

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๓

จัดทำโดย ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน
บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

สารบัญ

หน้า

| | |
|--|----|
| หลักการและที่มา | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๒ |
| นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| ผู้ร้องเรียน | ๖ |
| ช่องทางการร้องเรียน | ๖ |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ๓' |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน | ๕ |
| การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน | ๙ |
| คำจำกัดความ | ๑๐ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑๒ |
| การดำเนินการ กรณีบัตรสนเท่ห์ | ๑๓ |
| การดำเนินการ กรณีไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน | ๑๓ |
| Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๑๔ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๑๖ |
| การรายงานผลการดำเนินงานและการประเมินผล | ๒๐ |
| แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน | ๒๑ |
| แบบฟอร์มการรายงานความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน | ๒๒ |
| แบบบันทึกข้อมูลสถิติการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๒๓ |
| แบบรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน | ๒๔ |
| แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการดำเนินการจัดการ กรณีไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน | ๒๖ |

หลักการและที่มา

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในด้านการให้บริการการเดินอากาศและบริการที่เกี่ยวข้อง โดยมีสถานภาพเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งกำกับดูแลโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สังกัดกระทรวงการคลัง ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างและจัดการระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อตอบสนองนโยบายของ สคร. ทาง บวท. จึงได้ใช้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีของรัฐวิสาหกิจ เป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดความโปร่งใสในกิจการรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ยังมุ่งพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและการบริการขององค์กรให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเน้นการพัฒนากิจกรรมดำเนินงานต่าง ๆ ที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

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 และมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข รายงานผลข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ 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. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ ซึ่งกำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องตอบคำถาม หรือแจ้งผลการดำเนินการ และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบาย ข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียนต่าง 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 จำกัดที่ ปก/เลขานุการ **๓๓๖** /๒๕๖๕**๒๕** 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) การกำหนดชั้นความลับในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓) การเผยแพร่นโยบายและคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๔) การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

๒/๕) การสรุป...

ที่ ปก/เลขานุการ ๓๓๖ /๒๕๖๕

- ๒ -

๕) การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและประเมินประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน
เป็นประจำทุกปี

๖) การกำหนดการทบทวนนโยบายและคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
ทั้งนี้ ขอยกเลิกประกาศที่ ปก ๑๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕ และให้ใช้ประกาศ
ฉบับนี้แทน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน



(นายระพี ฝั่งบุญกิจ)

ประธานกรรมการบริษัทฯ

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน

สำเนาเรียน : ทุกหน่วยงาน

ผู้ร้องเรียน

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้กำกับดูแล ผู้ถือหุ้น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ชุมชน บุคลากร และลูกค้า (จำแนกตามเกณฑ์การประเมินองค์กร แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและผู้ใช้บริการ และแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท.)
- หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรอิสระ
- ประชาชนทั่วไป

ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บวท. โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (ศรร.) บวท. สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 ๒. ส่งเป็นหนังสือมาที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กรและกิจการสังคม) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามสี่ แขวงท่าอากาศยาน เขต สหเวช กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐
 ๓. โทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๒ หรือ ๐ ๒๒๘๘๗ ๓๕๓๑ ต่อ ๕ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๒๓๗/๑ ๖๙๘๘
 ๔. โทรสาร ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๓
 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 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- กรณีผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนการปฏิบัติงานของ กองสื่อสารและกิจการสังคม (สอ.สส.) และ/หรือ เจ้าหน้าที่ สอ.สส. สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บวท. โดยผ่านทาง ผู้อำนวยการกองพนักงานสัมพันธ์ และส่งเสริมความผูกพัน (E-mail : [งานสารบรรณกลาง saraban@aerothai.co.th](mailto:งานสารบรรณกลาง@saraban@aerothai.co.th))

ประเภทเรื่องร้องเรียน

แบ่งเป็น ๕ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของ บวท. ได้ดังต่อไปนี้

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

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

๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านความไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม หรือผิดระเบียบใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ บวท.

๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการ]

๕. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินทาง ด้านประเด็นที่เกี่ยวข้อง/ผลกระทบที่ เกิดขึ้นจากการให้บริการการเดินทาง

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ บวท. จะรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ซึ่งมีรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ บวท. ได้ชี้แจงเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้

- ระบุ ผู้รับบริการ/หน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หรือพนักงาน บวท.

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

๔. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด บวท.

๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ให้ บวท. ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้าน que เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ บวท. โดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ถือว่าไม่เป็นเรื่องร้องเรียนและไม่รับดำเนินการต่อ

๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
- เรื่องร้องเรียนที่เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่กระทบต่อภารกิจหรือภาพลักษณ์ของ บวท.
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของประธานกรรมการบริษัท (หากพบเรื่องร้องเรียน

ควร. จะได้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องต่อไป)

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบทางเสียง จากการให้บริการการเดินทางในแนวเส้นทางบิน/บริเวณโดยรอบสนามบิน
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตรวจสอบภาครัฐอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย หรือได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตัวอย่างเช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) เป็นต้น
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานภายในอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาดำเนินการแก้ไข หรือได้มีข้อสรุปผลการพิจารณา/การดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษพนักงาน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

คำจำกัดความ

“**เรื่องร้องเรียน**” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนทำการร้องเรียนต่อ บวท. จากการให้บริการของ บวท. ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 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

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

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านความไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม หรือผิดระเบียบใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ บวท.

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการ]

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินทาง ด้านประเด็นที่เกี่ยวข้อง/ผลกระทบที่ เกิดขึ้นจากการให้บริการการเดินทาง

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยเกี่ยวข้องได้ดำเนินการ ตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและ ขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า

– ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้กำกับดูแล ผู้ถือหุ้น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ชุมชน บุคลากร และลูกค้า (จำแนกตามเกณฑ์การประเมินองค์กร แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและผู้ให้บริการ และแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บพท.)

– หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรอิสระ

– ประชาชนทั่วไป

“การดำเนินการ” หมายความว่า การที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

“ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (ศรร.)” หมายความว่า หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงการรายงานการดำเนินการเพื่อการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บพท. (กอญ.บพท.) 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

“การถอนเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ร้องเรียนได้ยื่นความประสงค์/แจ้งความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษรในการขอถอนเรื่องร้องเรียนที่ทำการร้องเรียนมาแล้ว และเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในระหว่างการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และยังไม่ได้ข้อยุติ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เอกสารเรื่องร้องเรียนที่มีได้ลงชื่อหรือไม่ปรากฏการลงชื่อจริงของผู้เขียนหรือไม่สามารถระบุแหล่งที่มาของผู้เขียนเอกสารนั้นได้

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บวท. (กอญ.บวท.): รับทราบเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน พิจารณาให้ความเห็นชอบการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน การถอนเรื่องร้องเรียน และการยุติเรื่องร้องเรียน
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานทรัพยากรบุคคล: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริหารงานบุคคล การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท.
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานพัฒนาธุรกิจ: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการให้บริการเกี่ยวเนื่อง [คุณภาพผลิตภัณฑ์ และการบริการ]
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานปฏิบัติการจราจรทางอากาศ: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริการจราจรทางอากาศ
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานมาตรฐานและความปลอดภัย: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านมาตรฐานและความปลอดภัยในการบริการจราจรทางอากาศ
- คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน: ประชุมเพื่อพิจารณาการดำเนินการประเด็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น พิจารณาแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแก้ไข รวมทั้งกำหนดกรอบการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น วิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม และนำเรียน กอญ.บวท. เพื่อทราบ หากมีกรณีขอถอนเรื่องร้องเรียน คณะทำงานฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งให้พิจารณาในเรื่องร้องเรียนนั้น ประชุมเพื่อพิจารณาการถอนเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และหากมีมติเห็นควรให้ถอนเรื่องได้ ให้นำเสนอ กอญ.บวท. พิจารณาให้ความเห็นชอบการถอนเรื่องนั้น

การดำเนินการ กรณีบัตรสนเท่ห์

กรณีบัตรสนเท่ห์หรือไม่มีการระบุช่องทางการติดต่อผู้ร้องเรียน (ทั้งที่ส่งตรงมายัง บวท. และส่งผ่านไปยังหน่วยงานของรัฐ) ให้ถือว่าไม่เป็นเรื่องร้องเรียนและไม่รับดำเนินการต่อ แต่ ศรร. จะพิจารณาประเด็นการร้องเรียนนั้น หากพบว่า

- ข้อมูลที่เป็นประเด็นอ่อนไหวต่อการดำเนินงานขององค์กร และ/หรือมีผลต่ออนาคต/ความยั่งยืนขององค์กร และ/หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร และ/หรือเป็นข้อมูลที่มีการระบุหลักฐาน กรณีปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ศรร. จะสรุปประเด็นสำคัญ นำเสนอ กอญ.บวท. เพื่อทราบเป็นข้อมูลและเผื่อระวังต่อไป

ทั้งนี้ บันทึกข้อมูลในรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการดำเนินการจัดการ กรณีไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ กรณีไม่เข้าเกณฑ์การรับเป็นเรื่องร้องเรียน

กรณีไม่เป็นบัตรสนเท่ห์และไม่เข้าเกณฑ์การรับเป็นเรื่องร้องเรียน (ทั้งที่ส่งตรงมายัง บวท. และส่งผ่านไปยังหน่วยงานของรัฐ) ให้ถือว่าไม่เป็นเรื่องร้องเรียนและไม่รับดำเนินการต่อ แต่ ศรร. จะพิจารณาประเด็นการร้องเรียนนั้น หากพบว่า

- มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของหน่วยงานใด ศรร. จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ศรร. จะหารือร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และนำเสนอ กอญ.บวท. ให้มอบหมายหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อบูรณาการการดำเนินการและจัดทำหนังสือตอบชี้แจง (หากมี) ต่อไป

- มีข้อมูลที่สามารถตอบชี้แจงได้ทันที ศรร. จะตอบชี้แจงไปยังผู้ส่งเรื่องดังกล่าว (ผู้ร้อง/ผู้แจ้ง) ทราบ กรณีที่มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการตอบชี้แจงทันที ศรร. จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม และตอบชี้แจงไปยังผู้ส่งเรื่องดังกล่าว (ผู้ร้อง/ผู้แจ้ง) ทราบ

- มีข้อมูลที่เป็นประเด็นอ่อนไหวต่อการดำเนินงานขององค์กร และ/หรือมีผลต่ออนาคต/ความยั่งยืนขององค์กร และ/หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ศรร. จะสรุปประเด็นสำคัญ นำเสนอ กอญ.บวท. เพื่อทราบเป็นข้อมูลและเผื่อระวังต่อไป

ทั้งนี้ บันทึกข้อมูลในรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการดำเนินการจัดการ กรณีไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน

| กระบวนการ | เวลา* | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------|--|---|--|
| | <p>๓ วัน</p> | <ul style="list-style-type: none"> -พิจารณาตรวจสอบข้อมูลที่แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และจัดอยู่ในประเภทใด -ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน -แจ้งผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว/ตรวจสอบตัวตน -วิเคราะห์ประเด็นเบื้องต้น จัดทำหนังสือแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน/จัดทำวาระการประชุมและนัดประชุม | <ul style="list-style-type: none"> -ศรท. -ศรท. |
| | <p>๕ วัน</p> | <ul style="list-style-type: none"> -พิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้น -มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข -พิจารณาวิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร) | <ul style="list-style-type: none"> -คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน |
| | <p>ขึ้นอยู่กับกระบวนการของการของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> | <ul style="list-style-type: none"> -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการของแต่ละหน่วย -รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อ ศรท. เพื่อนำเสนอ กอญ.บพท. ทุก ๑๕ วัน และแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน -เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหนังสือชี้แจงผลการดำเนินการต่อ กอญ.บพท. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำส่ง ศรท. | <ul style="list-style-type: none"> -หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| | <p>๕ วัน</p> | <ul style="list-style-type: none"> -นำเสนอขัติเรื่องร้องเรียนต่อ กอญ.บพท. พร้อมทำหนังสือ/ข้อความตอบเรื่องร้องเรียน -กอญ.บพท. พิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน และวิธีแจ้งผู้ร้องเรียน | <ul style="list-style-type: none"> -ศรท. |
| | <p>๒ วัน</p> | <ul style="list-style-type: none"> -แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ผลเป็นที่ยุติต่อผู้ร้องเรียน | <ul style="list-style-type: none"> -ศรท. |

หมายเหตุ

* ระยะเวลาดำเนินการนับจากวันทำการ

- กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของ สอ.สส. และ/หรือ เจ้าหน้าที่ สอ.สส. กองพนักงานสัมพันธ์และส่งเสริมความผูกพัน ดำเนินการจัดการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแทน ศรร.
- กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานและความปลอดภัยการเดินอากาศ ทาง ศรร. จะส่งให้ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัยดำเนินการตามกระบวนการ SMS ปฏิบัติการ
- กรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านโทรคมนาคมของ บพท. ทาง ศรร. จะจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขตามประกาศสำนักงาน กสทช. ตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๓ ตอนพิเศษ ๑๗๔ 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 แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลายาวอย่างน้อย ๒ ปี นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามประกาศข้อ ๒๗/ (๓)
- ๓) ผู้ได้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จทุกสัปดาห์ 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 (เฉพาะขั้นตอนการปฏิบัติการนี้ได้รับรายงานเหตุเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านบริการการเดินอากาศจากหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ รายละเอียดแนวปฏิบัติฯ ทั้งฉบับสืบค้นได้จาก intranet – web กองบริหารความปลอดภัย – SMS Standard Documents – SMS ปฏิบัติการ – คู่มือ/แบบฟอร์ม)
- ๔) การจัดการเรื่องร้องเรียน และหนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยฯ ที่กองบริหารความปลอดภัยได้รับจากหน่วยงานภายนอก

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| รายละเอียดงาน | ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน |
|---|--|
| <p>๑. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (ศรร.) บวท. สำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ</p> <p>๑.๒ ส่งเป็นหนังสือมาที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กรและกิจการสังคม) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามสี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐</p> <p>๑.๓ โทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๒ หรือ ๐ ๒๒๔๘/๓๕๓๑ ต่อ ๕ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๒๓๗/๑ ๖๙๔๔</p> <p>๑.๔ โทรสาร ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๓</p> <p>๑.๕ เว็บไซต์ www.aerothai.co.th (ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน) สำหรับบุคคลภายนอก และเว็บไซต์ home.aerothai.co.th (ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน) สำหรับพนักงาน บวท.</p> <p>๑.๖ E-mail: complaints@aerothai.co.th</p> <p>๑.๗ ก่อรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคาร อำนวยการ บวท. สำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ</p> <p>กรณีผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนการปฏิบัติงานของกองสื่อสารและกิจการสังคม (สอ.สส.) และ/หรือ เจ้าหน้าที่ สอ.สส. สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บวท. โดยผ่านทาง ผู้อำนวยการกองพนักงานสัมพันธ์และส่งเสริมความผูกพัน (E-mail: งานสารบรรณกลาง saraban@aerothai.co.th)</p> | <p>มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนครอบคลุมทั้งหมด ๗ ช่องทาง</p> |
| <p>๒. ศรร. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามประเภทและหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด</p> | <p>พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประเภทและหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนที่ ศรร. กำหนด ทั้งนี้ หากไม่เป็นไปตามที่กำหนด ศรร. จะถือว่าไม่เป็นเรื่องร้องเรียนและไม่รับดำเนินการต่อ</p> |

| รายละเอียดงาน | ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------------|----------------------|---|--|---|----------------------------------|-------------------|--|-------------------|-------------------|
| ๓. ศร.ร. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (ต่อ) | <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าได้รับเรื่องแล้วและตรวจสอบตัวตนผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขที่รับและช่องทางการติดตามความคืบหน้า/สถานะการดำเนินการจากทางเว็บไซต์ บวท. - บันทึกในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนรับเรื่อง) - จัดทำหนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน นำเสนอ กอญ.บวท. ลงนาม ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน - นัดหมายการประชุมและจัดทำหนังสือเชิญประชุม คณะทำงานฯ พร้อมวาระการประชุม - บันทึกในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนตั้งคณะกรรมการพิจารณา) | | | | | | | | | | |
| ๔. ศร.ร. นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน | <p>จัดประชุมภายใน ๓ วันทำการ เพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้น - มอบหมายหน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข - พิจารณาวិธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียน <p>(หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร)</p> | | | | | | | | | | |
| ๕. ศร.ร. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยเกี่ยวข้องรับผิดชอบ | <p>จัดทำรายงานการประชุมพร้อมหนังสือมอบหมายดำเนินการ ภายใน ๒ วันทำการ และบันทึกในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนส่งให้หน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการ)</p> <table border="1" data-bbox="804 1413 1410 1794" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">ประเภทเรื่องร้องเรียน</th> <th style="text-align: center;">หน่วยงานที่รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>การทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่/กรรมการบริษัท</td> <td>-หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (*)</td> </tr> <tr> <td>การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท.</td> <td>-ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต</td> </tr> <tr> <td>การบริหารงานบุคคล</td> <td></td> </tr> <tr> <td>การจัดซื้อจัดจ้าง</td> <td>-ฝ่ายบริหารทั่วไป</td> </tr> </tbody> </table> | ประเภทเรื่องร้องเรียน | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | การทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่/กรรมการบริษัท | -หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (*) | การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. | -ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต | การบริหารงานบุคคล | | การจัดซื้อจัดจ้าง | -ฝ่ายบริหารทั่วไป |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | | | | | | | | | | |
| การทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่/กรรมการบริษัท | -หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (*) | | | | | | | | | | |
| การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. | -ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต | | | | | | | | | | |
| การบริหารงานบุคคล | | | | | | | | | | | |
| การจัดซื้อจัดจ้าง | -ฝ่ายบริหารทั่วไป | | | | | | | | | | |

| รายละเอียดงาน | ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน | |
|--|--|--|
| ๕. ครร. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยเกี่ยวข้อง รับผิดชอบ (ต่อ) | ประเภทเรื่องร้องเรียน | หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
| | การให้บริการเกี่ยวเนื่อง [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และ การบริการ] | <ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายบริหารธุรกิจ - ฝ่ายวิศวกรรมบริการ - ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย - ฝ่ายบินทดสอบ |
| | การให้บริการการเดินทาง- อากาศ | <ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจร ทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ - ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจร ทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ - ฝ่ายบริหารเครือข่ายการจราจร ทางอากาศ - ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจร ทางอากาศเขตประชิดสนามบิน ภูมิภาค - ฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจร ทางอากาศ - ฝ่ายสนับสนุนงานวิศวกรรม จราจรทางอากาศ - ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย |

(*) ครร. นำเสนอแต่งตั้งประธานกรรมการบริษัท เป็นประธานคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้มีการพิจารณา
คัดเลือกกรรมการบริษัท (ท่านที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการร้องเรียนครั้งนั้น) เป็นคณะทำงานฯ จำนวนอย่างน้อย ๒ ท่าน โดย
(๑) ประธานฯ เป็นผู้พิจารณาคัดเลือก หรือ (๒) ประธานฯ มอบหมายที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เป็นผู้พิจารณาคัดเลือก
และให้ประธานฯ มอบหมายผู้ทำหน้าที่เลขานุการคณะทำงานฯ โดย (๑) มอบหมายผู้อำนวยการใหญ่ (สำนักตรวจสอบ
ภายใน) (ผญต.) เนื่องจาก ผญต. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ หรือ (๒) มอบหมายผู้อำนวยการใหญ่ (สำนัก
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่) (ผญก.) เนื่องจาก ผญก. มีหน้าที่รับผิดชอบงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสนับสนุนกิจการ
คณะกรรมการบริษัท หรือ (๓) มอบหมายผู้ที่ประธานฯ เห็นสมควร ซึ่ง ครร. จัดทำเป็นวาระการประชุมคณะกรรมการบริษัท
นำเสนอผ่าน กอญ.บวท. แต่หาก กอญ.บวท. เป็นผู้ถูกร้องเรียน จะนำเสนอผ่านที่มเลขานุการคณะกรรมการบริษัท ทั้งนี้ หาก
ผู้ถูกร้องเรียนเป็นประธานกรรมการบริษัท ครร. จะไม่รับเป็นเรื่องร้องเรียน เนื่องจากไม่มีผู้ที่มีอำนาจในการดำเนินการจัดการ
ได้ แต่จะได้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องต่อไป จากนั้น เลขานุการคณะทำงานฯ จัดการประชุมคณะทำงานฯ
เพื่อพิจารณาประเด็นการร้องเรียน และมอบหมายหน่วยงาน/บุคคล เป็นผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งวิธีการตอบ
ชี้แจงผู้ร้องเรียน โดยเร็วที่สุด

| รายละเอียดงาน | ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน |
|--|--|
| <p>๖. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกระบวนการภายในของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้ง รายงานความคืบหน้า/ผลการดำเนินการงานที่แล้วเสร็จต่อ กอญ.บวท. และ ศรร.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการของแต่ละหน่วย - รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อ ศรร. ทุก ๑๕ วัน เพื่อนำเสนอ กอญ.บวท. และแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน - บันทึกในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (ในส่วนของรายงานความคืบหน้าการดำเนินการ) - เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วให้ทำหนังสือชี้แจงผลการดำเนินการต่อ กอญ.บวท. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำส่ง ศรร. |
| <p>๗. ศรร. นำเสนอการยุติเรื่องร้องเรียนต่อ กอญ.บวท.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ศรร. นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งจัดทำหนังสือ/ข้อความตอบเรื่องร้องเรียน และระบุช่องทางตอบกลับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร) และ กอญ.บวท. พิจารณาเห็นชอบ ภายใน ๕ วันทำการ - บันทึกในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนนำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน) - กรณีหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนการดำเนินการที่สิ้นสุดกระบวนการด้วยการเสนอยุติเรื่องต่อ กอญ.บวท. ศรร. จะไม่นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน แต่จะจัดทำแนวทางการตอบชี้แจง พร้อมข้อความ/หนังสือตอบชี้แจง นำเสนอ กอญ.บวท. พิจารณาให้ความเห็นชอบ และลงนามหนังสือตอบชี้แจงถึงผู้ร้องเรียน (กรณีตอบชี้แจงเป็นหนังสือ) |
| <p>๘. แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p> | <p>ศรร. แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้วแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ นับจาก กอญ.บวท. ให้ความเห็นชอบการยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว และบันทึกในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (ขั้นตอนแจ้งผลกับผู้ร้องเรียน)</p> |

การรายงานผลการดำเนินงานและการประเมินผล

บพท. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ ศรท. ต่อผู้บริหาร เป็นประจำทุกเดือน โดยรายงานความคืบหน้า/ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาดำเนินการในทุกขั้นตอน รวมทั้งรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ (ถ้ามี) กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรายงานในระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) สำนักงาน ป.ป.ท. และรายงานต่อ ศปท. ของกระทรวงคมนาคม เป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ ได้จัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน และประเมินสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อการรายงานผลการดำเนินการตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจของ ศรท. และการแสดงข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน
ของ บริษัท 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 _____

แบบรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน

เดือน..... ปี..... มีจำนวนเรื่องร้องเรียน เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ช่องทาง | ขั้นตอน (ระยะเวลาตามที่กำหนด) | การดำเนินการ | ระยะเวลา ดำเนินการจริง | หมายเหตุ |
|---|--|---|--------------|---------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> การทำหน้าที่ของ ผวท./ คณะกรรมการบริษัทฯ <input type="checkbox"/> การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. <input type="checkbox"/> การจัดซื้อจัดจ้าง <input type="checkbox"/> การให้บริการเกี่ยวเนื่อง <input type="checkbox"/> การให้บริการการเดินทางอากาศ | <input type="checkbox"/> ติดต่อด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> หนังสือถึง บวท./ศรร. <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> website <input type="checkbox"/> email Complaints <input type="checkbox"/> กล่องรับเรื่องร้องเรียน | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบ + รับเรื่อง + แต่งตั้งคณะทำงานฯ (๓ วัน) <input type="checkbox"/> เชิญประชุม + วาระการประชุม + จัดการประชุม (๓ วัน) <input type="checkbox"/> รายงานการประชุม + มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๒ วัน) <input type="checkbox"/> หน่วยงานดำเนินการ + นำเสนอขอความเห็นชอบ (ไม่กำหนด ขึ้นกับกระบวนการของหน่วยงาน) <input type="checkbox"/> รายงานความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน <input type="checkbox"/> นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน + แนวทาง การตอบชี้แจง (๕ วัน) <input type="checkbox"/> แจ้งผลผู้ร้องเรียน (๒ วัน) | | | |

- การดำเนินการต่อเนื่องในเรื่องร้องเรียนของเดือน..... ปี..... โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| เรื่องร้องเรียน | ขั้นตอน (ระยะเวลาตามที่กำหนด) | การดำเนินการ | ระยะเวลา ดำเนินการจริง | หมายเหตุ |
|---|--|--------------|---------------------------|----------|
| ประเภท ช่องทาง รับเรื่อง เลขที่รับ | <input type="checkbox"/> ตรวจสอบ + รับเรื่อง + แต่งตั้งคณะทำงานฯ (๓ วัน) <input type="checkbox"/> เชิญประชุม + วาระการประชุม + จัดการ ประชุม (๓ วัน) <input type="checkbox"/> รายงานการประชุม + มอบหมายหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง (๒ วัน) <input type="checkbox"/> หน่วยงานดำเนินการ + นำเสนอขอความ เห็นชอบ (ไม่กำหนด ขึ้นกับกระบวนการของ หน่วยงาน) <input type="checkbox"/> รายงานความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน <input type="checkbox"/> นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน + แนวทาง การ ตอบชี้แจง (๕ วัน) <input type="checkbox"/> แจ้งผลผู้ร้องเรียน (๒ วัน) | | | |

แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการดำเนินการจัดการ กรณีไม่รับเป็นเรื่องราวเรียน

| กรณีไม่รับเป็นเรื่องราวเรียน | | | | | | | | | |
|------------------------------|--|--|---|--------------|----------|-------|-----------|--------------|----------|
| ประเด็น/เรื่อง | ช่องทางของศูนย์จัดการเรื่องราวเรียน บวท. | | | | | | | การดำเนินการ | หมายเหตุ |
| | ติดต่อด้วยตนเอง | หนังสือถึง บวท./ครร. | โทรศัพท์ | โทรสาร | website | email | Complaint | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| กรณีไม่รับเป็นเรื่องราวเรียน | | | | | | | | | |
| ประเด็น/เรื่อง | ช่องทางอื่น | | | การดำเนินการ | หมายเหตุ | | | | |
| | email CCCR | ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ คค. (สปน ๑๑๑๑) | ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ คค. (eservice.mot) | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |