



Greenhouse gas Management
and Certification Unit




หน่วยรับรองการจัดการ


ก๊าซเรือนกระจก

คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยพะเยา


ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน

รหัสเอกสาร PM-GMC-9.10


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

 Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการซื้อร่องเรียน	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.10	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 1 จาก 5

ประวัติการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	แก้ไขโดย
00	3 ส.ค. 66	จัดทำเอกสารใหม่	 สุปริดา

เอกสารควบคุมใช้สำหรับ GMC เท่านั้น

 SEEN Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.10	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 2 จาก 5

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้รับเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องเรียน

2. ขอบเขต

เอกสารแสดงถึงขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนหน่วยรับรอง เกี่ยวกับกิจกรรมการขอรับรองการตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบโครงการลดก๊าซเรือนกระจกและการทวนสอบก๊าซเรือนกระจกระดับองค์กร

3. เอกสารอ้างอิง

3.1 แบบฟอร์ม แบบรับเรื่องร้องเรียน (FO-9.10-01)

3.2 แบบฟอร์ม แบบสรุปเรื่องร้องเรียน (FO-9.10-02)

4. คำจำกัดความ

ลูกค้า/ผู้ขอรับบริการ หมายถึง หน่วยงาน/องค์กร ที่มีความประสงค์จะขอรับการตรวจประเมินก๊าซเรือนกระจก

การร้องเรียน หมายถึง การแจ้งความไม่พึงพอใจของบุคคลใด ๆ หรือของผู้ขอรับบริการต่อหน่วยรับรองฯ เกี่ยวกับกิจกรรมการตรวจประเมิน

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 ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.10	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 3 จาก 5

- 5.6. ผู้ทบทวนกระบวนการตรวจประเมิน ทำหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้องของการตรวจประเมิน
- 5.7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ ทำหน้าที่ ติดต่อ ประสานงาน การตรวจประเมินกับลูกค้า
- 5.8. เจ้าหน้าที่ ควบคุมเอกสาร ทำหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแล จัดเก็บเอกสารทุกฉบับของหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 6.1 หน่วยรับรองฯ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน 4 ช่องทางได้แก่ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยรับรองฯ/เว็บไซต์คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ และร้องเรียนโดยตรงที่หน่วยรับรองฯ โดยรายละเอียดแต่ละช่องทางจะแจ้งผ่านทางอีเมล
- 6.2 ในกรณีที่ร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์ของหน่วยรับรองฯ/เว็บไซต์คณะพลังงานและสิ่งแวดล้อม ทางอีเมล หรือ ทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องกรอกข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (FO-9.10-01) และให้ผู้รับเรื่องลงชื่อผู้ร้องเรียนและช่องทางการติดต่อกลับในช่องผู้ร้องเรียน ส่วนผู้รับเรื่องลงนามในช่องผู้รับเรื่อง
- 6.3 แบบรับเรื่องร้องเรียนที่กรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วจะถูกส่งไปยังหัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากนั้นหัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องแจ้งต่อผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่าได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อกลับที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ (ถ้ามี) และจะดำเนินการในตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ภายในอีก 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- 6.4 หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาทวนสอบข้อร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ หรือไม่ ภายใน 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- 6.5 หากพบว่าไม่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ ให้ส่งเรื่องถึงคณบดีคณะพลังงานและสิ่งแวดล้อมพิจารณาต่อไป พร้อมทั้งแจ้งให้กับผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ว่า “ข้อร้องเรียนดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ แต่อย่างไรก็ตามได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณบดีคณะพลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อพิจารณา

 SEEN Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.10	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 4 จาก 5

ต่อไป” ซึ่งถือว่าสิ้นสุดความรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของหน่วยรับรองฯ และให้เป็นการดำเนินการของคณะ

- 6.6 หากพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ทำการรวบรวมเอกสาร และสอบสวนให้ได้ข้อเท็จจริง โดยให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากที่ได้รับการพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ แต่หากการรวบรวมและสอบสวนข้อเท็จจริงใช้เวลาเกินกว่านี้ พร้อมทั้งให้หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกๆ 7 วันทำการ

หมายเหตุ ผู้แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน


- 6.7 เมื่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ตรวจสอบว่าข้อร้องเรียนมีมูลความจริง หน่วยรับรองฯ ต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ ด้วยวิธีที่เหมาะสม ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง แต่หากการดำเนินการแก้ไขใช้เวลาเกินกว่านี้ ให้หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกๆ 7 วันทำการ

หมายเหตุ คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนต้องไม่ใช่กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

- 6.8 หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน เมื่อข้อร้องเรียนถูกแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้วให้บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขของแบบรับเรื่องร้องเรียน (FO-9.10-01) จากนั้นส่งบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้จัดการฝ่ายวิชาการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทบทวน และ อนุมัติโดยหัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หมายเหตุ ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติการแก้ไขข้อร้องเรียนต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

- 6.9 เมื่อการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนสิ้นสุด หัวหน้าหน่วยรับรองฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำบันทึกข้อความเอกสารภายนอก (ตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยพะเยา) แจ้งให้กับผู้ร้องเรียนทราบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

 SEEN Greenhouse gas Management and Certification Unit	ระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	รหัส:	แก้ไขครั้งที่:
		PM-GMC-9.10	00
		เริ่มใช้วันที่:	หน้า:
		16 สิงหาคม 2566	หน้า 5 จาก 5

หมายเหตุ ผู้แจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

- 6.10 หัวหน้าหน่วยรับรองฯ ทำสรุปข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (FO-9.10-02) นำเสนอต่อที่ประชุมทบทวนการบริหารประจำปี เพื่อหาแนวทางในป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยรับรองฯ ต่อไป

เอกสารควบคุม ใช้สำหรับ GMC เท่านั้น