คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๕

จัดทำโดย ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

สารบัญ

หน้า

หลักการและที่มา	๑
วัตถุประสงค์	๒
นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ผู้ร้องเรียน	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๖
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๗
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๘
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๙
คำจำกัดความ	๑๐
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๑
Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๕
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๑๗
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๑๘
แบบฟอร์มการรายงานความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๑๙

หลักการและที่มา

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในด้านการให้บริการการเดินอากาศและบริการที่เกี่ยวเนื่อง โดยมีสถานภาพเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งกำกับดูแลโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สังกัดกระทรวงการคลัง ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างและจัดการระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อตอบสนองนโยบายของ สคร. ทาง บวท. จึงได้ใช้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของรัฐวิสาหกิจ เป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดความโปร่งใสในกิจการรัฐวิสาหกิจ นอกจากนั้น ยังมุ่งพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและการบริการขององค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเน้นการพัฒนากิจกรรมดำเนินงานต่าง ๆ ที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

บวท. ตระหนักถึงแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนการดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้ง บวท. ได้ดำเนินการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ด้วยการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเรื่องการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และ สคร. โดยมีแนวทางการดำเนินการและกิจกรรมความร่วมมือในการร่วมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จะให้ บวท. มีการบริหารงานที่โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลและประมวลจริยธรรมของหน่วยงาน ตามแผนแม่บทการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในการดำเนินการดังกล่าว บวท. ได้กำหนดนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข รายงานผลข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ บวท. อย่างจริงจัง

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วย รายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน และการรายงานสรุปผลการดำเนินการ

วัตถุประสงค์

การจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. ได้คำนึงถึงหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ที่สรุปความว่า บุคคลและชุมชน ย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ ซึ่งกำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการ และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบาย ข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน

บวท. ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม โดย บวท. ได้จัดทำนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ที่ ปก/เลขานุการ ๓๓๖ /๒๕๖๕ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๕

ประกาศ

เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ซึ่งมุ่งส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ การแข่งขัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเกิดความมั่นใจ ไว้วางใจในการบริหารงานขององค์กร สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

"บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับหลักกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง" จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑) การกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการกำกับดูแลติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดตามคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน บวท.

๒) การกำหนดชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓) การเผยแพร่นโยบายและคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๔) การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

๒/๕) การสรุป...

๕) การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและประเมินประสิทธิผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

๖) การกำหนดการทบทวนนโยบายและคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

ทั้งนี้ ขอยกเลิกประกาศที่ ปก ๑๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕ และให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

(นายระพี ผ่องบุพกิจ)
ประธานกรรมการบริษัทฯ

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน
สำเนาเรียน : ทุกหน่วยงาน

ผู้ร้องเรียน

– ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้กำกับดูแล ผู้ถือหุ้น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ชุมชน บุคลากร และลูกค้า (จำแนกตามเกณฑ์การประเมินองค์กร แผนแม่บทด้านลูกค้าและผู้ใช้บริการ และแผนแม่บทด้านหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท.)

– หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรอิสระ

– ประชาชนทั่วไป

ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บวท. โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน บวท. สำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ

๒. ส่งเป็นหนังสือมาที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามสี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

๓. โทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๒ หรือ ๐ ๒๒๘๗ ๓๕๓๑ ต่อ ๕ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๒๗๑ ๖๙๘๘

๔. โทรสาร ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๗

๕. เว็บไซต์ www.aerothai.co.th (ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน) สำหรับบุคคลภายนอก และเว็บไซต์ home.aerothai.co.th (ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน) สำหรับพนักงาน บวท.

๖. E-mail: complaints@aerothai.co.th

๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารอำนวยการ บวท. สำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ

ประเภทเรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็น ๕ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของ บวท. ได้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือคณะกรรมการ บวท. ตัวอย่างเช่น การใช้อำนาจในทางมิชอบ การกระทำที่เป็นการข่มขู่ คุกคามผู้บริหารหรือพนักงาน การกระทำที่เป็นการทุจริตและ/หรือฉ้อโกง การละเลยและ/หรือการประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ การใช้เงิน ทรัพย์สินและ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของ บวท. โดยไม่ได้รับการอนุมัติ มีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในตำแหน่งและ/หรือโอกาสทางธุรกิจ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และ/หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ บวท. เป็นต้น

๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ ความไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านวินัยร้ายแรง ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การกระทำที่ไม่ได้มาตรฐานวิชาชีพ การกระทำที่เสี่ยงต่อความปลอดภัย

๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านความไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม หรือผิดระเบียบในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ บวท.

๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]

๕. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินอากาศ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ บวท. จะรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

– วัน เดือน ปี

– ชื่อ–นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

– ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ซึ่งมีรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ บวท. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้

– ระบุ ผู้รับบริการ/หน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หรือพนักงาน บวท.

– ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด บวท.

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้ บวท. ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ บวท. โดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ถือว่าไม่เป็นเรื่องร้องเรียนและไม่รับดำเนินการต่อ

๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

– เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์

– เรื่องร้องเรียนที่เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่กระทบต่อภารกิจหรือภาพลักษณ์ของ บวท.

– เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

– เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

– เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

– เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตรวจสอบภาครัฐได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว ตัวอย่างเช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) เป็นต้น

– เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานภายในได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาดำเนินการแก้ไข หรือได้มีข้อสรุปผลการพิจารณา/การดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษพนักงาน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

– กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

– กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

คำจำกัดความ

"เรื่องร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนทำการร้องเรียนต่อ บวท. จากการให้บริการของ บวท. ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

– ร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือคณะกรรมการ บวท.

– ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท.

– ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

– เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]

– ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินอากาศ

"การดำเนินการจนได้ข้อยุติ" ได้แก่

– เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

– เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยเกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

– เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

– เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

"ผู้ร้องเรียน" หมายความถึง

– ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

– หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรอิสระ

– ประชาชนทั่วไป

"การดำเนินการ" หมายความว่า การที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไข เรื่องร้องเรียนร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

“ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (ศรร.)” หมายความว่า หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงการรายงานการดำเนินการเพื่อการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บวท. และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

“คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องตรงกับเรื่องร้องเรียน ๑ คน เป็นประธานคณะทำงานฯ และมีผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า ไม่เกิน ๔ คนเป็นคณะทำงาน ซึ่งจะทำหน้าที่โดยการเวียน และมีผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกองที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่เลขานุการคณะทำงานฯ/ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานฯ และผู้ที่เป็นคณะทำงานฯ จะต้องไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในเรื่องที่ร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป ให้ผู้บริหารในระดับตำแหน่งสูงกว่า เป็นประธานคณะทำงานฯ

“การถอดถอนเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ร้องเรียนได้ยื่นความประสงค์/แจ้งความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษรในการขอถอดถอนเรื่องร้องเรียนที่ทำการร้องเรียนมาแล้ว และเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในระหว่างการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และยังไม่ได้ข้อยุติ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

– กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บวท. (กอญ.บวท.): รับทราบเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน พิจารณาให้ความเห็นชอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการยุติเรื่องร้องเรียน

– ผู้อำนวยการใหญ่สายงานตรวจสอบภายใน: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และ/หรือคณะกรรมการบริษัทฯ

– ผู้อำนวยการใหญ่สายงานทรัพยากรบุคคล: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริหารงานบุคคล การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท.

– ผู้อำนวยการใหญ่สายงานสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

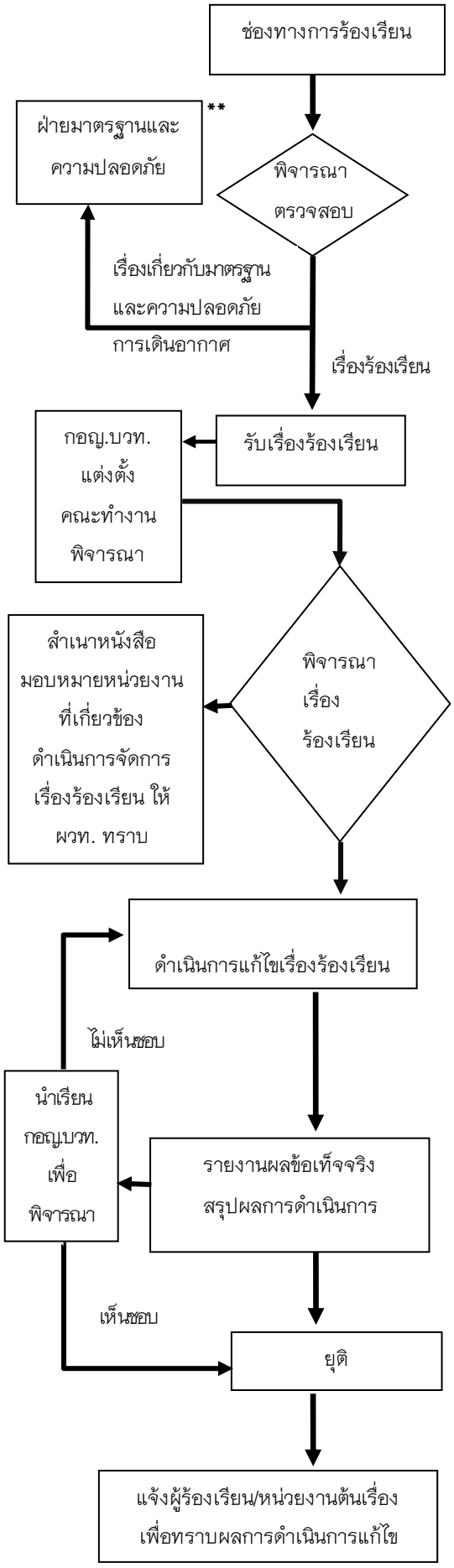
– ผู้อำนวยการใหญ่สายงานพัฒนาธุรกิจ: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการให้บริการเกี่ยวเนื่อง [คุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ]

– ผู้อำนวยการใหญ่สายงานปฏิบัติการจราจรทางอากาศ: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริการจราจรทางอากาศ

– ผู้อำนวยการใหญ่สายงานมาตรฐานและความปลอดภัย: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านมาตรฐานและความปลอดภัยในการบริการจราจรทางอากาศ

– คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน: ประชุมเพื่อพิจารณาการดำเนินการประเด็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น พิจารณาแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแก้ไข รวมทั้งกำหนดกรอบการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น วิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม และนำเรียนกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เพื่อทราบ

Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ

กระบวนการ	เวลา*	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	๓ วัน	-พิจารณาตรวจสอบข้อมูลที่แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และจัดอยู่ในประเภทใด	-ศรร.
		-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน -แจ้งผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว/ตรวจสอบตัวตน -วิเคราะห์ประเด็นเบื้องต้น จัดทำหนังสือแต่งตั้งคณะทำงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียน/จัดทำวาระและนัดประชุม	-ศรร.
	๕ วัน	-พิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้น -มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข -พิจารณาวิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร)	-คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน
	ขึ้นอยู่กับกระบวนการของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน *** -รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อ ศรร. เพื่อนำเสนอ กอญ.บวท. ทุก ๑๕ วัน และแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
		-เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหนังสือชี้แจงผลการดำเนินการต่อ กอญ.บวท. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำส่ง ศรร.	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	๕ วัน	-นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียนต่อ กอญ.บวท. พร้อมทำหนังสือข้อความตอบเรื่องร้องเรียน -กอญ.บวท. พิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียนและวิธีแจ้งผู้ร้องเรียน	-ศรร.
	๒ วัน	-แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ผลเป็นที่ยุติต่อผู้ร้องเรียน	-ศรร.

<u>หมายเหตุ</u>

**** ระยะเวลาดำเนินการนับจากวันทำการ***

– กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการบริษัทฯ/กรรมการผู้อำนวยการใหญ่/ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไป ทาง ศรร. จะส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนักตรวจสอบภายในเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจสอบภายใน

– กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานและความปลอดภัยการเดินอากาศ ทาง ศรร. จะส่งให้ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัยดำเนินการตามกระบวนการ SMS ปฏิบัติการ

– กรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านโทรคมนาคมของ บวท. ทาง ศรร. จะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขตามประกาศสำนักงาน กสทช. ตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๑๗๘ ง ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๙ ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนี้

๑) จะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขส่งให้สำนักงาน กสทช. ทุก ๖ เดือน ตามประกาศข้อ ๒๗ (๒)

๒) ต้องจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณา แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย ๒ ปี นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามประกาศข้อ ๒๗ (๓)

๓) ผู้ได้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดหมายจะดำเนินการแล้วเสร็จทุกสิบวัน ตามประกาศข้อ ๑๑

**** การจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนงานมาตรฐานและความปลอดภัย** ประกอบด้วย

๑) flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านบริการจราจรทางอากาศ

๒) กระบวนการ ๑๐.๒.๒.๑ กระบวนการแจ้งเหตุ รายงานเหตุ และวิเคราะห์เหตุด้านปฏิบัติการ (รายละเอียดสืบค้นได้จาก intranet – web กลุ่มงานพัฒนาองค์กร – งานบริหารระบบคุณภาพ – ระบบงาน – โครงสร้างกระบวนการ พร้อม process owner หมวด ๑๐ การบริหารมาตรฐานความปลอดภัย – ด้านการบริหารความปลอดภัย)

๓) แนวปฏิบัติการแจ้งเหตุ รายงานเหตุ และสอบสวนเหตุที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยด้านจราจรทางอากาศ (เฉพาะขั้นตอนการปฏิบัติกรณีได้รับรายงานเหตุเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านบริการการเดินอากาศจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ รายละเอียดแนวปฏิบัติฯ ทั้งฉบับสืบค้นได้จาก intranet – web กองบริหารความปลอดภัย – SMS Standard Documents – SMS ปฏิบัติการ – คู่มือ/แบบฟอร์ม)

๔) การจัดการเรื่องร้องเรียน และหนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยฯ ที่กองบริหารความปลอดภัยได้รับจากหน่วยงานภายนอก

***** การจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ประกอบด้วย

๑) คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักตรวจสอบภายใน

๒) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๓) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๔) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักพัฒนาธุรกิจ

๕) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการการเดินอากาศ

๖) flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสายงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน
๑. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน บวท. สำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ ๑.๒ ส่งเป็นหนังสือมาที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามสี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐ ๑.๓ โทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๒ หรือ ๐ ๒๒๘๗ ๓๕๓๑ ต่อ ๕ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๒๗๑ ๖๙๘๘ ๑.๔ โทรสาร ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๗ ๑.๕ เว็บไซต์ www.aerothai.co.th (ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน) สำหรับบุคคลภายนอก และเว็บไซต์ home.aerothai.co.th (ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน) สำหรับพนักงาน บวท. ๑.๖ E-mail: complaints@aerothai.co.th ๑.๗ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารอำนวยการ บวท. สำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ	มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนครอบคลุมรวมทั้งหมด ๗ ช่องทาง
๒. ศรร. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามประเภทที่กำหนด	พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประเภทที่ ศรร. กำหนด ทั้งนี้ หากไม่เป็นไปตามประเภทที่กำหนด ศรร. จะถือว่าไม่เป็นเรื่องร้องเรียนและไม่รับดำเนินการต่อ
๓. ศรร. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	-แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าได้รับเรื่องแล้วและตรวจสอบตัวตนผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขที่รับและช่องทางการติดตามความคืบหน้า/สถานะการดำเนินการจากทางเว็บไซต์ บวท. -บันทึกในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนรับเรื่อง) -จัดทำหนังสือแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนนำเสนอ กอญ.บวท. ลงนาม ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน -จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะทำงานฯ พร้อมวาระการประชุม

<table>
<tr><th>รายละเอียดงาน</th><th>ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน</th></tr>
<tr><td>๓. ศรร. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (ต่อ)</td><td>–บันทึกในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนตั้งคณะทำงานพิจารณา)</td></tr>
<tr><td>๔. ศรร. นำเสนอคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน</td><td>จัดประชุมภายใน ๓ วันทำการ เพื่อ
–พิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้น
–มอบหมายหน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข
–พิจารณาวิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียน
(หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร)</td></tr>
<tr><td>๕. ศรร. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยเกี่ยวข้องรับผิดชอบ</td><td>–จัดทำรายงานการประชุมพร้อมหนังสือมอบหมายดำเนินการ ภายใน ๒ วันทำการ และบันทึกในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนส่งให้หน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการ)
<table>
<tr><th>ประเภทเรื่องร้องเรียน</th><th>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</th></tr>
<tr><td>การทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่/กรรมการบริษัทฯ</td><td>–ฝ่ายตรวจสอบภารกิจหลักและเทคโนโลยีสารสนเทศ
–ฝ่ายตรวจสอบภารกิจสนับสนุนและวางแผนการตรวจสอบ</td></tr>
<tr><td>การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. การบริหารงานบุคคล</td><td>–ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต</td></tr>
<tr><td>การจัดซื้อจัดจ้าง</td><td>–ฝ่ายบริหารทั่วไป</td></tr>
<tr><td>การให้บริการเกี่ยวเนื่อง [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]</td><td>–ฝ่ายบริหารธุรกิจ
–ฝ่ายวิศวกรรมบริการ</td></tr>
<tr><td>การให้บริการการเดินอากาศ</td><td>–ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ
–ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ
–ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินภูมิภาค
–ฝ่ายสนับสนุนงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ
–ฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ
–ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

รายละเอียดงาน	ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน
๖. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกระบวนการภายในของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้ง รายงานความคืบหน้า/ผลการดำเนินการงานที่แล้วเสร็จต่อ กอญ.บวท. และ ศรร.	–หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการของแต่ละหน่วย –รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อ ศรร. ทุก ๑๕ วัน เพื่อนำเสนอ กอญ.บวท. และแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน –บันทึกในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ในส่วนของรายงานความคืบหน้าการดำเนินการ) –เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วให้ทำหนังสือชี้แจงผลการดำเนินการต่อ กอญ.ผวท. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำส่ง ศรร.
๗. ศรร. นำเสนอการยุติเรื่องร้องเรียนต่อ ผวท.	–ศรร. นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำหนังสือ/ข้อความตอบเรื่องร้องเรียน และระบุช่องทางตอบกลับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร) และ กอญ.บวท. พิจารณาเห็นชอบ ภายใน ๕ วันทำการ –บันทึกในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนนำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน)
๘. แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ศรร. แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้วแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๒ วันทำการ นับจาก กอญ.บวท. ให้ความเห็นชอบการยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว และบันทึกในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนแจ้งผลกับผู้ร้องเรียน)

การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

บวท. มีการติดตามประเมินผลของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนครบทุกขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งประเมินสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

วันที่_____เดือน_____พ.ศ._____

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง _____

ผู้รับบริการ/หน่วยงานต้นสังกัด_____

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก 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) ชื่อ-นามสกุล_____

ความสัมพันธ์กับผู้ร้องเรียน/ความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน_____

_____

สถานที่ติดต่อกลับที่สะดวก/ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่_____ หมู่ที่_____

ตรอก/ซอย_____ ถนน_____แขวง/ตำบล_____

เขต/อำเภอ_____ จังหวัด_____ รหัสไปรษณีย์_____

โทรศัพท์_____ โทรศัพท์เคลื่อนที่_____ โทรสาร_____

E-mail address_____

ผู้รับเรื่อง_____

แบบฟอร์มการรายงานความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มการรายงานความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ชื่อเรื่องร้องเรียน _____

เลขที่รับเรื่องร้องเรียน_____ รายงานความคืบหน้าครั้งที่_____

อ้างถึง หนังสือเลขที่_____ ลงวันที่_____

การดำเนินการที่ผ่านมา_____

_____

_____

_____

ความคืบหน้าการดำเนินการ_____

_____

_____

_____

ผู้รายงาน_____สังกัด_____วันที่รายงาน_____

ผู้ตรวจสอบ_____สังกัด_____วันที่ตรวจสอบ_____