

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน  
บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

## สารบัญ

### หน้า

หลักการและที่มา	๑
วัตถุประสงค์	๒
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๕
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๘
Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
ผังการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๐
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง	๑๔
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีการผู้อำนวยความสะดวกใหญ่และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท	๑๕
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล	๑๖
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๑๘
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ	๑๙
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริการจราจรทางอากาศ	๒๒
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๒๓
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๒๔
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์	๒๔
คณะผู้จัดทำคู่มือ	๓๐

## หลักการและที่มา

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในด้านการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารการบิน โดยมีสถานภาพเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งกำกับดูแลโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สังกัดกระทรวงการคลัง ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างและจัดการระบบบริหารจัดการองค์กร เพื่อตอบสนองนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ บวท. จึงได้ใช้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของรัฐวิสาหกิจ ปี ๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๕๒ เป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดความโปร่งใสในกิจการรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ยังมุ่งพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและการบริการขององค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเน้นการพัฒนากิจกรรมดำเนินงานต่าง ๆ ที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

บวท. ตระหนักถึงแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนการดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้ง บวท. ได้ดำเนินการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ระยะที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐ ด้วยการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเรื่องการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางการดำเนินการและกิจกรรมความร่วมมือในการร่วมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จะให้ บวท. มีการบริหารงานที่โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลและประมวลจริยธรรมของหน่วยงานภายในปี ๒๕๖๐ ในการดำเนินการดังกล่าว บวท. ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข รายงานผลข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ บวท. อย่างจริงจัง

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางารับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการ

## วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของ บพท. ได้คำนึงถึงหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ ที่บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ ที่บัญญัติว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น”

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ บพท. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน โดย บพท. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ บพท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้น เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

## ผู้รับบริการ(ลูกค้า)และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บวท. จำแนกผู้รับบริการ(ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ดังนี้

**ผู้รับบริการ (ลูกค้า)** ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องอากาศ (Airspace User) ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกิจการบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชีย เจ้าหน้าที่อำนาจการบิน (Flight Operations) หรือ ผู้รับบริการด้านบริการข้อมูลข่าวสารการบิน

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ได้แก่ ประชาชน ผู้ถือหุ้น ผู้กำกับดูแล คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ชุมชนพนักงาน บวท. หน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ

## ช่องทางการร้องเรียน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บวท. โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) อาคารอำนาจการบิน ชั้น ๒
๒. ส่งเป็นหนังสือมาที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๔๘๗-๓๕๓๑ ต่อ ๕, ๐-๒๓๐๗-๒๒๒๒  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖๓-๒๗๑-๖๙๔๔
๔. โทรสาร ๐-๒๓๐๗-๒๒๒๓
๕. เว็บไซต์ [www.aerothai.com](http://www.aerothai.com) (ช่องทางให้กรอกข้อมูลในข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/คำถาม)
๖. E-mail: [complaints@aerothai.co.th](mailto:complaints@aerothai.co.th)
๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารอำนาจการบิน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

## ประเภทเรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็น ๕ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของ บวท. ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือคณะกรรมการ บวท. ตัวอย่างเช่น การใช้อำนาจในทางมิชอบ การกระทำที่เป็นการข่มขู่ คุกคามผู้บริหารหรือพนักงาน การกระทำที่เป็นการทุจริตและ/หรือฉ้อโกง การละเลยและ/หรือการประพฤตินมิชอบต่อหน้าที่ การใช้เงิน ทรัพย์สินและ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของ บวท. โดยไม่ได้รับการอนุมัติ มีความเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในตำแหน่งและ/หรือโอกาสทางธุรกิจ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ/หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ บวท. เป็นต้น

๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. ตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล (การโอน การย้าย การบรรจุลงตำแหน่ง การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่าง ๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของพนักงาน) การกระทำที่ไม่ได้มาตรฐานวิชาชีพ การเปิดเผยข้อมูล ของ บวท. โดยไม่ได้รับอนุญาต การกระทำที่เสี่ยงต่อความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยใน ทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวกและ/หรือต่อพนักงานของ บวท. เป็นต้น

๓. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสหรือผิด ระเบียบในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ บวท.

๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ ตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพอุปกรณ์ระบบ Trunked Radio ระบบ Air to Ground Radio ระบบ AFTN Terminal ระบบบริการ บินทดสอบ ระบบสื่อสารข้อมูลปฏิบัติการสายการบิน ระบบสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือวัด พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่าง ๆ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call center เป็นต้น

๕. ร้องเรียนการให้บริการจราจรทางอากาศ ตัวอย่างเช่น การร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ ควบคุมจราจรทางอากาศ ให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขององค์การการบินพลเรือน ระหว่างประเทศ หรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการ ร้องเรียนเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ หรือพฤติกรรมในการให้บริการ เป็นต้น

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ บวท. จะรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ระบุวัน เดือน ปี ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือ ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ บวท. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด บวท.

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ บวท. ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านการเกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบหรือภารกิจของ บวท. โดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานตรวจสอบภาครัฐได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สสผ.) เป็นต้น

## การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษพนักงาน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

## คำจำกัดความ

**“เรื่องร้องเรียน”** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อ บวท. จากการให้บริการของ บวท. ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือคณะกรรมการ บวท.
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท.
- เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ
- เรื่องร้องเรียนการให้บริการจราจรทางอากาศ
- เรื่องร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ เช่น เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ของ บวท.

**“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ”** ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ



- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

**“ผู้ร้องเรียน”** หมายความว่า ผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**“การตอบสนอง”** หมายความว่า การที่ บพท. ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ

**“การดำเนินการ”** หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

**“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน”** หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

**“ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน”** หมายความว่า กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงการรายงานผลการพิจารณาตรวจสอบ/แก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บพท.

**“หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง”** หมายความว่า เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

**“ผู้บังคับบัญชา”** หมายความว่า หัวหน้าสายงานระดับผู้อำนวยการใหญ่/หรือเทียบเท่า ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

**“ผู้บริหาร”** หมายความว่า กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และคณะกรรมการ บวท.

**“ระบบรายงานเรื่องร้องเรียน”** หมายความว่า ระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และหรือปรับปรุงสถานะตลอดจนผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

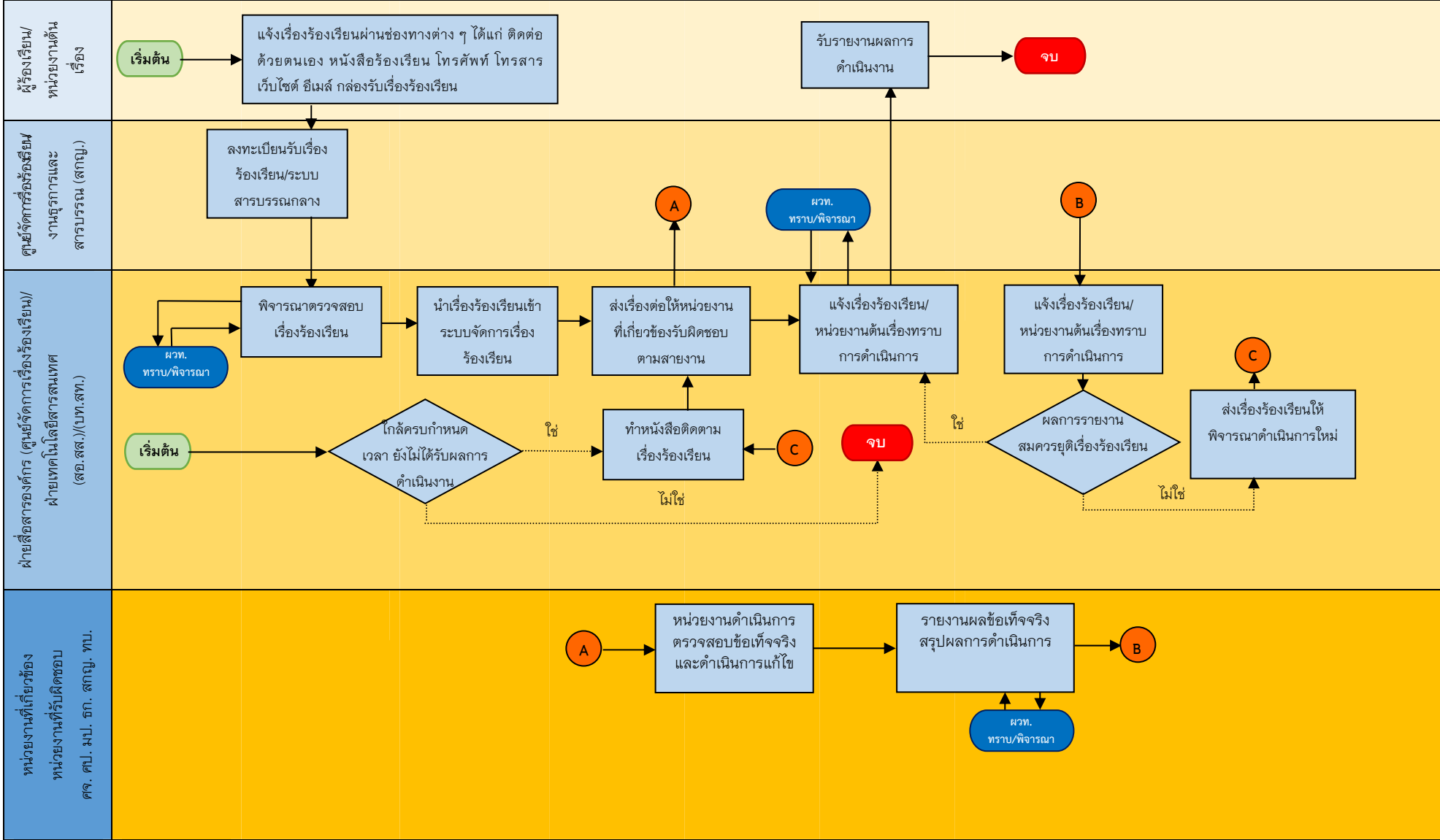
- กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บวท. : สั่งการ มอบนโยบายและพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานทรัพยากรบุคคล: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริหารงานบุคคล
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่: พิจารณาและอนุมัติแผนการ ตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานพัฒนาธุรกิจ: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานปฏิบัติการจราจรทางอากาศ: พิจารณาและอนุมัติแผนการ ตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริการจราจรทาง อากาศ
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานตรวจสอบภายใน: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการ ใหญ่และ/หรือคณะกรรมการบริษัท
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสายงาน/หน่วยงาน: ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงาน ผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไข้ปัญหา
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสายงาน/หน่วยงาน: ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไข้ปัญหา

## Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
๑	เริ่มจัดการเรื่องร้องเรียน		แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล กล้องรับเรื่องร้องเรียน	ผู้ให้บริการ	หนังสือร้องเรียนเว็บไซต์
๒	รับเรื่องร้องเรียน		ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่กองสื่อสารองค์กร สำนักกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ - สารบรรณกลาง	ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
๓	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทราบ/พิจารณา	๗ วัน	พิจารณาว่าควรดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อหรือไม่ หากดำเนินการต่อจะส่งให้หน่วยงานใด <b>- นำเสนอประเด็นเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่</b>	ฝ่ายสื่อสารสัมพันธ์ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน	
๔	นำเรื่องร้องเรียน เข้าระบบจัดการ		- บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบลงระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องร้องเรียน (IT)	ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่กองสื่อสารองค์กร	
๕	ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ		จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ เช่น - สายงานสำนักตรวจสอบภายใน - สายงานสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ - สายงานทรัพยากรบุคคล - สายงานพัฒนาธุรกิจ - สายงานบริหารจราจรทางอากาศ - สายงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ	ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน - เจ้าหน้าที่กองสื่อสารองค์กร - หัวหน้าสายงาน ระดับผู้อำนวยการใหญ่ฯ - ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	
๖	แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง ทราบการดำเนินการ		๓ วัน	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานต้นเรื่อง ทราบถึงการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ทุกช่องทาง (หนังสือแจ้งการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ เว็บไซต์)	ฝ่ายสื่อสารองค์กร ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน)
๗	ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข ตามกระบวนการภายใน ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ขึ้นอยู่กับ กระบวนการ ของแต่ละ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	- หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตรวจสอบ ตามกระบวนการของแต่ละ <b>หน่วยงาน</b>	หน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น - สายงานสำนักตรวจสอบภายใน - สายงานสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ - สายงานทรัพยากรบุคคล - สายงานพัฒนาธุรกิจ - สายงานบริหารจราจรทางอากาศ - สายงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ	กระบวนการภายในของ หน่วยงานที่รับผิดชอบ (ตรวจสอบแก้ไข)
๘	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทราบ/พิจารณา	๕ วัน	- หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ผู้ที่รับผิดชอบ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการดำเนินการใดๆ <b>- รายงานผลข้อเท็จจริงและสรุปผลฯ ต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่</b>	เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	รายงานผลสรุปการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการดำเนินการใด ๆ
๙	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทราบ/พิจารณา		ยุติเรื่อง	- พิจารณาผลการดำเนินการ ครบยุติเรื่องร้องเรียนหรือไม่ หากไม่สมควร แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบใหม่ (กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความสลับซับซ้อน) <b>- รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่</b>	ฝ่ายสื่อสารองค์กร ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน
๑๐	แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง ทราบผลการดำเนินการ	๓ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ผลเป็นที่ยุติกับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ เว็บไซต์)	ฝ่ายสื่อสารองค์กร ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน)	หนังสือตอบเรื่อง ร้องเรียน โทรศัพท์ เว็บไซต์

# ผังการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>๑. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) อาคารอำนวยการ ชั้น ๒</p> <p>๑.๒ ส่งเป็นหนังสือมาที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐</p> <p>๑.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๔๘๗-๓๕๓๑ ต่อ ๕, ๐-๒๓๐๓-๒๒๒๒</p> <p>โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖๓-๒๓๑/๑-๖๙๔๔</p> <p>๑.๔ โทรสาร ๐-๒๓๐๓-๒๒๒๓</p> <p>๑.๕ เว็บไซต์ <a href="http://www.aerothai.com">www.aerothai.com</a> (ช่องทางให้กรอกข้อมูลในข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/คำถาม)</p> <p>๑.๖ E-mail: <a href="mailto:complaints@aerothai.co.th">complaints@aerothai.co.th</a></p> <p>๑.๗ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารอำนวยการ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐</p>	<p>มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย ครอบคลุมรวมทั้งหมด ๓/ ช่องทาง</p>
<p>๒. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>บันทึกเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะลงระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p>
<p>๓. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) รับผิดชอบตรวจสอบ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง การปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องรายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เพื่อทราบ/พิจารณาสั่งการให้จัดการแก้ไขเรื่องเรียน และจะถูกลส่งต่อไปผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป</p>	<p>๑. เรื่องร้องเรียนเหล่านี้ ต้องทำเป็นหนังสือที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>๑.๑ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน</p> <p>๑.๒ เรื่องร้องที่เรียนที่เข้าลักษณะฝ่าฝืนจรรยาบรรณพนักงาน บวท. ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับพนักงาน บวท. การละเลยการปฏิบัติหน้าที่ และการทุจริตประพฤติมิชอบ</p>

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน												
<p>๓. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) รับพิจารณาตรวจสอบฯ (ต่อ)</p>	<p>* ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับพิจารณา ได้แก่</p> <p>๑.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานที่ไม่ระบุชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก ที่อยู่</p> <p>๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์</p> <p>๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด</p> <p>๓. นำเสนอประเด็นเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานแก้ไขต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ผวท.) เพื่อทราบ/พิจารณาสั่งการให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p>												
<p>๔. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบลงระบบจัดการเรื่องร้องเรียน</p>	<p>บันทึกเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ลงระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p>												
<p>๕. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ</p>	<p>จัดส่งเรื่องร้องเรียนที่มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้ในการพิจารณาแก้ปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน</p> <table border="1" data-bbox="810 1048 1417 1630"> <thead> <tr> <th data-bbox="810 1048 1082 1093">ประเภทเรื่องร้องเรียน</th> <th data-bbox="1083 1048 1417 1093">หน่วยงานที่รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="810 1095 1082 1218">กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน</td> <td data-bbox="1083 1095 1417 1218">สำนักตรวจสอบภายใน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="810 1220 1082 1261">การบริหารงานบุคคล</td> <td data-bbox="1083 1220 1417 1261">กองบริหารทรัพยากรบุคคล</td> </tr> <tr> <td data-bbox="810 1263 1082 1303">การจัดซื้อจัดจ้าง</td> <td data-bbox="1083 1263 1417 1303">กองการพัสดุ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="810 1305 1082 1547">การปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศ</td> <td data-bbox="1083 1305 1417 1547">           กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ            เส้นทางการบินกรุงเทพฯ            กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ            เขตสนามบินกรุงเทพฯ            กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ            เขตประชิดสนามบินภูมิภาค         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="810 1550 1082 1630">คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ</td> <td data-bbox="1083 1550 1417 1630">           กองธุรกิจในประเทศ            กองธุรกิจต่างประเทศ         </td> </tr> </tbody> </table>	ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน	สำนักตรวจสอบภายใน	การบริหารงานบุคคล	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	การจัดซื้อจัดจ้าง	กองการพัสดุ	การปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศ	กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ เส้นทางการบินกรุงเทพฯ กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ เขตสนามบินกรุงเทพฯ กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ เขตประชิดสนามบินภูมิภาค	คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	กองธุรกิจในประเทศ กองธุรกิจต่างประเทศ
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ												
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน	สำนักตรวจสอบภายใน												
การบริหารงานบุคคล	กองบริหารทรัพยากรบุคคล												
การจัดซื้อจัดจ้าง	กองการพัสดุ												
การปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศ	กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ เส้นทางการบินกรุงเทพฯ กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ เขตสนามบินกรุงเทพฯ กลุ่มงานควบคุมจราจรทางอากาศ เขตประชิดสนามบินภูมิภาค												
คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ	กองธุรกิจในประเทศ กองธุรกิจต่างประเทศ												
<p>๖. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) แจ้งผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานต้นเรื่องร้องเรียน ทราบถึงการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปแก้ไข</p>	<p>๑. ดำเนินการออกหนังสือตอบแจ้งรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานต้นเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๐ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผ่านชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน</p> <p>๒. แจ้งตอบผ่านโทรศัพท์ โทรสาร</p> <p>๓. แจ้งตอบผ่านเว็บไซต์</p>												

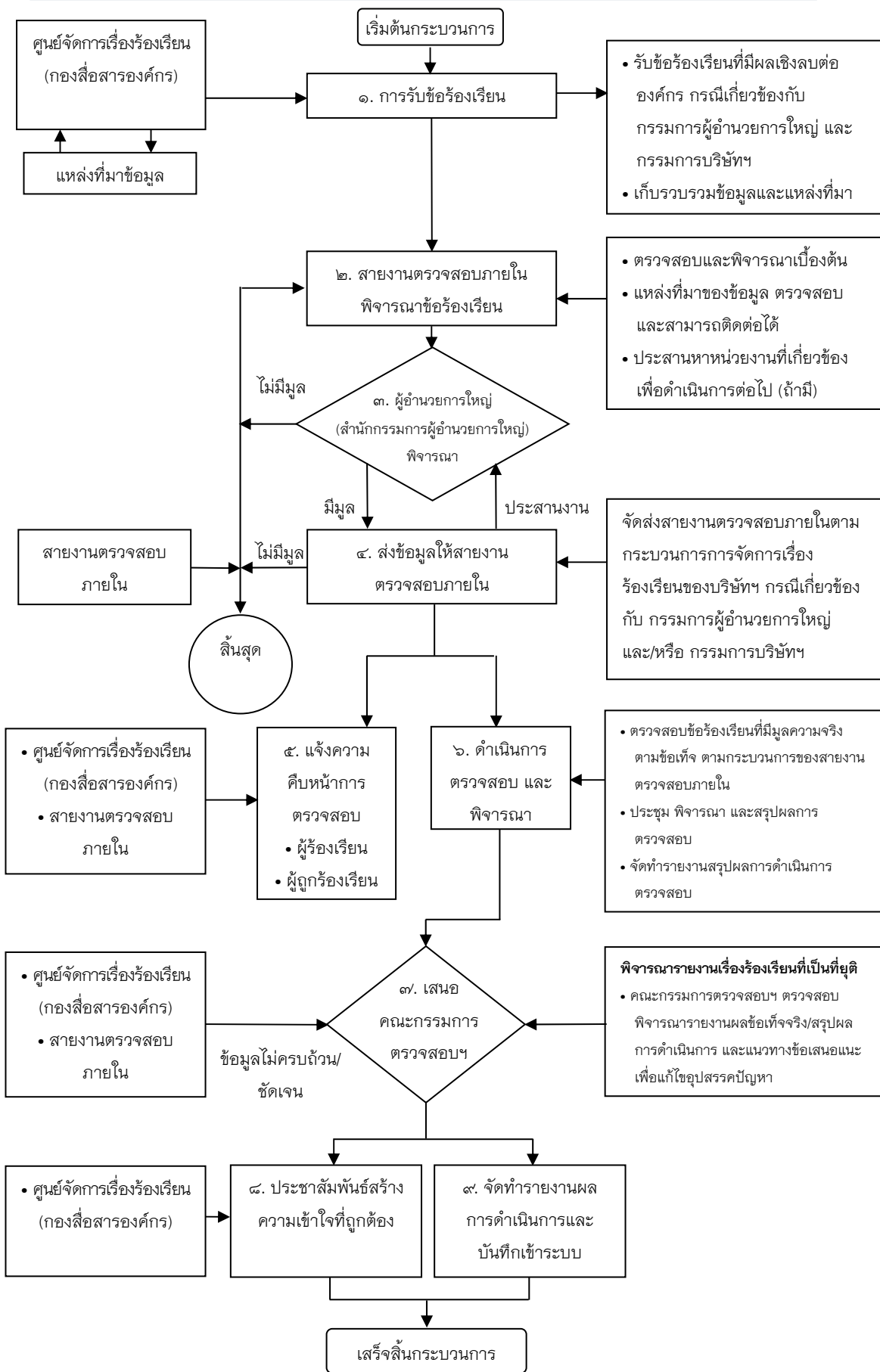
รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>๓๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตรวจสอบตามกระบวนการภายในของแต่ละหน่วยงาน</p>	<p>๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการภายในของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้</p> <p>๑.๑ เรื่องร้องเรียนกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท ใช้กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือคณะกรรมการบริษัท</p> <p>๑.๒ เรื่องร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล ใช้กระบวนการดำเนินการทางวินัยของบริษัท ตามแนวปฏิบัติว่าด้วยขั้นตอนดำเนินการทางวินัยในเรื่องการสืบสวน การสอบสวน การพิจารณาโทษ และการอุทธรณ์</p> <p>๑.๓ เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ใช้กระบวนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและอุทธรณ์การจัดซื้อจัดจ้าง</p> <p>๑.๔ เรื่องร้องเรียนด้านปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศ ใช้กระบวนการให้บริการจราจรทางอากาศด้วยระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management System : SMS)</p> <p>๑.๕ เรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ใช้กระบวนการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>๒. ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ขึ้นอยู่กับกระบวนการตรวจสอบ/แก้ไข ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ</p>
<p>๓๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ/หรือการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้เสร็จสิ้นแล้ว</p>	<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานงานข้อเท็จจริงรวมถึงผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ผวท.) เพื่อทราบ/พิจารณาผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ภายใน ๕ วันทำการ นับจากการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้เสร็จสิ้นแล้ว</p>
<p>๓๙. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) รายงานยุติเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่</p>	<p>ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ผวท.) เพื่อทราบ/พิจารณา ภายใน ๕ วันทำการ นับจากรายงานงานข้อเท็จจริงรวมถึงผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งถึงกองสื่อสารองค์กร</p>
<p>๔๐. แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่องร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้วแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับจากรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (ผวท.) แล้ว</p>

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

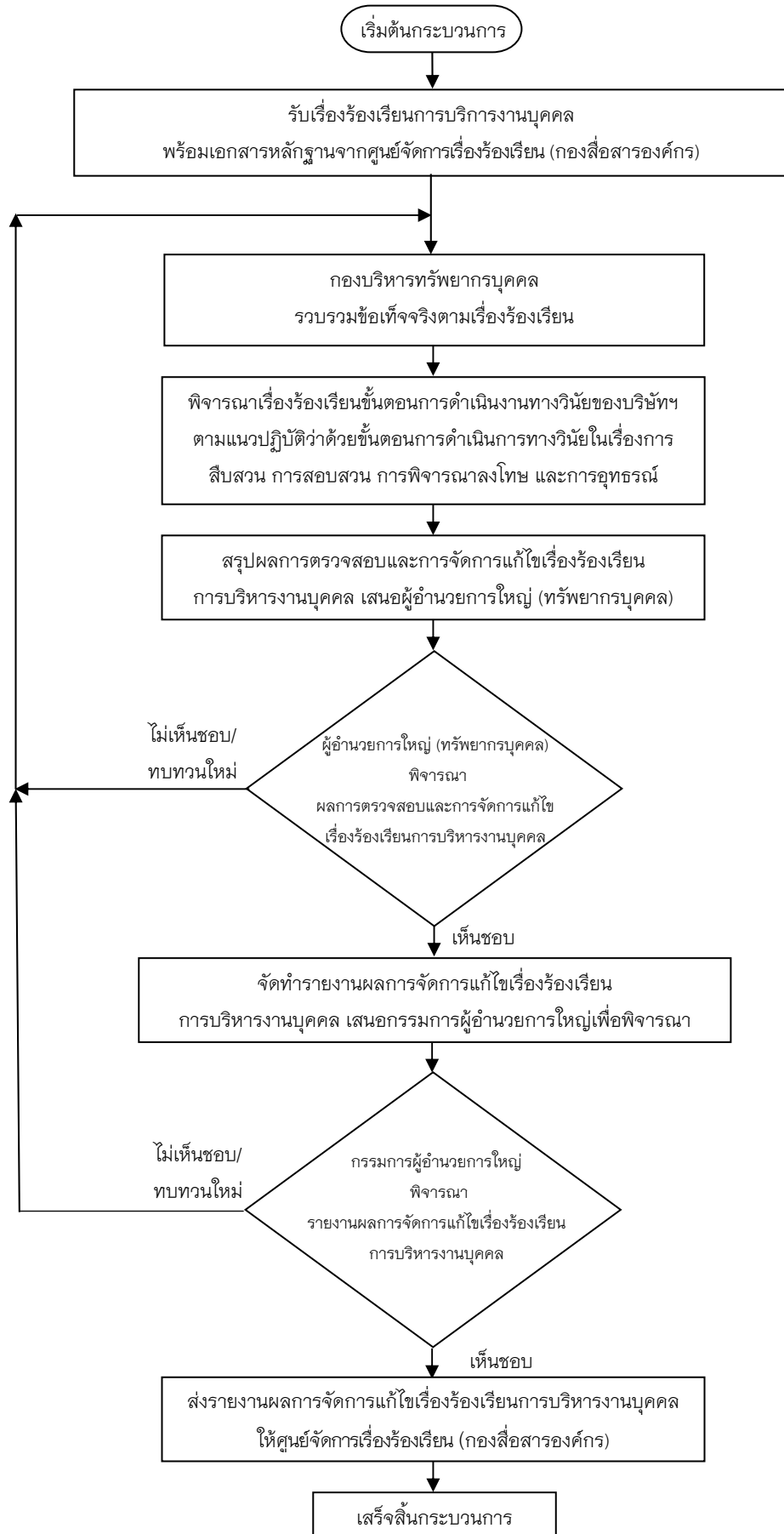
๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรรมการผู้ดำเนินการใหญ่และ/หรือคณะกรรมการบริษัท
๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล
๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านบริการจราจรทางอากาศ

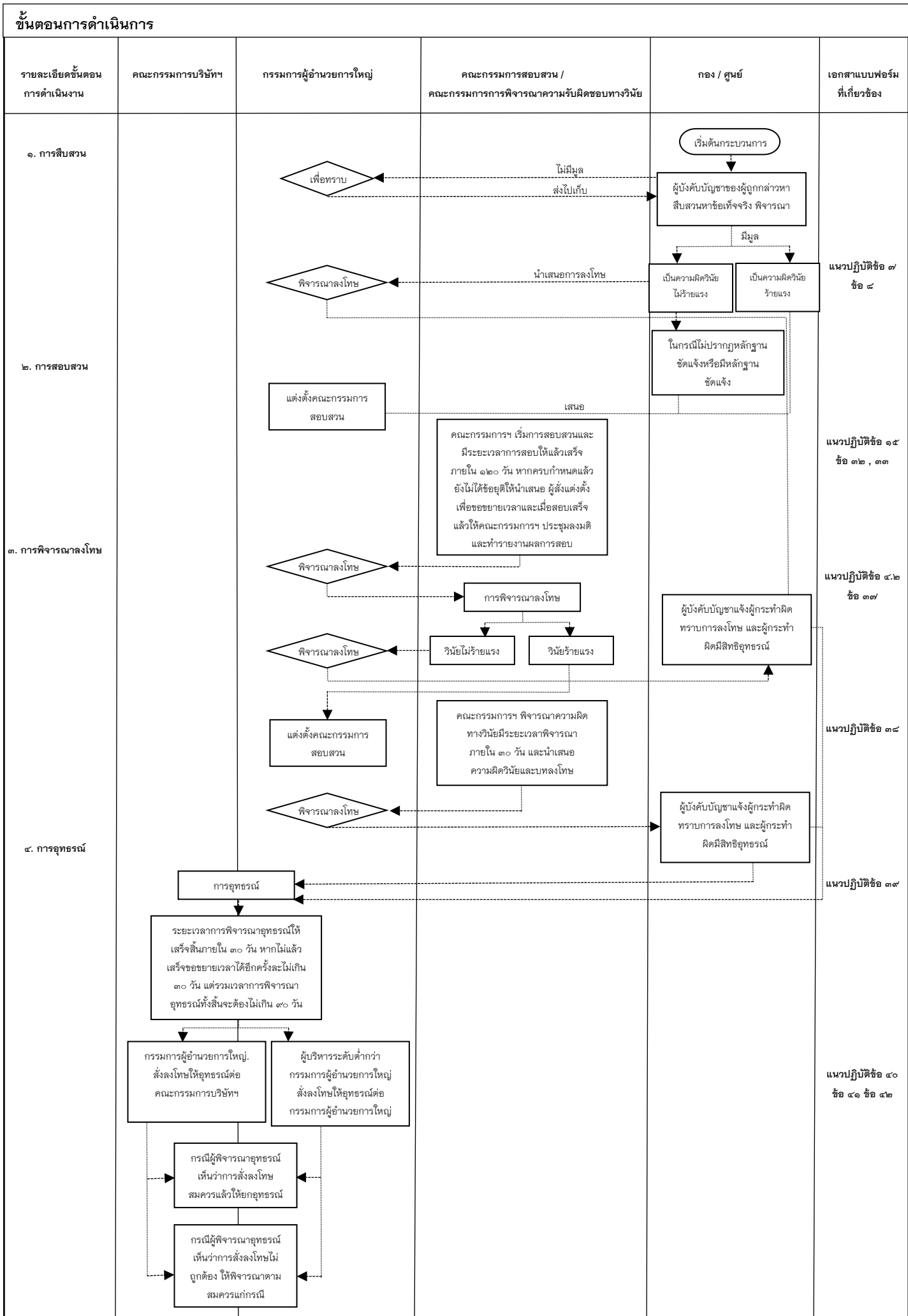


**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และ/หรือคณะกรรมการบริษัท**

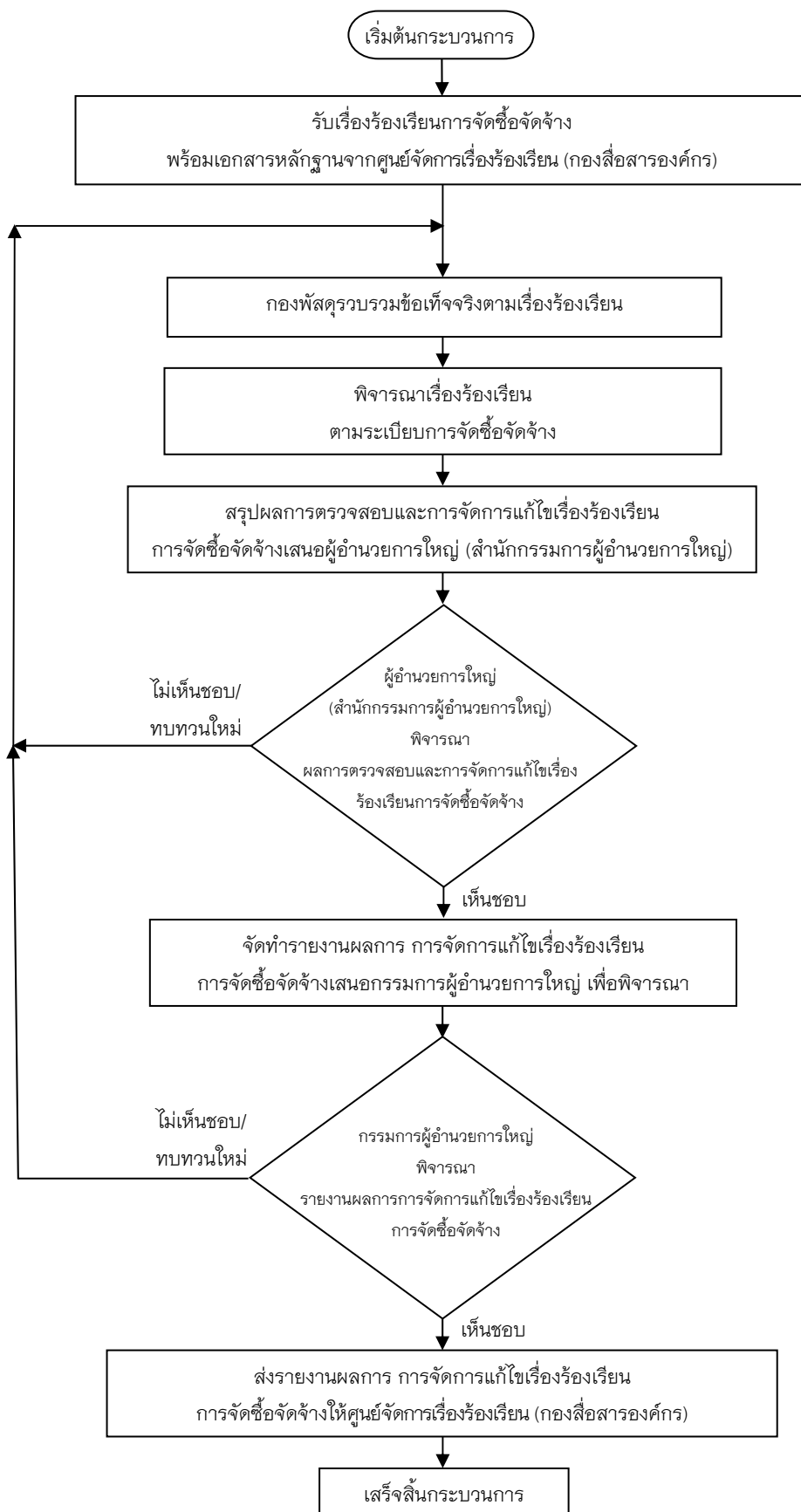


กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล

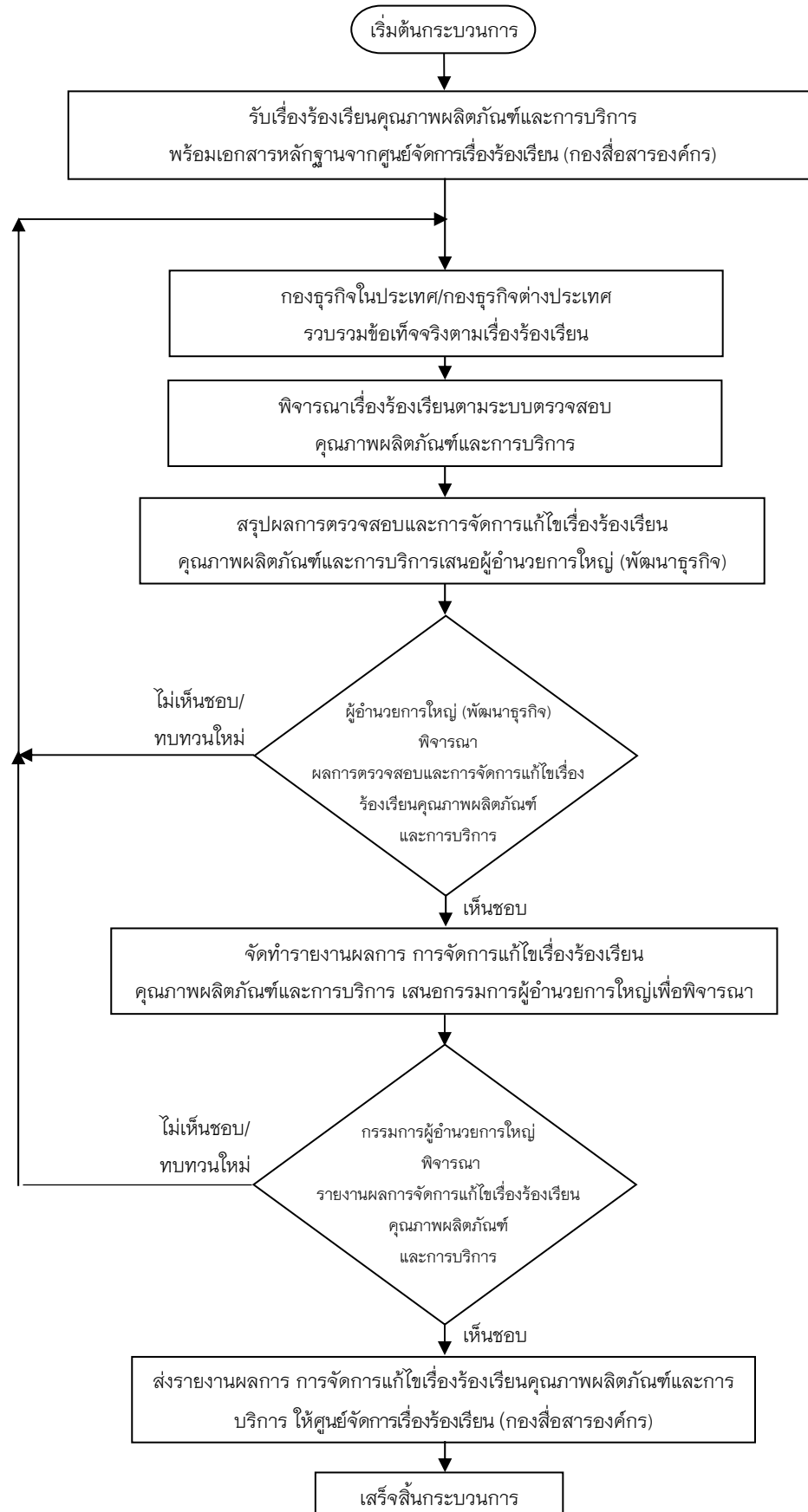




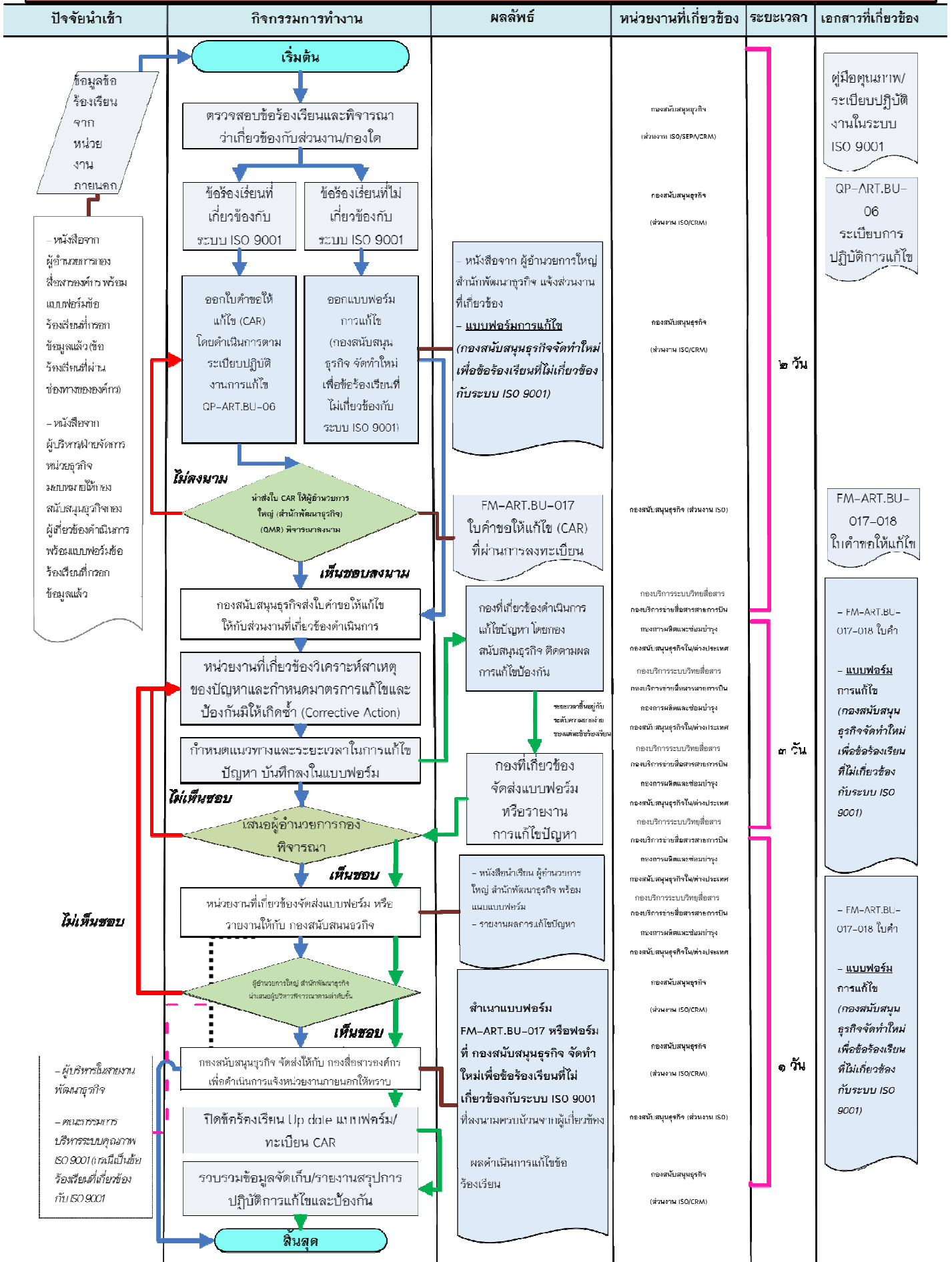
## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง



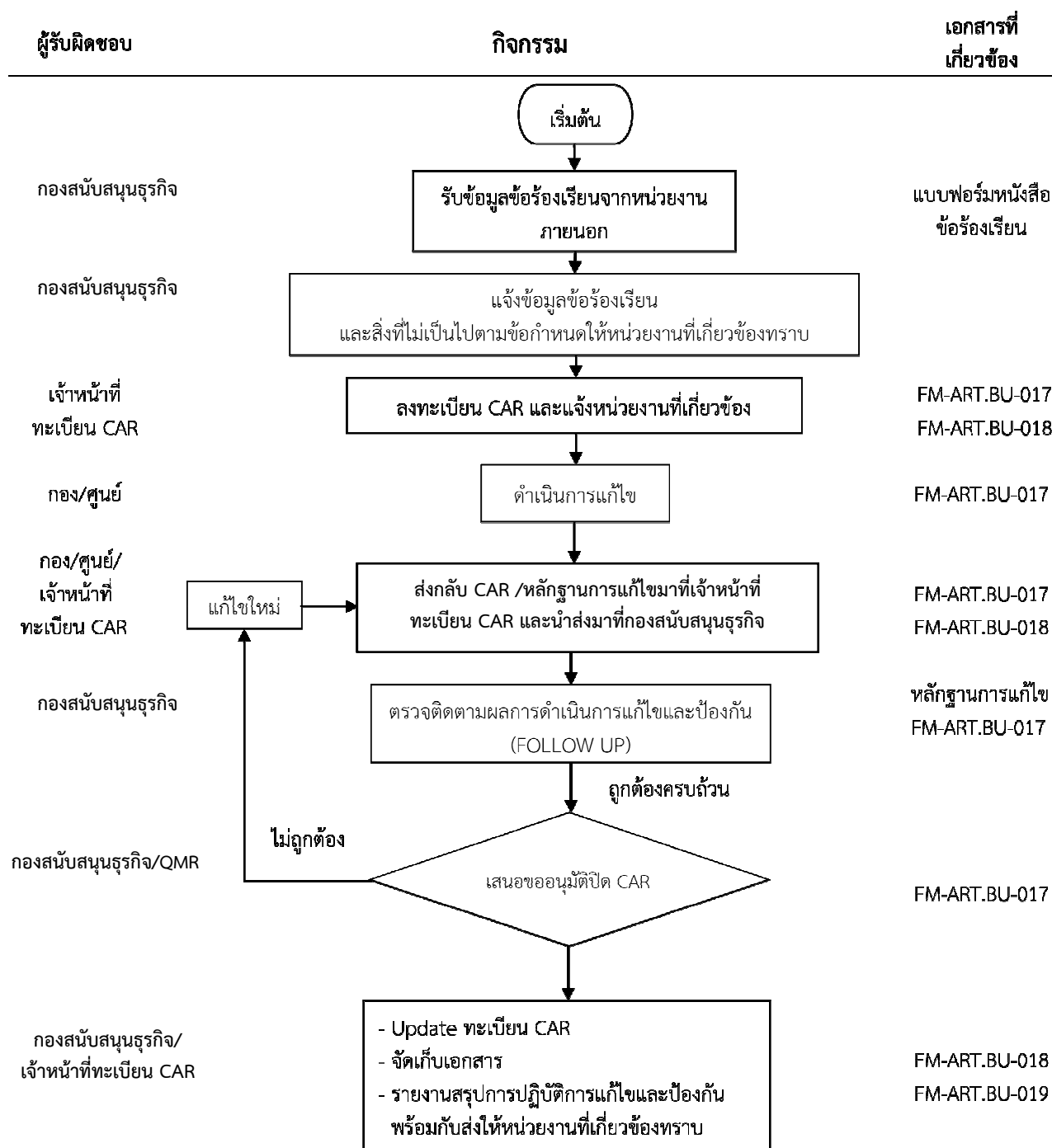
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการของภาคธุรกิจ



ขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสายงานพัฒนาธุรกิจ



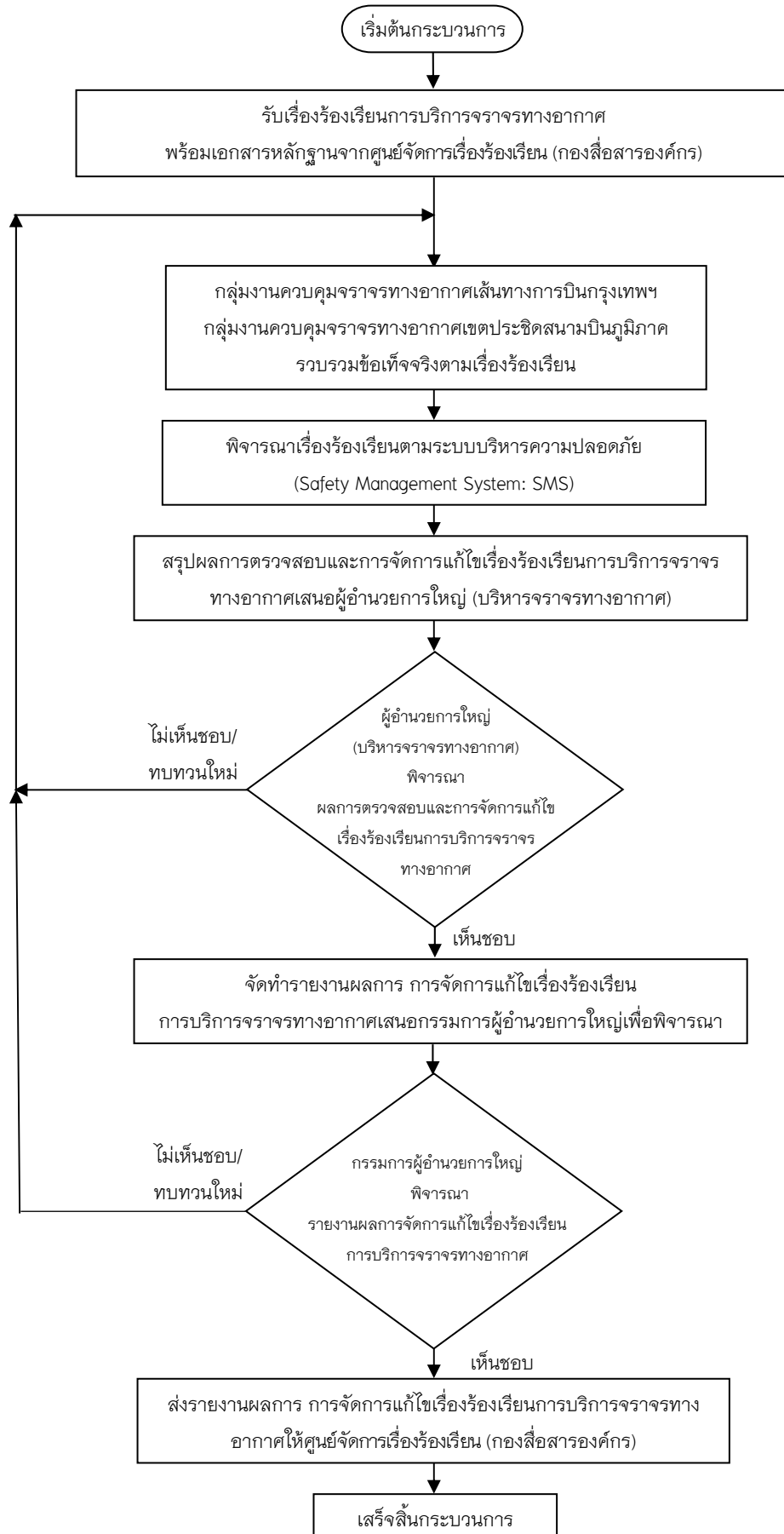
การปฏิบัติการแก้ไขข้อร้องเรียนภายนอก



CAR : Corrective Action Request

QMR : Quality Management Representative

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริการจรรยาบรรณทางอากาศ





แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน  
ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

เลขที่รับ \_\_\_\_\_  
วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง \_\_\_\_\_  
ผู้รับบริการ \_\_\_\_\_  
ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_  
ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_  
จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_  
โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_  
โทรสาร \_\_\_\_\_  
E-mail address \_\_\_\_\_  
ข้อร้องเรียน เรื่อง \_\_\_\_\_

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง  
( \_\_\_\_\_ )

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูล

เพิ่มเติม \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

สถานที่ติดต่อกลับที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_  
ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_ ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_  
เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_ จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_  
โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_  
E-mail address \_\_\_\_\_

ผู้รับเรื่อง \_\_\_\_\_

## การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

บวท. มีการติดตามประเมินผลของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. มีการลงทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) หรือกองเลขานุการและสารบรรณ บวท.
๒. มีการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง
๓. มีการสรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน
๔. มีการรายงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ในขั้นตอนการเสนอตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รายงานผลสอบข้อเท็จจริง และรายงานยุติเรื่องร้องเรียน

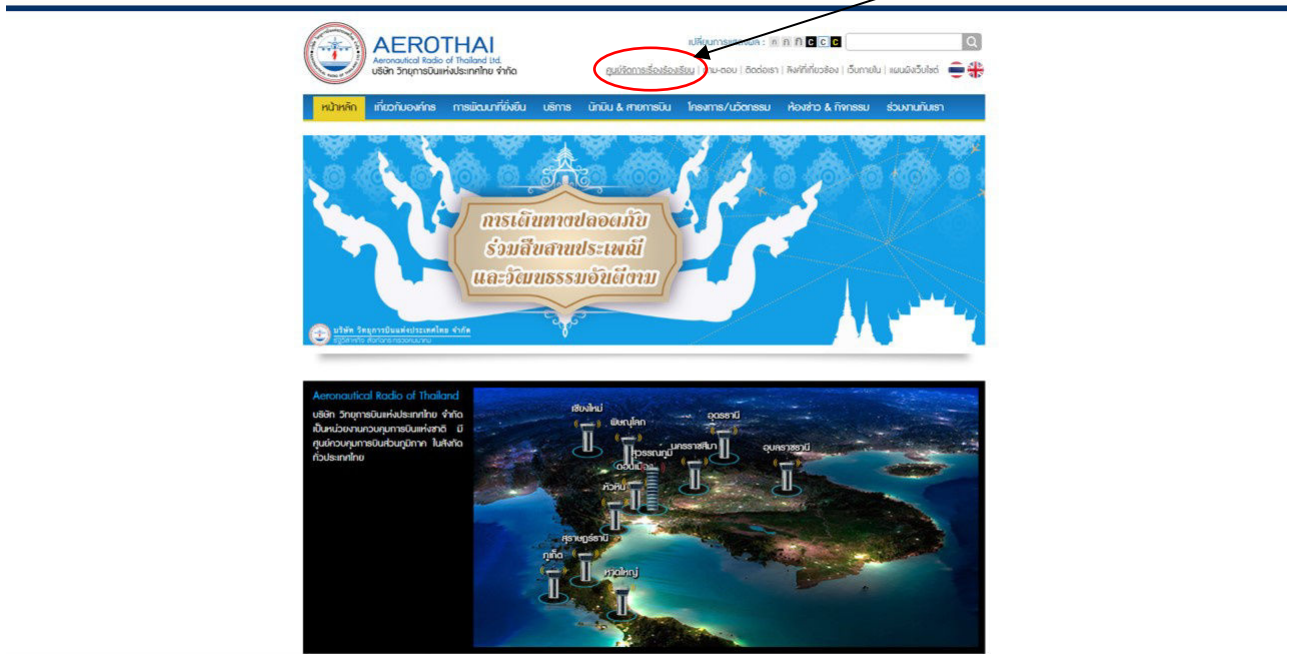
## ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านงานบริการต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. ในปัจจุบัน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือ แจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ โดยรายละเอียดของระบบงานการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ นั้นได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการใช้งานไว้ดังต่อไปนี้

การเข้าสู่เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนได้ ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. เข้าสู่ระบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต Website บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด [www.aerothai.com](http://www.aerothai.com) โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบด้านบนขวามือที่มีบล็อกของ **complaints**



หน้าเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด



## หน้าต่างบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน

**ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน**

นี่คือช่องทางร้องเรียนโดยตรง ทางสายด่วน 167 หรือทางเว็บไซต์ของทางฯ ดังต่อไปนี้

- สายด่วนขอความช่วยเหลือสายด่วน (กรณีฉุกเฉิน) โทร. 167
- ศูนย์บริการลูกค้า (กรณีไม่ฉุกเฉิน) โทร. 0-2307-2222 หรือโทร. 0-2307-2222
- ศูนย์บริการลูกค้า (กรณีไม่ฉุกเฉิน) โทร. 0-2307-2222 หรือโทร. 0-2307-2222
- โทรสาร 0-2307-2222
- อีเมล [complaint@airport.co.th](mailto:complaint@airport.co.th)
- ศูนย์บริการลูกค้า (กรณีไม่ฉุกเฉิน) โทร. 0-2307-2222 หรือโทร. 0-2307-2222
- ศูนย์บริการลูกค้า (กรณีไม่ฉุกเฉิน) โทร. 0-2307-2222 หรือโทร. 0-2307-2222

ชื่อ นามสกุล \*

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ

E-mail ผู้มา \*

จังหวัด \*

ที่อยู่อาศัย

CAPTCHA

This question is for testing whether or not you are a human visitor and to prevent automated spam submissions.

กรุณาพิมพ์ตัวเลข RV 5M \*

กรุณาพิมพ์ตัวเลข

Submit

๒. เข้าสู่ระบบผ่านทางอินทราเน็ตบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด [home.aerothai.co.th](http://home.aerothai.co.th) โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบด้านซ้ายตรงกลาง ที่มีลิ้งก์แจ้งข้อร้องเรียนภายในบริษัท

AEROTHAI Intranet

home.aerothai.co.th

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน

ขอเชิญส่งของเยี่ยมศักดิ์ศรีศึก  
ตราสัญลักษณ์ครบวงศักราช 100 ปี  
Click รายละเอียด

ปฏิทินประจำวันที่ 7 กรกฎาคม 2559

08:30 น.

• งาน พิธีมอบ มงกุฎ เจ้าพนักงานต้อนรับขึ้นเครื่อง "AOT Sister Airport CEO Forum 2014" ณ ห้องประชุมสมเด็จย่า AB โรงแรมไนไนท์ สแควร์

• ผู้เข้าประชุมพร้อมหลักฐานการศึกษาค้นคว้าเอกสารงาน Core Competency สนับสนุนการบริหารทั่วไป/เรื่องเก่า วันที่ ๗/๒๕๕๙ คณะที่ ๘ สืบสวนวินาศกรรม "พิทักษ์ไว้ใจ" บทกวี จากคุณ มณฑล เป็นประธานพิธีส่งมอบ มงกุฎ และมอบเหรียญกษาปณ์แก่ประธานชมรม ๘ ของ บริษัทฯ พร้อมถ่ายภาพ

ข่าวใหม่ประชาสัมพันธ์

• สิ่งพิมพ์ได้รับที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ ศ.บ.ค. ๗. อนุมัติผลการลงประกาศรับรองของ ศ.บ.ค. ๗. เพื่อดำเนินการประเมินระบบบริหารงานภายใต้การนำของ บ.ร.อ.

CEO & YOU Together

CEO & YOU Together

10:08

ชมวิดีโอการนำเสนอ ๘ VDO ที่กล่าวมา

## หน้าเว็บไซต์อินทราเน็ตบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ระบบรับแจ้งข้อร้องเรียน

เพื่อรับข้อคิดเห็นหรือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงาน ที่ไม่เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อมติ คับ แนวปฏิบัติของบริษัทฯ

โดยข้อมูลที่ได้รับความคณะกรรมการตรวจสอบจะเก็บเป็นความลับ และจะพิจารณาดำเนินการตามสมควรต่อไป

**Login**

Username :

Password :

## หน้าต่างบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน

ระบบรับแจ้งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนของท่านจะส่งถึง หยุด. โดยตรงในฐานะเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ และจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ

หัวข้อ :

รายละเอียด :

ชื่อ :

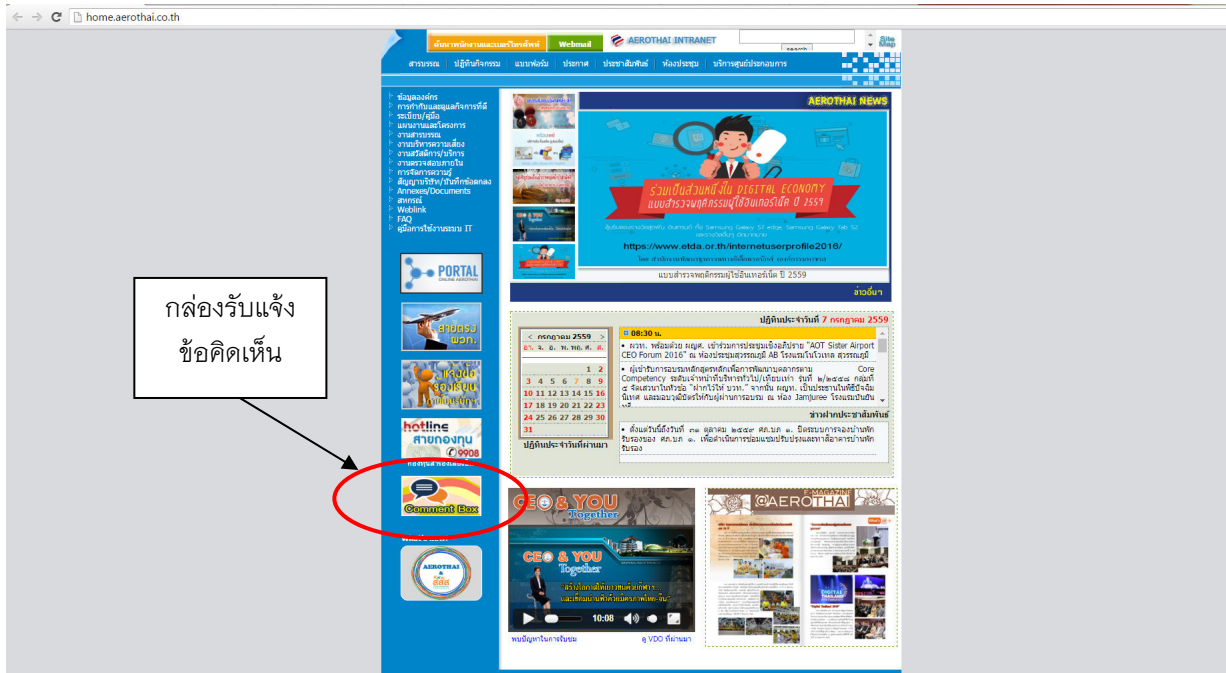
นามสกุล :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

แจ้งข้อร้องเรียน  
Logout

๓. เข้าสู่ระบบผ่านทางอินทราเน็ตบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด home.aerothai.co.th โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบด้านซ้ายตรงกลาง ที่มีบล็อกกล่องรับแจ้งข้อคิดเห็น (Comment Box) ภายในบริษัท



หน้าต่างบันทึกข้อมูลข้อคิดเห็น (Comment Box)

Menu

✎ เขียน COMMENT
☰ ดูรายการ COMMENT

---

Admin

แบบฟอร์มร้องเรียน

**ประเภท**  
กรุณาเลือกประเภท ▼

---

**หัวข้อ**  
กรุณาระบุหัวข้อ

---

**รายละเอียด**  
กรุณากรอกรายละเอียดข้อร้องเรียน

---

**ชื่อติดต่อกลับ**

---

**โทรศัพท์**

---

ส่งข้อมูล
ล้างข้อมูล



๔. เข้าสู่ระบบผ่านทางอินทราเน็ตบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด home.aerothai.co.th โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบด้านซ้ายตรงกลาง ที่มีล๊อคกล่องสายตรงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



หน้าต่างบันทึกข้อมูลสายตรงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



**คณะผู้จัดทำคู่มือ**

๑. ผู้อำนวยการใหญ่ สำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
๒. ผู้อำนวยการใหญ่ สำนักตรวจสอบภายใน
๓. ผู้อำนวยการใหญ่ ทรัพยากรบุคคล
๔. ผู้อำนวยการใหญ่ สำนักพัฒนาธุรกิจ
๕. ผู้อำนวยการใหญ่ บริหารจรรยาบรรณทางอากาศ
๖. ผู้อำนวยการใหญ่ วิศวกรรมจรรยาบรรณทางอากาศ
๗. เจ้าหน้าที่ในสายงานที่เกี่ยวข้อง