

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 1/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

ผู้จัดทำ  (นางสาวนันตพร หล่อพิมพ์) ...02../...01../...2568...	ผู้ตรวจสอบ  (นายตรีเทพ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา) ...02../...01../...2568...
	ผู้อนุมัติ  (นายตรีเทพ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา) ...02../...01../...2568...

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 2/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถร้องเรียน อุทธรณ์ได้
- 1.2 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการ อิสระ และมีประสิทธิผล

2. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนและการอุทธรณ์ ที่หน่วยรับรองได้รับที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง

3. คำนิยาม

- 3.1. คณะพิจารณาอุทธรณ์ หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยผู้บริหารสูงสุดของบริษัท โกลบอล คาร์บอน คอร์ปอเรชั่น จำกัด เพื่อพิจารณาเรื่องการอุทธรณ์
- 3.2. QMR (Quality Management Representative) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารของบริษัท โกลบอล คาร์บอน คอร์ปอเรชั่น จำกัด เพื่อทำหน้าที่ผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพ ควบคุมให้มีการนำระบบไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO/IEC 17029 และ ISO 14065 รวมทั้งควบคุมดูแลให้ระบบคุณภาพยังคงอยู่ และสามารถรายงานขอการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรง
- 3.3. การอุทธรณ์ หมายถึง การร้องขอจากลูกค้าหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อหน่วยงานทวนสอบเพื่อขอให้พิจารณาการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความใช้ได้และทวนสอบอีกครั้ง
- 3.4. การร้องเรียน หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พอใจจากบุคคลหรือองค์กร ที่นอกเหนือจาก

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 3/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

การอุทธรณ์ ที่มีต่อหน่วยงานสอบ หรือหน่วยรับรองระบบงานซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่หน่วยงานข้างต้นรับผิดชอบ

3.5.เจ้าหน้าที่ธุรการฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงานสอบ ก๊าซเรือนกระจก (VB) บริษัท โกลบอล คาร์บอน คอร์ปอเรชั่น จำกัด

3.6. หน่วยงานสอบก๊าซเรือนกระจก (VB) หมายถึง หน่วยงานสอบ ก๊าซเรือนกระจก (VB) ของ บริษัท โกลบอล คาร์บอน คอร์ปอเรชั่น จำกัด

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการอุทธรณ์
- 4.2 หนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์
- 4.3 รายงานผลการพิจารณาอุทธรณ์
- 4.4 หนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 4.5 สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-28)
- 4.6 หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-29)
- 4.7 แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35)
- 4.8 ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-36)
- 4.9 ทะเบียนข้อร้องเรียน (FM-37)
- 4.10 ทะเบียนคำอุทธรณ์ (FM-38)
- 4.11 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (PM-02)
- 4.12 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจสอบความใช้ได้/ทวนสอบ (PM-12)

5. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การอุทธรณ์ และการร้องเรียน

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 4/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

5.1 การร้องเรียน

5.1.1 เจ้าหน้าที่ธุรการฯ รับข้อร้องเรียนด้วยวาจา ทางโทรศัพท์ เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือwebsite จากนั้นบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) และแจ้ง QMR เพื่อลงทะเบียนการรับข้อร้องเรียนใน ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-36) และระบุหมายเลขข้อร้องเรียน ดังนี้

N/YYYY

N หมายถึง ลำดับที่ของข้อร้องเรียน เริ่มต้นที่ 1 ของปี พ.ศ.นั้นๆ

YYYY หมายถึง ปี พ.ศ. เช่น 2566

5.1.2 QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน พิจารณารายละเอียดและตัดสินใจข้อร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบ

5.1.3 ผู้พิจารณาข้อร้องเรียน พิจารณาข้อร้องเรียน สาเหตุและข้อมูลเบื้องต้น

หมายเหตุ ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจการแก้ไขข้อร้องเรียน ทบทวน อนุมัติต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทวนสอบที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมทั้งต้องไม่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ร้องเรียนดำเนินการทบทวน อนุมัติ การแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ยกเว้นเลยระยะเวลา 2 ปี นับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรณีพิจารณาว่าไม่เป็นข้อร้องเรียน

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 5/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

ให้แจ้งตอบผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่พิจารณาว่าไม่เป็นข้อร้องเรียน และผู้ที่ได้รับมอบหมายลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียน ในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) และทะเบียนการรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-36)

5.1.4 ผู้ที่ได้รับมอบหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและติดตามผลการแก้ไขกับข้อร้องเรียน โดยดำเนินการกับข้อร้องเรียน ดังนี้

(1) QMR บันทึกข้อมูลในทะเบียนข้อร้องเรียน (FM-37) และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้หน่วยรับรองได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ

โดยต้องแจ้งภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมจัดส่งแบบรับ

ข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาและดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา โดยการแก้ไขป้องกันปัญหามustพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก โดยบันทึกรายละเอียด

ใน แบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) จากนั้นเสนอ QMR พิจารณา และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 6/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

หมายเหตุ กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ดำเนินการทวนสอบ หน่วยทวนสอบก๊าซเรือนกระจก (VB) จะดำเนินการทวนสอบพิเศษ โดยแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนในเวลากระชั้นชิด และดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การทวนสอบ (PM-12)

5.1.5 เมื่อผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ให้ QMR นำผลการพิจารณาเสนอกรรมการผู้จัดการ อนุมัติ จากนั้นแจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบผลการแก้ไขเป็น

ลายลักษณ์อักษร โดยจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน ผ่าน QMR

หมายเหตุ ทั้งนี้ผู้พิจารณาผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ผู้อนุมัติการสื่อสารต้องเป็นผู้ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น

5.1.6 QMR ลงทะเบียนปิดข้อร้องเรียน (FM-37) จากนั้นรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินการและสถานะของข้อร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการเรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (PM-02)

ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการกับข้อร้องเรียน ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับข้อร้องเรียน

5.2 การอุทธรณ์

5.2.1. เจ้าหน้าที่ธุรการฯ รับเรื่องการอุทธรณ์ จากผู้ยื่นอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร และบันทึกข้อมูล

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 7/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

ในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) ลงทะเบียนรับเรื่อง
อุทธรณ์ในทะเบียนการรับ
ข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-36) และระบุหมายเลขข้ออุทธรณ์
ดังนี้

N/YYYY

N หมายถึง ลำดับที่ของข้ออุทธรณ์ เริ่มต้นที่ 1 ของปี พ.ศ.
นั้นๆ

YYYY หมายถึง ปี พ.ศ. เช่น 2566

จากนั้นส่งเรื่องให้ QMR เพื่อทราบ และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์
ทราบว่าขณะนี้ทางหน่วยรับรอง ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ดังกล่าว
แล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน 7
วันทำการหลังจากได้รับเรื่องการอุทธรณ์

5.2.2. QMR หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น
ซึ่งต้องมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้ออุทธรณ์ พิจารณาราย
ละเอียดและตัดสินข้ออุทธรณ์

5.2.3. ผู้พิจารณาข้ออุทธรณ์ พิจารณาข้ออุทธรณ์ สาเหตุ
และข้อมูลเบื้องต้น
หมายเหตุ ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินการแก้ไขข้ออุทธรณ์ ทบทวน
อนุมัติต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรองที่เกี่ยวข้อง
กับข้ออุทธรณ์นั้น รวมทั้งต้องไม่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้
อุทธรณ์ดำเนินการทบทวน อนุมัติการแก้ไขข้ออุทธรณ์ของ
ลูกค้ายกเว้นเลยระยะเวลา 2 ปีนับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรณีพิจารณาว่าไม่เป็นข้ออุทธรณ์

ให้แจ้งตอบผู้อุทธรณ์ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่พิจารณาว่า
ไม่เป็นข้ออุทธรณ์ และผู้ที่ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนปิดข้อ

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 8/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

อุทธรณ์ ในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) และ
ทะเบียนการรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-36)

กรณีพิจารณาว่าเป็นข้ออุทธรณ์ ให้ดำเนินการตามข้อ 5.2.4

5.2.4. QMR ลงทะเบียนการรับอุทธรณ์ (FM-38) และบันทึก
ข้อมูลในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) และนำเรื่อง
การอุทธรณ์ และรายละเอียดเอกสารข้อมูลเบื้องต้น เสนอผู้
บริหารสูงสุดของหน่วยงานสอบก๊าซเรือนกระจก (VVB) เพื่อ
พิจารณาแต่งตั้งคณะพิจารณาอุทธรณ์ โดยคณะพิจารณา
อุทธรณ์ต้องเป็นอิสระ ไม่ใช่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการอุทธรณ์
นั้น ไม่ว่าจะโดยทางใด

5.2.5. QMR แจ้งรายชื่อคณะพิจารณาอุทธรณ์ให้ผู้ยื่นอุทธรณ์
ทราบและให้ความเห็นชอบ รวมทั้งแจ้งให้
ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งดำเนินการจัดการประชุมหารือหรือ
แจ้งเวียนภายใน 45 วัน นับจากวันที่ หน่วยงานสอบก๊าซเรือน
กระจก (VB) ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ พร้อมนัดหมายคณะ
พิจารณาอุทธรณ์ และผู้เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในกรณีที่
ต้องการความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และแจ้งผู้ยื่นเรื่องการ
อุทธรณ์ ทราบถึงวัน เวลา และสถานที่ประชุมล่วงหน้าก่อนการ
ประชุม

5.2.6. การพิจารณา และตัดสินอุทธรณ์

การพิจารณา

(1) คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์มีสิทธิในการรับฟังคำชี้แจง
จากพยาน หารือกับผู้เชี่ยวชาญ และใช้มาตรการ และ
ดำเนินการใด ๆ ตลอดจนจัดการประชุมตามความจำเป็น
เพื่อ

การพิจารณาตัดสินอย่างถูกต้อง

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 9/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

(2) เจ้าหน้าที่ และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่คณะกรรมการอุทธรณ์ตามที่คณะกรรมการอุทธรณ์ต้องการโดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น

(3) กรรมการในคณะกรรมการอุทธรณ์ต้องปกปิดข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่าง
การดำเนินการ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิต หรือบุคลากร หรือ
สถานะธุรกิจของผู้ยื่นอุทธรณ์

หากมีการเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมการพิจารณาอุทธรณ์
ผู้เชี่ยวชาญต้องมีการลงนาม

ในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (FM-28) และหนังสือแสดง
ความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (FM-29) ทุกครั้ง

การตัดสิน

(1) คณะพิจารณาอุทธรณ์ต้องตัดสินเรื่องการอุทธรณ์
อย่างยุติธรรม โดยใช้เสียงข้างมาก จากนั้นกรรมการทุก
คนในคณะกรรมการอุทธรณ์ลงนามในผลการตัดสิน

(2) ในกรณีที่เรื่องการอุทธรณ์ เป็นผล ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ดำเนินการตามมติคณะกรรมการอุทธรณ์

5.2.7. QMR จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์เสนอ
กรรมการผู้จัดการบริษัทฯ พิจารณาลงนามแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้
ลงนามอนุมัติการสื่อสาร ต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่อง
นั้นๆ จากนั้นแจ้งให้กับผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบตามรายงานผลการ
พิจารณาเรื่องอุทธรณ์ โดยการพิจารณาดำเนินการเรื่องอุทธรณ์
และแจ้งผลกลับให้ผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบ ควรดำเนินการให้เสร็จ
สิ้นภายใน

60 วัน นับจากวันที่บริษัทฯ ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ หากการ

	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส PM-11
	การร้องเรียนและการ อุทธรณ์	หน้า 10/10 แก้ไขครั้งที่ 0 ประกาศใช้วันที่ 03/01/68

พิจารณาไม่เสร็จสิ้นภายใน 60 วัน

ให้ขยายเวลาเพิ่มขึ้น 30 วัน โดยแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์รับทราบ

- 5.2.8. QMR บันทึกผลการตัดสินอุทธรณ์ในลงทะเบียนการรับอุทธรณ์ (FM-38) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้ออุทธรณ์ดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหาและดำเนินการแก้ไขป้องกันปัญหา โดยการแก้ไขป้องกันปัญหามustต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก โดยบันทึกรายละเอียดในแบบรับข้อร้องเรียน/ข้ออุทธรณ์ (FM-35) และพิจารณา มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน และสรุปเรื่องการอุทธรณ์ และผลการพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารต่อไป โดยดำเนินการตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติการ เรื่อง การทบทวน
โดยฝ่ายบริหาร (PM-02)