การจัดซื้อ-จัดจ้าง	การร้องเรียนในกรณีที่มีการจัดซื้อ-จัดจ้าง ไม่เป็นไปตามเกณฑ์		✓	
	ผลการสัมภาษณ์งานไม่ผ่านเกณฑ์		✓	
	ผลการคัดเลือกโครงการไม่เป็นไปตามเกณฑ์		✓	
ไม่เป็นไปตามกระบวนการทำงาน	การทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ	✓		
	การสื่อสารผิดพลาด/ ให้ข้อมูลผิดพลาด โดยมีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร	✓		
	การสื่อสารผิดพลาด/ ให้ข้อมูลผิดพลาด โดยมีหลักฐานที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร			✓
	พนักงานให้บริการล่าช้า เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด			✓

ต้นฉบับ

4.3.5. การกำหนดระดับการดำเนินการแก้ไขและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ระดับความรุนแรง	ระยะเวลาในการแก้ไขและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
1) ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุง	ภายใน 5 วันทำการ
2) ข้อร้องเรียน	
- CAR: Major	ภายใน 24 ชั่วโมง
- CAR: Minor	ภายใน 3 วันทำการ
- CAR: Observation (Obs.)	ภายใน 5 วันทำการ
- NCR	ภายใน 5 วันทำการ

หมายเหตุ : 1) ทุกกรณีต้องมีการตอบสนอง Response time ไม่เกิน 3 ชั่วโมง
2) ตอบกลับและส่งแบบฟอร์ม CAR และ NCR ให้ทีม QS ภายใน 5 วันทำการ

4.3.6. การปฏิบัติการแก้ไข ป้องกัน และการติดตามผล

ผู้รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียน ทำการวิเคราะห์ เพื่อค้นหาสาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จากนั้นกำหนดวิธีการแก้ไขและมาตรการการป้องกันการเกิดซ้ำ ในใบรายงานการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-QM-001) และรายงานการปฏิบัติงานที่เกิดข้อผิดพลาด (NCR) (FM-QS-001) โดย QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะติดตามผลการดำเนินการให้เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด

4.3.7. การพิจารณาตรวจสอบเพื่อปิดข้อร้องเรียน

1. หลังจากทีมที่เกี่ยวข้องหาสาเหตุ วิธีการแก้ไขและป้องกันในใบรายงานการปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (FM-QM-001) และ รายงานการปฏิบัติงานที่เกิดข้อผิดพลาด (NCR) (FM-QS-001) แล้ว จะมีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน เพื่อพิจารณาปิด CAR หรือ NCR
2. หลังจาก QMR /หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาปิด CAR และ NCR เรียบร้อยแล้ว ทีม QS แจ้งทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตอบกลับลูกค้า / ผู้ใช้บริการ
3. ผู้รับผิดชอบบันทึกผลการแก้ไข ป้องกัน ในแบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียน (FM-QM-007)
4. QMR /หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาปิดข้อร้องเรียน

4.3.8. การรายงานผลและการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ทีม QS สรุปรายงานข้อร้องเรียน ไตรมาสละ 1 ครั้ง และดำเนินการจัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อประชุมทบทวนตามขั้นตอนการดำเนินงาน เรื่อง การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (QP-QM-003)

ต้นฉบับ

5. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 FM-QM-007 แบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียน
- 5.2 FM-QM-001 ใบรายงานการปฏิบัติการแก้ไข (CAR)
- 5.3 FM-QS-001 รายงานการปฏิบัติงานที่เกิดข้อผิดพลาด (NCR)
- 5.4 QP-QM-001 การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน
- 5.5 FM-QM-008 ทะเบียนรายงานข้อร้องเรียน
- 5.6 QP-QM-003 การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร
- 5.7 QP-QS-002 การปฏิบัติงานที่เกิดข้อผิดพลาด
- 5.8 SD-QM-002 การออกหมายเลขใบรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและรายงานข้อร้องเรียน

6. ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

DAR No.	วันที่บังคับใช้	REV.	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้ดำเนินการ / อนุมัติ
23-QM0004	16 เมษายน 2566	00	ขึ้นทะเบียนเอกสารใหม่	ทาริกา / เมลิน
23-QM0016	1 กันยายน 2566	01	- <u>แก้ไข</u> ข้อ 3. คำนิยาม โดยแก้ไขรายละเอียดของข้อร้องเรียน และ Response time และเพิ่มคำนิยามของข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง - <u>แก้ไข</u> ข้อ 4. ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ ดังนี้ ● 4.1 แผนผังการดำเนินการ โดยแก้ไขเป็น QMR / หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา ปิด CAR / NCR ● 4.2. บทบาทและอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ โดยแก้ไขช่องอนุมัติและช่องผู้พิจารณาปิดข้อร้องเรียน จาก QMR เป็น QMR / หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ● 4.3 ประเภทของข้อร้องเรียน โดยย้ายไปเป็นข้อ 4.3.2 ภายใต้กระบวนการรับข้อร้องเรียน ต่อจาก 4.3.1 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ● <u>เพิ่ม</u>ข้อ 4.3.3 การบันทึกข้อร้องเรียน ● <u>แก้ไข</u>ข้อ 4.4.2 การพิจารณาข้อร้องเรียน เป็นข้อ 4.3.4 และเพิ่มการระบุรายละเอียดการดำเนินการจากการพิจารณากรณีเป็นข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงและข้อร้องเรียน และเพิ่มการอ้างอิง QP-QS-002 ● <u>เพิ่ม</u>ข้อ 4.3.6 การปฏิบัติการแก้ไข ป้องกัน และการติดตามผล ● <u>แก้ไข</u> ข้อ 4.4.4 การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อปิดข้อร้องเรียน เป็นข้อ 4.3.7 และแก้ไขผู้มีหน้าที่พิจารณาปิด CAR, NCR และข้อร้องเรียน จาก QMR เป็น QMR / หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และระบุการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียน (FM-QM-007) ● <u>เพิ่ม</u>ข้อ 4.3.8. การรายงานผลและการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง - <u>แก้ไข</u> ข้อ 5.เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเพิ่ม FM-QM-008, QP-QM-003, QP-QS-002 และ SD-QM-002	ทาริกา / เมลิน

ต้นฉบับ

ชื่อเรื่อง: การจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

Doc. No.: QP-QM-004

REV.: 01

EFT. Date: 1 SEP 66

Page.: 6 of 6