

COMPLAINTS & APPEAL

ภายใน 30 วันปฏิทินหรือ กรณีซับซ้อน ขยายได้เป็น 90 วัน
โดยการแจ้งเหตุผลและความคืบหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรทุก 15 วัน

ขั้นตอนที่ 1: รับคำอุทธรณ์จากผู้ร้อง และตอบรับคำอุทธรณ์

<https://main.isem.co.th/services/>
Line ID: ISEM.CB
Email: info@isem.co.th



ขั้นตอนที่ 2: QMR/CER ประเมินเบื้องต้น



ขั้นตอนที่ 3: CEO แจ้งคณะกรรมการอุทธรณ์ (APC)



ขั้นตอนที่ 4: คณะกรรมการ APC ตัดสินผลการอุทธรณ์



ขั้นตอนที่ 5: SAS/QMR แจ้งผลการอุทธรณ์แก่ผู้ยื่น
หนังสือแจ้งผล/Email อย่างเป็นทางการ

 บริษัท ไอเซ็ม จำกัด 98/75 หมู่ 5 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	CONTROLLED DO NOT COPY ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียนและการอุทธรณ์	หมายเลข QP-SAS-005 (Doc. No)	
		หน้าที่ : 1 ของ 6 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 02 (Rev)
		วันที่บังคับใช้ 07/07/2025 (Issue Date)	

ระเบียบปฏิบัติงาน

เรื่อง

การร้องเรียนและการอุทธรณ์

 ISEM Institute of Software Engineering Improvement and quality Management บริษัท ไอเซ็ม จำกัด 98/75 หมู่ 5 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	CONTROLLED DO NOT COPY ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียนและการอุทธรณ์	หมายเลข QP-SAS-005 (Doc. No)	
		หน้าที่ : 2 ของ 6 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 02 (Rev)
		วันที่บังคับใช้ 07/07/2025 (Issue Date)	

	ชื่อ-นามสกุล	ลายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย SAS	คุณ รพีรัตน์ ธนกิจพัฒน์ ฝ่ายบริการงานรับรองมาตรฐาน (Standard Accreditation and Services)		07-07-2025
ตรวจสอบโดย CEO	ชยากร ปิยะบัณฑิตกุล ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief of Executive Officer)		07-07-2025
อนุมัติโดย CEO	ชยากร ปิยะบัณฑิตกุล ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief of Executive Officer)		07-07-2025
จัดเก็บโดย SAS	คุณ รพีรัตน์ ธนกิจพัฒน์ ฝ่ายบริการงานรับรองมาตรฐาน (Standard Accreditation and Services)		07-07-2025

 บริษัท ไอเซ็ม จำกัด 98/75 หมู่ 5 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	CONTROLLED DO NOT COPY ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียนและการอุทธรณ์	หมายเลข QP-SAS-005 (Doc. No) หน้าที : 4 ของ 6 (Page : of) แก้ไขครั้งที่ : 02 (Rev)	
		วันที่บังคับใช้ 07/07/2025 (Issue Date)	

สารบัญ

- วัตถุประสงค์
- ขอบเขต
- คำจำกัดความ
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- แผนผัง
- ขั้นตอนการดำเนินงาน
- บันทึกคุณภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ของฝ่ายรับรองระบบ (Certification) สอดคล้องตามมาตรฐานข้อกำหนดระบบ ISO/IEC 17065 ข้อ 7 และใช้เป็นมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานในการให้บริการตรวจรับรองของ ISEM ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขต

เอกสารนี้กำหนดขั้นตอนในกระบวนการการร้องเรียนและการอุทธรณ์

 ISEM Institute of Software Engineering Improvement and quality Management บริษัท ไอเซ็ม จำกัด 98/75 หมู่ 5 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	CONTROLLED DO NOT COPY ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียนและการอุทธรณ์	หมายเลข QP-SAS-005 (Doc. No)	
		หน้าที่ : 5 ของ 6 (Page : of)	แก้ไขครั้งที่ : 02 (Rev)
		วันที่บังคับใช้ 07/07/2025 (Issue Date)	

แผนผัง

ลำดับ	ผู้ดำเนินการ	กิจกรรมและผู้เกี่ยวข้อง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	QMR/SAS	รับคำอุทธรณ์จากผู้ร้อง	Line ID : ISEM,CB อีเมลมายัง https://main.isem.co.th/services/address/info@isem.co.th
2	QMR/SAS	ลงทะเบียนคำอุทธรณ์ และ แจ้งยืนยันการรับ	อีเมลตอบรับอุทธรณ์ SAS ออกใบรับข้อร้องเรียน(F-QP-SAS-005-001) QMRออกใบขอดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (F-QP-QMR-005-001)
3	QMR / ฝ่าย CER	ประเมินเบื้องต้นว่าอุทธรณ์อยู่ในขอบเขตหรือไม่	การประชุมภายในโดยพิจารณา เอกสารรายงานการประเมิน(ADR)
4	CEO	แจ้งคำอุทธรณ์ที่ลงทะเบียนไว้แก่ คณะกรรมการอุทธรณ์ (APC)	ตามประกาศคำสั่งแต่งตั้ง (SD-CEO-008) ผ่านทาง อีเมล/ไลน์คณะกรรมการ APC ภายในองค์กร
5	คณะกรรมการอุทธรณ์ (APC)	รวบรวมข้อมูลหลักฐานเพิ่มเติมจากฝ่าย CER	จดหมาย email/message ขอข้อมูลทางไลน์, เช่น เอกสารประกอบในการการประชุม
6	คณะกรรมการอุทธรณ์ (APC)	ตัดสินผลการอุทธรณ์	สรุปรายงานการพิจารณาโดยบันทึกการประชุม (F-QP-QMR-003-001) QMRสรุปผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (F-QP-QMR-005-001)
7	SAS / QMR	แจ้งผลการอุทธรณ์แก่ผู้ยื่น	หนังสือแจ้งผล/ อีเมลอย่างเป็นทางการ
8	QMR	บันทึกผลและดำเนินการปรับปรุง	บันทึกผลในระบบและรวบรวมเพื่อนำเสนอต่อที่ ประชุมบริหารของ ISEM และนำเสนอ แผนป้องกัน/แก้ไขต่อไป

 ISEM Institute of Software Engineering Improvement and quality Management บริษัท ไอเซ็ม จำกัด 98/75 หมู่ 5 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลบางคูเวียง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี	CONTROLLED DO NOT COPY ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียนและการอุทธรณ์	หมายเลข QP-SAS-005 (Doc. No) หน้าที่ : 6 ของ 6 (Page : of) แก้ไขครั้งที่ : 02 (Rev)	
		วันที่บังคับใช้ 07/07/2025 (Issue Date)	

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- การรับข้อมูลการร้องเรียนและการอุทธรณ์
 - QMR/SAS รับข้อร้องเรียน/คำอุทธรณ์จากผู้ร้อง ซึ่งอีเมลมายัง [https://main.isem.co.th/services/Address info@isem.co.th](https://main.isem.co.th/services/Address%20info%40isem.co.th) QMR เป็นผู้รับผิดชอบ ส่วน ISEM.CB ทางฝ่าย SAS เป็นผู้รับผิดชอบ
- ลงทะเบียนคำอุทธรณ์ และ แจ้งยืนยันการรับ
 - QMR/SAS ลงทะเบียนคำอุทธรณ์ และ แจ้งยืนยันการรับทางอีเมลเพื่อขึ้นชั้นการรับคำอุทธรณ์กลับไปยังผู้ร้อง
 - SAS ออกใบรับข้อร้องเรียน (F-QP-SAS-005-001) QMR ออกใบขอดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (F-QP-QMR-005-001)
- พิจารณาคำร้องและประเมินคำอุทธรณ์เบื้องต้น
 - QMR / ฝ่าย CER ประเมินเบื้องต้นว่าอุทธรณ์อยู่ในขอบเขตหรือไม่โดยการประชุมภายในซึ่งจะพิจารณาจากเอกสารรายงานการประเมิน (ADR) และสรุปผลการประเมินเบื้องต้นให้ทาง CEO รับทราบ
- แจ้งคำอุทธรณ์ที่ลงทะเบียนไว้แก่ คณะกรรมการอุทธรณ์ (APC)
 - ทาง CEO ดำเนินการแจ้งคำอุทธรณ์ที่ลงทะเบียนไว้แก่ คณะกรรมการอุทธรณ์ (APC) ตามที่ได้ประกาศคำสั่งแต่งตั้ง (SD-CEO-008) ผ่านทางอีเมล/ไลน์คณะกรรมการAPC ภายในองค์กร
- รวบรวมข้อมูลหลักฐาน
 - คณะกรรมการอุทธรณ์ (APC) รวบรวมข้อมูลหลักฐานเพิ่มเติม จากฝ่าย CER ทางจดหมาย email/message ขอข้อมูลทางไลน์ เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการประชุมพิจารณา
- ตัดสินผลการอุทธรณ์
 - คณะกรรมการอุทธรณ์ (APC) ตัดสินผลการอุทธรณ์ และสรุปรายงานการพิจารณาและวินิจฉัยคำอุทธรณ์โดยบันทึกการประชุม (F-QP-QMR-003-001)
 - QMR สรุปผลการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (F-QP-QMR-005-001)
- แจ้งผลการอุทธรณ์แก่ผู้ยื่น
 - SAS/QMR แจ้งผลการการวินิจฉัย ไปยังผู้ร้อง หนังสือแจ้งผล/ อีเมลอย่างเป็นทางการ
- บันทึกผลและดำเนินการปรับปรุง
 - QMR บันทึกผลและดำเนินการปรับปรุงตามระเบียบ QP-QMR-005 การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน และรวบรวมเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมบริหารของ ISEM และนำเสนอแผนป้องกัน/แก้ไขต่อไป

ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการเกิดประสิทธิผลระยะเวลา กระบวนการตั้งแต่เริ่มรับคำอุทธรณ์จากผู้ร้องจนสิ้นสุดการแจ้งผลการอุทธรณ์แก่ผู้ยื่นเป็นทางการให้ทราบสรุปคำวินิจฉัยอุทธรณ์ ภายใน 30 วันปฏิทินหรือ กรณีซับซ้อน ขยายได้เป็น 90 วัน โดย ต้องแจ้งเหตุผลและความคืบหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรทุก 15 วัน