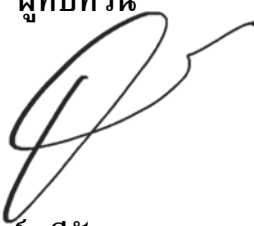
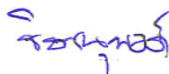


 	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	รหัสเอกสาร : ERTC-P-0903 : หน้า 1 - 6 ฉบับที่ 1 : แก้ไขครั้งที่ 00
ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงาน ชื่อเรื่อง การอุทธรณ์และร้องเรียน		วันที่อนุมัติ : 1 ธ.ค. 2568

ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการอุทธรณ์และร้องเรียน

ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

Eco-Industry Research and Training Center
Faculty of Environment and Resource Studies
Mahidol University

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (นางสาววิมลสิริ เทียมรักษ์) 1 / ธ.ค. / 2568	 (ผศ. ดร.อรรณย์ ศรีรัตน ทาบุญานอน) 1 / ธ.ค. / 2568	 (ดร.ชัชพงศ์ ประทุม) 1 / ธ.ค. / 2568

 	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	รหัสเอกสาร : ERTC-P-0903 : หน้า 2 - 6 ฉบับที่ 1 : แก้ไขครั้งที่ 00
ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงาน ชื่อเรื่อง การอุทธรณ์และร้องเรียน		วันที่อนุมัติ : 1 ธ.ค. 2568

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียด	ผู้จัดทำ
00	1 / ธ.ค. / 2568	ประกาศใช้เอกสารครั้งแรก	วิมลสิริ

 	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	รหัสเอกสาร : ERTC-P-0903 : หน้า 3 - 6 ฉบับที่ 1 : แก้ไขครั้งที่ 00
ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงาน ชื่อเรื่อง การอุทธรณ์และร้องเรียน		วันที่อนุมัติ : 1 ธ.ค. 2568

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานด้านข้ออุทธรณ์/ร้องเรียนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมต่อผู้ยื่นอุทธรณ์/ร้องเรียน

2. ขอบข่าย

ครอบคลุมเกี่ยวกับการพิจารณาข้ออุทธรณ์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ฯ

3. เอกสารอ้างอิง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 มาตรฐาน ISO 17029-2019
- 3.2 มาตรฐาน ISO 14065-2020
- 3.4 คู่มือคุณภาพ หมวดที่ 9.9 เรื่อง การจัดการข้ออุทธรณ์
- 3.5 คู่มือคุณภาพ หมวดที่ 9.10 เรื่อง การจัดการร้องเรียน

4. คำนิยาม

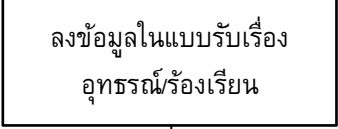
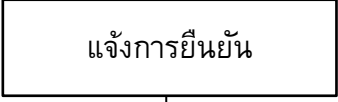
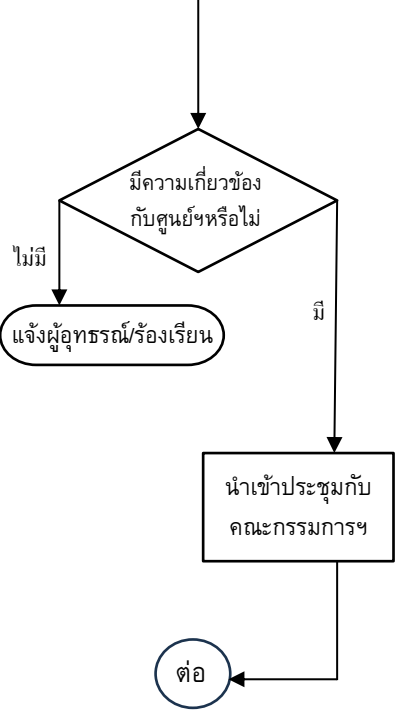
- 4.1 การอุทธรณ์ หมายถึง ผู้ขอรับบริการไม่เห็นด้วยต่อผลการพิจารณาใด ๆ กับการตัดสินใจรับรองผลของศูนย์ฯ โดยผู้ขอรับบริการร้องขอให้มีการพิจารณาทบทวนดังกล่าวอีกครั้ง
- 4.2 การร้องเรียน หมายถึง ความไม่พึงพอใจจากผู้ขอรับบริการหรือบุคคลภายนอกต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ

5. ผู้รับผิดชอบ

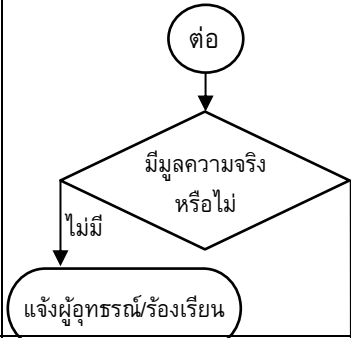
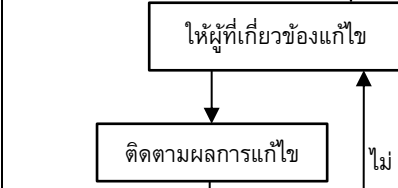
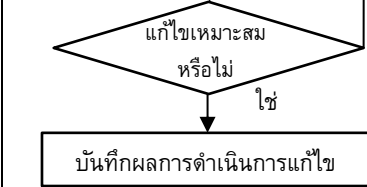
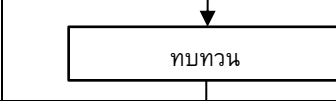
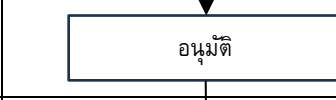
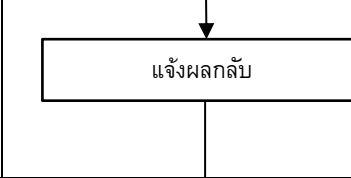
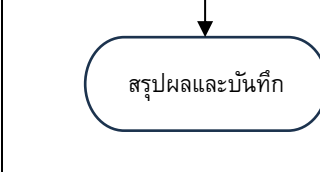
- 5.1 ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ทำหน้าที่ อนุมัติการแก้ไขข้ออุทธรณ์/ร้องเรียน
- 5.2 เจ้าหน้าที่พิจารณาข้ออุทธรณ์และร้องเรียนของผู้ยื่นถึงความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ฯ
- 5.3 คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน
 - 1) ได้รับมอบหมายแต่งตั้งจากผู้อำนวยการของศูนย์ฯ (เมื่อได้มีการพิจารณาแล้วว่าข้ออุทธรณ์/ข้อร้องเรียนนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือกิจกรรมของศูนย์ฯ)
 - 2) คัดเลือกจากบุคลากรในศูนย์ฯ จำนวนอย่างน้อย 3 คน
 - 3) คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ต้องไม่ใช่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้ออุทธรณ์/ร้องเรียน
- 5.4 ผู้จัดการคุณภาพ ทำหน้าที่ทบทวนการแก้ไขข้ออุทธรณ์/ร้องเรียน
- 5.5 ผู้ประสานงาน ทำหน้าที่ติดต่อ ประสานงานกับผู้ยื่นข้อร้องเรียน รวมถึงจัดทำบันทึกข้อความเอกสาร และสรุปลงในทะเบียนควบคุมข้ออุทธรณ์/ร้องเรียนหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

 	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	รหัสเอกสาร : ERTC-P-0903 : หน้า 4 - 6 ฉบับที่ 1 : แก้ไขครั้งที่ 00
ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงาน ชื่อเรื่อง การอุทธรณ์และร้องเรียน		วันที่อนุมัติ : 1 ธ.ค. 2568

6. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	แบบบันทึก
1		1. ลูกจ้างแจ้งเรื่องผ่านทาง อีเมลของศูนย์ฯ จดหมาย หรือแจ้งทางศูนย์ฯโดยตรงโดยใช้แบบรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียน	ลูกจ้าง	แบบรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียน (F-ERTC-P-0903/01v00)
2		2. ผู้ประสานงานรับเรื่องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน (ชื่อผู้ร้องเรียน ช่องทางติดต่อกลับ) และผู้รับเรื่องลงนาม	ผู้ประสานงาน	แบบรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียน (F-ERTC-P-0903/01v00)
3		3. ผู้ประสานงานแจ้งต่อผู้ยื่นร้องเรียนเพื่อยืนยันว่าได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้วผ่านช่องทางที่ผู้ยื่นร้องเรียนให้ไว้ภายใน 1 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ผู้ประสานงาน	
4		4. ผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาข้อร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของศูนย์ฯ หรือไม่ ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน 4.1 หากพบว่าไม่มีความเกี่ยวข้อง ให้แจ้งกับผู้ยื่นร้องเรียนได้รับทราบ และถือว่าสิ้นสุดความรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ 4.2 หากพบว่ามีความเกี่ยวข้อง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนทำการรวบรวมเอกสาร และสอบสวนให้ข้อเท็จจริง โดยให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับถัดจากที่ได้รับการพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของศูนย์ฯ หากการรวบรวมและสอบสวน ใช้เวลามากกว่า 30 วัน ให้แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน	

 	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	รหัสเอกสาร : ERTC-P-0903 : หน้า 5 - 6 ฉบับที่ 1 : แก้ไขครั้งที่ 00
ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงาน ชื่อเรื่อง การอุทธรณ์และร้องเรียน		วันที่อนุมัติ : 1 ธ.ค. 2568

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	แบบบันทึก
5		เมื่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน หากพบว่าไม่มีมูลความจริง ให้แจ้งกับ ผู้ยื่น ร้องเรียนได้รับทราบ และถือว่าสิ้นสุดความ รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ หากตรวจพบว่ามีมูลความจริง จะแจ้งให้ผู้ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ ด้วยวิธีที่เหมาะสม เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน นับถัดจาก วันที่ได้รับแจ้ง หากการดำเนินการแก้ไข ใช้ เวลามากกว่า 30 วัน ให้แจ้งความคืบหน้า การดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ทุก 7 วัน	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน	
6		ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน หากข้อร้องเรียนยังไม่ถูกแก้ไขอย่างถูกต้อง เหมาะสม ต้องดำเนินการแก้ไขซ้ำจนกว่าจะ เหมาะสม	ผู้ประสานงาน	
7		หากข้อร้องเรียนถูกแก้ไขอย่างถูกต้อง เหมาะสมแล้วให้บันทึกผลการดำเนินการ แก้ไขลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน	ผู้ประสานงาน	แบบรับเรื่องอุทธรณ์/ร้องเรียน (F-ERTC-P-0903/01v00)
8		ผู้จัดการคุณภาพทบทวนแบบบันทึกผลการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	ผู้จัดการคุณภาพ	
		ผู้อำนวยการศูนย์ฯลงนามอนุมัติ	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	
9		ทำบันทึกข้อความเอกสารภายนอกตาม รูปแบบบันทึกข้อความภายนอกของ มหาวิทยาลัยมหิดล แจ้งให้กับผู้ร้องเรียน ทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	ผู้ประสานงาน	
10		ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำสรุปข้อร้องเรียนลงในทะเบียนควบคุมข้อร้องเรียน นำเสนอต่อ ที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร	ผู้ประสานงาน	ทะเบียนควบคุมข้อร้องเรียน (F-ERTC-P-0903/01v00)

	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	รหัสเอกสาร : ERTC-P-0903 : หน้า 6 - 6 ฉบับที่ 1 : แก้ไขครั้งที่ 00
ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงาน ชื่อเรื่อง การอุทธรณ์และร้องเรียน		วันที่อนุมัติ : 1 ธ.ค. 2568

7. แบบบันทึก

ลำดับ	บันทึก	รหัสเอกสาร	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาการเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
1	แบบรับเรื่องอุทธรณ์และร้องเรียน	F-ERTC-P-0903/01v00	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ ม.มหิดล	ตลอดไป	QMR
2	ทะเบียนควบคุมร้องเรียน	F-ERTC-P-0903/02v00	ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมนิเวศวิทยาอุตสาหกรรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ ม.มหิดล	ตลอดไป	QMR

8. เอกสารแนบท้าย (ถ้ามี)