



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียน

P-CD0-005

สำเนาหมายเลข :



เอกสารควบคุม



เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ..... Sim Konwitt

(นางรัชนิพร หอมสนิท)

ตำแหน่ง DDC
26 / ส.ค. / 64

ผู้ตรวจสอบ..... OT

(นางอาภาพร สีนุสาร)

ตำแหน่ง QMR
26 / ส.ค. / 64

ผู้อนุมัติ..... ✓

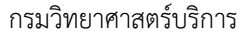
(นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์)

ตำแหน่ง TOP
29 / ส.ค. / 64

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD0-005
	เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 4/00 หน้า 2/9
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางรัชนิพร หอมสนิท DDC	ผู้ตรวจสอบ : นางอาภาพร สันธูสาร QMR	ผู้อนุมัติ : นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ TOP

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
1	01	27 เมษายน 2559	แก้สิ่งที่เกี่ยวข้องในข้อ 5.6 จาก F-CD1-020 เป็น F-CD0-020
1	02	15 ธันวาคม 2560	- แก้ไขปก ชื่อ ผู้จัดทำ (DDC), ชื่อผู้ตรวจสอบ (QMR) ผู้อนุมัติ (TOP) - เพิ่มคำนิยามของ QMR และแก้ไขหมายเลขข้อให้ถูกต้อง - ข้อ 6.3.1 ตัด “ตามข้อ 6.5” ออก
2	00	28 กุมภาพันธ์ 2561	- เพิ่มคำนิยาม ข้อ 4.14 การร้องเรียน 4.15 ข้อเสนอแนะ - แก้ไขข้อ 5.8 และ 6.7 จาก “QMR/QMR 1-4” เป็น “ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน” - ปรับข้อความในข้อ 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และเพิ่มเติมช่องทางการร้องเรียน รวมทั้งแหล่งข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ - ข้อ 7 วัตถุประสงค์ของกระบวนการแก้ไข คอลัมน์ค่าเป้าหมาย จาก “ภายใน 1 เดือน” เป็น “ภายใน 15 วัน”
3	00	30 ตุลาคม 2561	- แก้ไข วัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ และระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ - แก้ไขตัวย่อ วศ. เป็น กรมวิทยาศาสตร์บริการ - ปรับปรุงขอบเขตเพื่อให้ครอบคลุมกิจกรรมการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เพิ่มเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อ 3.5 ประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (S-CD0-036) - ปรับคำนิยามข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับขอบเขต และเพิ่มคำนิยามข้อ 4.15 “คำชมเชย” - แก้ไขผังการไหลของงานให้สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน - แก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (S-CD0-036)



บันทึกการแก้ไข (ต่อ)

[illegible]

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD0-005
	เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 4/00 หน้า 4/9
			วันที่บังคับใช้ : 31 มีนาคม 2564
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางรัชนิพร หอมสนิท DDC	ผู้ตรวจสอบ : นางอาภาพร สินธุสาร QMR	ผู้อนุมัติ : นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ TOP

สารบัญ

	หน้า
หน้าปก	1
บันทึกการแก้ไข	2
สารบัญ	4
1. วัตถุประสงค์	5
2. ขอบเขต	5
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
4. คำนิยาม	5
5. ผังการไหลของงาน	7
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
7. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	9
8. การเก็บบันทึก	9

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD0-005
	เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 4/00 หน้า 5/9
			วันที่บังคับใช้ : 31 มีนาคม 2564
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางรัชนิพร หอมสนธิ DDC	ผู้ตรวจสอบ : นางอาภาพร สันธูสาร QMR	ผู้อนุมัติ : นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ TOP

1. วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ และระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

2. ขอบเขต :

ครอบคลุมกิจกรรมการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการ การติดตามผลและรายงานผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนรวมทั้งแจ้งผลการดำเนินการ/การพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ในขอบข่ายการให้บริการตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง :

- 3.1 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (P-CD0-009)
- 3.2 แบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-019)
- 3.3 แบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020)
- 3.4 แบบสรุปข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-021)
- 3.5 ประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (S-CD0-036)

4. คำนิยาม :

4.1 TOP (Top Management) หมายถึง รองอธิบดีกรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้บริหารสูงสุดของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

4.2 DTOP (Deputy Top Management) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ปฏิบัติงานแทนผู้บริหารสูงสุดของระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเป็นบุคคลเดียวกับผู้ทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ (QMR : Quality Management Representative)

4.3 QMR (Quality Management Representative) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

4.4 QMR1-4 หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพของแต่ละขอบข่าย ประกอบด้วย

- QMR1 ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการทดสอบและสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- QMR2 ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการฝึกอบรมเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการทางเคมี วิทยาศาสตร์ชีวภาพและฟิสิกส์

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD0-005
	เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 4/00 หน้า 6/9
			วันที่บังคับใช้ : 31 มีนาคม 2564
ผู้จัดทำเอกสาร : นางรัชนิพร หอมสนิท DDC		ผู้ตรวจสอบ : นางอาภาพร สินธุสาร QMR	ผู้อนุมัติ : นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ TOP

- QMR3 ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี
- QMR4 ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการรับ-ส่งตัวอย่าง

และรายงาน

4.5 AQMR1-4 (Assistance Quality Management Representative) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพของแต่ละขอบข่าย ประกอบด้วย

- AQMR1 ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการหอสมุดและสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- AQMR2 ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการฝึกอบรมเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการทางเคมี วิทยาศาสตร์ชีวภาพและฟิสิกส์
- AQMR3 ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการถ่ายทอดเทคโนโลยี
- AQMR4 ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพในขอบข่ายการบริการรับ-ส่งตัวอย่าง และรายงาน

4.6 สท. หมายถึง กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

4.7 พศ. หมายถึง กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ

4.8 ทช. หมายถึง กองเทคโนโลยีชุมชน

4.9 สล. หมายถึง สำนักงานเลขานุการกรม

4.10 ผู้ได้รับมอบหมาย หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการต่าง ๆ

4.11 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของ สท. พศ. ทช. และ สล. เช่น ผู้ใช้บริการ ผู้รับจ้างช่วง

4.12 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ส่งคำร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ สท. พศ. ทช. และ สล. ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.13 ข้อร้องเรียน หมายถึง การเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับความบกพร่องและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ร้องเรียน

4.14 ข้อเสนอแนะ หมายถึง ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำที่เสนอเพื่อพิจารณา

4.15 คำชมเชย หมายถึง คำยกย่อง สรรเสริญ

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD0-005
	เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 4/00 หน้า 7/9
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางรัชนิพร หอมสนิท DDC	ผู้ตรวจสอบ : นางอาภาพร สันธูสาร QMR	ผู้อนุมัติ : นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ TOP

5. ผังการไหลของงาน : การจัดการกับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่เกี่ยวข้อง
5.1 ผู้ได้รับมอบหมาย	รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	F-CD0-019 S-CD0-036
5.2 ผู้ได้รับมอบหมาย	วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ	F-CD0-019 P-CD0-009 S-CD0-036
5.3 ผู้ที่เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์สาเหตุ พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขป้องกันในเบื้องต้น	F-CD0-020
5.4 QMR/QMR 1-4	พิจารณาการวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน และแนวทางการแก้ไขป้องกันที่ผู้เกี่ยวข้องเสนอ	F-CD0-020
5.5 ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	บันทึกแนวทางการแก้ไขปัญหา ป้องกัน	F-CD0-020
5.6 ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	แจ้งกลับผู้ร้องเรียนถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา	F-CD0-020
5.7 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน	F-CD0-020
5.8 QMR/QMR 1-4	รวบรวมและสรุปผล	F-CD0-021

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD0-005
	เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 4/00 หน้า 8/9
			วันที่บังคับใช้ : 31 มีนาคม 2564
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางรัชนิพร หอมสนธิ DDC	ผู้ตรวจสอบ : นางอาภาพร สีนุสาร QMR	ผู้อนุมัติ : นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ TOP

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน :

6.1 ผู้ได้รับมอบหมาย จัดทำและประกาศแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 7 ช่องทาง ดังนี้

6.1.1 การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

6.1.2 ไปรษณีย์เป็นหนังสือร้องเรียนที่ส่งถึงอธิบดี หรือถึงกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมโดยตรง

ตามที่อยู่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

6.1.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

6.1.4 โทรสาร

6.1.5 ติดต่อโดยตรง ณ กรมวิทยาศาสตร์บริการ

6.1.6 การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.1.7 การร้องเรียนทางโทรศัพท์

รายละเอียดการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน ตามประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (S-CD0-036)

กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบ ผู้ได้รับมอบหมายส่งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมดำเนินการต่อไป ตามแนวทางการร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติของผู้รับการร้องเรียนในประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (S-CD0-036)

กรณีเป็นคำข่มขู่ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ได้รับมอบหมายรับและบันทึกข้อมูลลงในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-019) พร้อมแนบเอกสารข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ร้องเรียน (ถ้ามี) ส่งให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อมูล

6.2 ผู้ได้รับมอบหมายวิเคราะห์ข้อมูลของแบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-019) ดังนี้

6.2.1 กรณีเป็นคำข่มขู่ ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมประเมินผลตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (P-CD0-009)

6.2.2 กรณีเป็นข้อเสนอแนะ ส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และนำเสนอในที่ประชุมต่อไป

6.2.3 กรณีเป็นข้อร้องเรียน ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องวิเคราะห์สาเหตุ พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขป้องกันในเบื้องต้น บันทึกลงในแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) เสนอ QMR/QMR 1-4 พิจารณา

6.3 QMR/QMR 1-4 พิจารณาการวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียน และแนวทางการแก้ไขป้องกันที่ผู้เกี่ยวข้องเสนอ

6.3.1 กรณีเห็นชอบให้ลงนามในแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) และส่งคืนผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD0-005
	เรื่อง : การจัดการกับข้อร้องเรียน		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 4/00 หน้า 9/9
			วันที่บังคับใช้ : 31 มีนาคม 2564
ผู้จัดทำเอกสาร : นางรัชนิพร หอมสนธิ DDC		ผู้ตรวจสอบ : นางอาภาพร สันธูสาร QMR	ผู้อนุมัติ : นางสาวจันทร์เพ็ญ เมฆาอภิรักษ์ TOP

6.3.2 กรณีไม่เห็นชอบ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจัดทำแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) ใหม่ เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขป้องกันตามที่ QMR/QMR 1-4 ให้ความคิดเห็น/เสนอแนะ

6.4 ผู้รับผิดชอบ บันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขและป้องกัน ลงในแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) โดยระบุวันที่แก้ไขเสร็จ

6.5 ผู้รับผิดชอบแจ้งกลับผู้ร้องเรียนถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แล้วลงชื่อและวันที่ของผู้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนในแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) ในกรณีที่มีการแจ้งกลับทางอีเมลให้แจ้งกลับด้วยอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

6.6 ผู้ได้รับมอบหมายติดตามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อการแก้ไขปัญหา แล้วลงชื่อและวันที่กำกับในแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020)

6.6.1 กรณีเป็นที่พอใจ ส่งเรื่องให้ QMR/QMR 1-4 บันทึกวันที่ทำการปิดข้อร้องเรียนลงในแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020)

6.6.2 กรณีไม่เป็นที่พอใจ ให้บันทึกเหตุผลและลงนามในแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) จากนั้นวิเคราะห์หาสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ และปรับแนวทางแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมต่อไป พร้อมทั้งออกแบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-020) ใหม่

6.7 QMR/QMR 1-4 ทำการรวบรวมและสรุปผลในแบบสรุปข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-CD0-021) เพื่อนำเสนอในที่ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงต่อไป

7. วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการงาน

ลำดับที่	ข้อ	หัวข้อควบคุม	ค่าเป้าหมาย	ความถี่
1	6.5	แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน	ทุกข้อร้องเรียน

8. การเก็บบันทึก

ลำดับที่	รหัสบันทึก	ชื่อบันทึก	ระยะเวลาจัดเก็บ	ผู้ควบคุมบันทึก	ผู้อนุมัติทำลาย	วิธีทำลาย
1	F-CD0-019	แบบรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3 ปี	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	QMR/ QMR 1-4	ย่อยเอกสาร
2	F-CD0-020	แบบจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3 ปี	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	QMR/ QMR 1-4	ย่อยเอกสาร
3	F-CD0-021	แบบสรุปข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3 ปี	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	QMR/ QMR 1-4	ย่อยเอกสาร