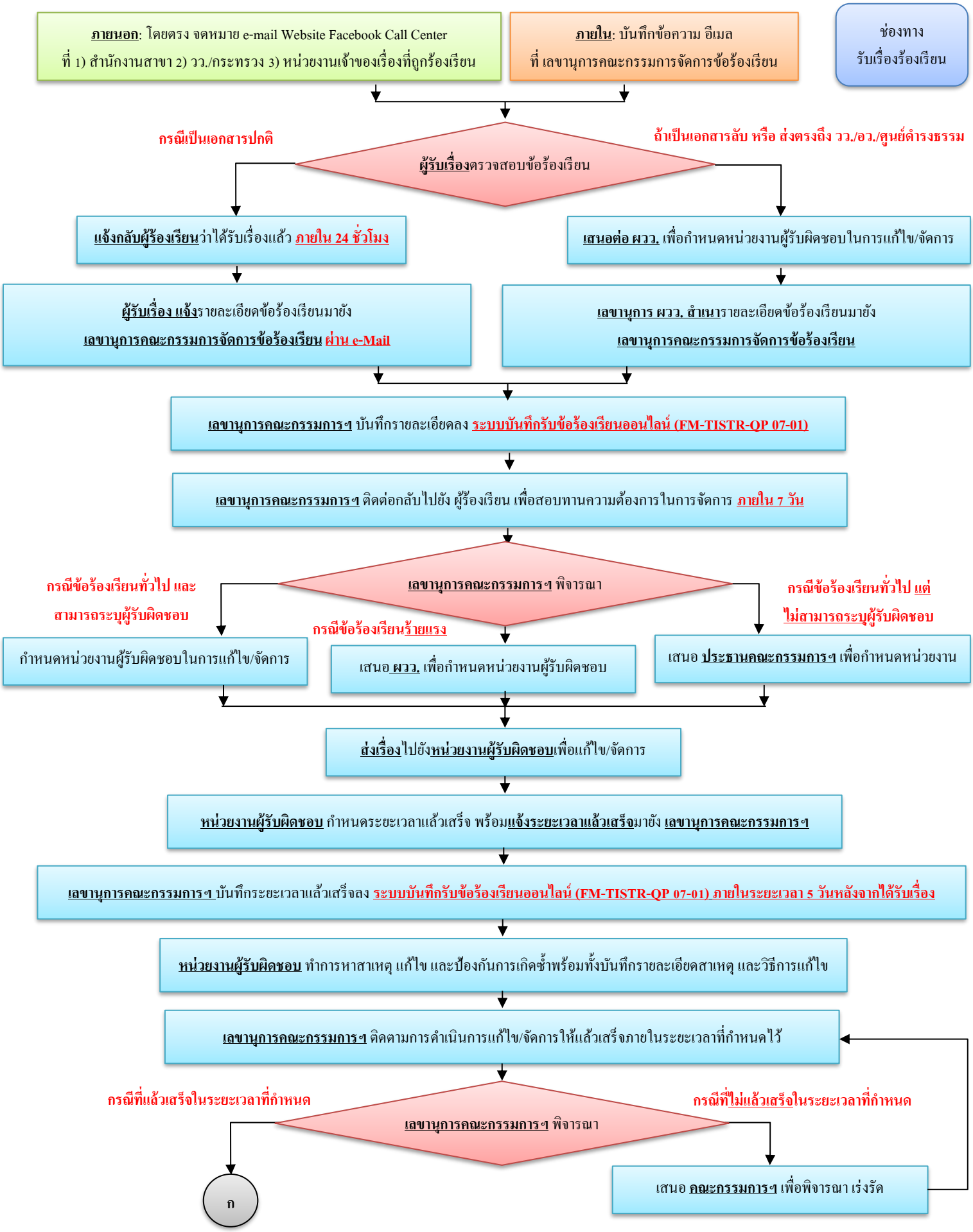
แผนภาพแสดงลำดับขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน วว.



ก

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ **แจ้งกลับ**ไปยัง **ผู้ร้องเรียน** ให้ทราบถึงผลการแก้ไข/จัดการ **ทันทีที่ดำเนินการแล้วเสร็จ**

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ **แจ้งกลับ**ไปยัง **เลขานุการคณะกรรมการฯ** ให้ทราบถึงผลการแก้ไข/จัดการ **เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ**

เลขานุการคณะกรรมการฯ บันทึกผลการแก้ไข/จัดการและระยะเวลาแล้วเสร็จลง **ระบบบันทึกรับข้อร้องเรียนออนไลน์ (FM-TISTR-QP 07-01)**

เลขานุการคณะกรรมการฯ สำรวจความพึงพอใจด้านการจัดการ จากผู้ร้องเรียนภายหลังที่ได้รับการจัดการแล้วเสร็จ ผ่าน**แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการจัดการข้อร้องเรียน**

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาถึงผลและความเหมาะสมในการจัดการ ทั้งนี้องค์ประกอบคณะกรรมการ**ต้องไม่มีผู้ที่เกี่ยวข้อง**ในเรื่องที่ได้รับ

เลขานุการคณะกรรมการฯ ตรวจสอบผลการดำเนินการ และบันทึกสถานะการจัดการลง **ระบบบันทึกรับข้อร้องเรียนออนไลน์ (FM-TISTR-QP 07-01)**

เลขานุการคณะกรรมการฯ ติดตามรวบรวมสรุปข้อร้องเรียน และผลการแก้ไข/จัดการ**รายเดือน**

เลขานุการคณะกรรมการฯ รายงานเรื่องและสถานะการจัดการต่อ **ประธานคณะกรรมการฯ** **รายเดือน**

เลขานุการคณะกรรมการฯ รวบรวมความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน และข้อบกพร่องที่อยู่ภายใต้ระบบคุณภาพ ISO 29990, ISO 27001, ISO 9001, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17043, ข้อร้องเรียนทางพัสดุ, ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงและการใช้สัตว์ทดลองไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณการใช้สัตว์ **รายไตรมาส**

เลขานุการคณะกรรมการฯ เสนอรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ต่อ **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน** **รายไตรมาส**

เลขานุการคณะกรรมการฯ เสนอรายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ต่อ **QMR** และ **คณะกรรมการดำเนินงาน** **ทุก 6 เดือน**

เลขานุการคณะกรรมการฯ เสนอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการจัดการข้อร้องเรียน ต่อ **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน** **ทุก 12 เดือน**