



Greenhouse gas Management
and Certification Unit


หน่วยรับรองการจัดการ

ก๊าซเรือนกระจก

คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยพะเยา

ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการการุทธธณ์ รหัสเอกสาร PM-GMC-9.9

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (ผศ.ดร.สุปรีตา หอมกลีน) ผู้จัดการคุณภาพ	 (ดร.สุรัตน์ เศษโพธิ์) ผู้จัดการฝ่ายวิชาการ	 (รศ.ดร.ต่อพงศ์ กิริธาชาติ) หัวหน้าหน่วยรับรองฯ

 SEEN Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการการอุทธรณ์	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.9	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 2 จาก 5

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการกับการอุทธรณ์ที่ได้รับเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของผู้อุทธรณ์

2. ขอบเขต

เอกสารแสดงถึงขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์หน่วยรับรอง เกี่ยวกับกิจกรรมการขอรับรองการตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบโครงการลดก๊าซเรือนกระจกและการทวนสอบก๊าซเรือนกระจกระดับองค์กร

3. เอกสารอ้างอิง

3.1 แบบฟอร์ม แบบรับเรื่องอุทธรณ์ (FO-9.9-01)

3.2 แบบฟอร์ม แบบสรุปเรื่องอุทธรณ์ (FO-9.9-02)

4. คำจำกัดความ

ลูกค้า/ผู้ขอรับบริการ หมายถึง หน่วยงาน/องค์กร ที่มีความประสงค์จะขอรับการตรวจประเมินก๊าซเรือนกระจก

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติ หรือมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจให้การรับรองผลการตรวจประเมินของหน่วยรับรอง ซึ่งผู้ขอรับบริการ/ผู้อุทธรณ์ร้องขอให้มีการดำเนินการทบทวนมติหรือมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใหม่

5. ความรับผิดชอบ


5.1. ผู้บริหารสูงสุด ทำหน้าที่ออกนโยบาย กำกับดูแล ตัดสินกิจกรรมหรือบุคลากรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง

5.2. หัวหน้าหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก และผู้จัดการคุณภาพ ทำหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแล และให้ปฏิบัติงานตามนโยบายที่วางไว้ รวมถึงตรวจสอบข้อมูลที่มีผลต่อความเป็นกลาง

5.3. ผู้จัดการฝ่ายวิชาการ ทำหน้าที่ ทบทวนเอกสาร ให้ข้อมูลเชิงวิชาการ

5.4. หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ทำหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบผลการประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจก


5.5. ผู้ตรวจประเมิน ทำหน้าที่ ตรวจสอบผลการประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

 SEEN Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการการอุทธรณ์	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.9	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 3 จาก 5

- 5.6. ผู้ทบทวนกระบวนการตรวจประเมิน ทำหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้องของการตรวจประเมิน
- 5.7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ ทำหน้าที่ ติดต่อ ประสานงาน การตรวจประเมินกับลูกค้า
- 5.8. เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร ทำหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแล จัดเก็บเอกสารทุกฉบับของ
หน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 6.1 หน่วยรับรองฯ มีช่องทางในการรับเรื่องอุทธรณ์ 4 ช่องทางได้แก่ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
ของหน่วยรับรองฯ/เว็บไซต์คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ และอุทธรณ์
โดยตรงที่หน่วยรับรองฯ โดยรายละเอียดแต่ละช่องทางจะแจ้งผ่านทางอีเมล
- 6.2 ในกรณีที่อุทธรณ์ผ่านทาง เว็บไซต์ของหน่วยรับรองฯ/เว็บไซต์คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม
ทางอีเมล หรือทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องกรอกข้อมูลเรื่องอุทธรณ์ลงในแบบฟอร์ม
รับเรื่องอุทธรณ์ (FO-9.9-01) และให้ผู้รับเรื่องลงชื่อผู้อุทธรณ์และช่องทางการติดต่อกลับ
ในช่องผู้อุทธรณ์ ส่วนผู้รับเรื่องลงนามในช่องผู้รับเรื่อง
- 6.3 แบบรับเรื่องอุทธรณ์ที่กรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วจะถูกส่งไปยังหัวหน้าหน่วยรับรองฯ
หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากนั้นหัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องแจ้ง
ต่อผู้อุทธรณ์เพื่อยืนยันว่าได้รับเรื่องอุทธรณ์ผ่านช่องทางการติดต่อกลับที่ผู้ยื่นอุทธรณ์ให้ไว้
(ถ้ามี) และจะดำเนินการในตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่
ได้รับเรื่องอุทธรณ์
- 6.4 หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาทวนสอบข้ออุทธรณ์ว่ามีความเกี่ยวข้องกับ
กับการดำเนินงานหรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ หรือไม่ ภายใน 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่
ได้รับเรื่องอุทธรณ์
- 6.5 หากพบว่าไม่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ ให้แจ้งให้กับ
ผู้ยื่นอุทธรณ์ได้รับทราบ ว่า “ข้ออุทธรณ์ดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรม
ของหน่วยรับรองฯ” ซึ่งถือว่าสิ้นสุดความรับผิดชอบต่อข้ออุทธรณ์ของหน่วยรับรองฯ

 SEEN Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการการอุทธรณ์	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.9	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 4 จาก 5

6.6 หากพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้ออุทธรณ์ ทำการรวบรวมเอกสาร และสอบสวนให้ได้ข้อเท็จจริง โดยให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากที่ได้รับการพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ แต่หากการรวบรวมและสอบสวนข้อเท็จจริงใช้เวลานานกว่านี้ ให้หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้อุทธรณ์ทราบทุกๆ 7 วันทำการ

หมายเหตุ ผู้แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอุทธรณ์

6.7 เมื่อคณะกรรมการพิจารณาข้ออุทธรณ์ ตรวจพบว่าข้ออุทธรณ์มีมูลความจริง หน่วยรับรองฯ ต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้ออุทธรณ์นั้นๆ ด้วยวิธีที่เหมาะสม ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง แต่หากการดำเนินการแก้ไขใช้เวลานานกว่านี้ ให้หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้อุทธรณ์ทราบทุกๆ 7 วันทำการ


หมายเหตุ คณะกรรมการพิจารณาข้ออุทธรณ์ต้องไม่ใช่กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอุทธรณ์

6.8 หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้ออุทธรณ์ เมื่อข้ออุทธรณ์ถูกแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้วให้บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขลงแบบรับเรื่องอุทธรณ์ (FO-9.10-01) จากนั้นส่งบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้จัดการฝ่ายวิชาการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทบทวน และ อนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติการแก้ไขข้ออุทธรณ์ต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอุทธรณ์

6.9 เมื่อการดำเนินการแก้ไขข้ออุทธรณ์สิ้นสุด หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำบันทึกข้อความเอกสารภายนอก (ตามรูปแบบบันทึกข้อความภายนอกของมหาวิทยาลัยพะเยา) แจ้งให้กับผู้อุทธรณ์ทราบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

หมายเหตุ ผู้แจ้งผลการแก้ไขข้ออุทธรณ์ต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอุทธรณ์

 SEEN Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการการอุทธรณ์	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.9	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 5 จาก 5

- 6.10 หัวหน้าหน่วยรับรองฯ ทำสรุปข้ออุทธรณ์ลงในแบบฟอร์มสรุปข้ออุทธรณ์ (FO-9.10-02) นำเสนอต่อที่ประชุมทบทวนการบริหารประจำปี เพื่อหาแนวทางในป้องกันการเกิดข้ออุทธรณ์ในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ ต่อไป

เอกสารควบคุม ใช้สำหรับ GMC เท่านั้น