



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
(1.1.3.1)

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. เอกสารอ้างอิง	4
4. คำจำกัดความ	4-5
5. ผู้รับผิดชอบ	5
6. คำอธิบายขั้นตอนการทำงาน	6-21
7. ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ	22
8. เอกสารแนบ	22
8.1 คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน	

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 1.2 เพื่อให้องค์กรมีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ **ด้านการบริหารจัดการที่ดี** เพื่อยกระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการพร้อมกับจัดการกับความไม่พึงพอใจและเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
- 1.3 เพื่อใช้สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายองค์กร

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานครอบคลุมตั้งแต่การรวบรวม / วิเคราะห์ กระบวนการทำงานทั้งองค์กร จนถึงขั้นตอนการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

3. เอกสารอ้างอิง/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41
- 3.2 พระราชบัญญัติกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38
- 3.3 ประกาศเรื่องนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน บวท.

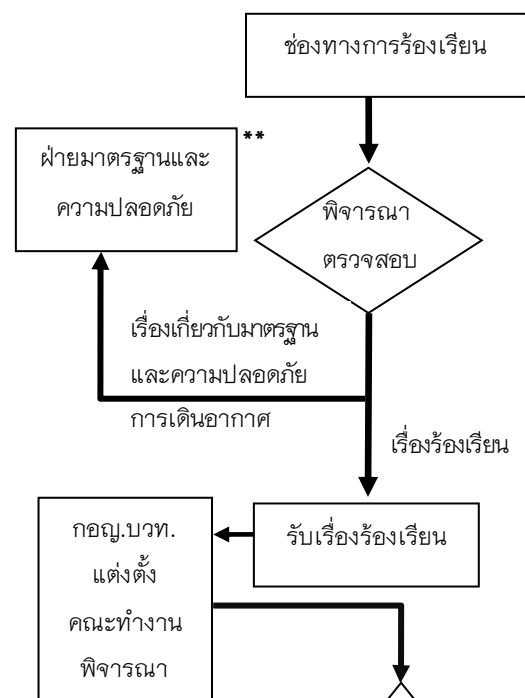
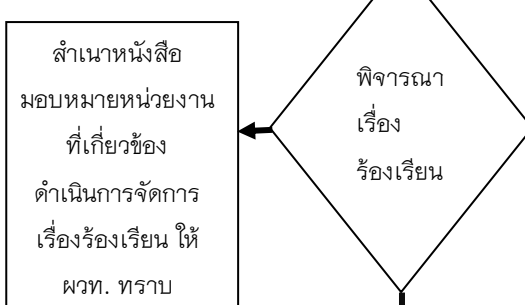
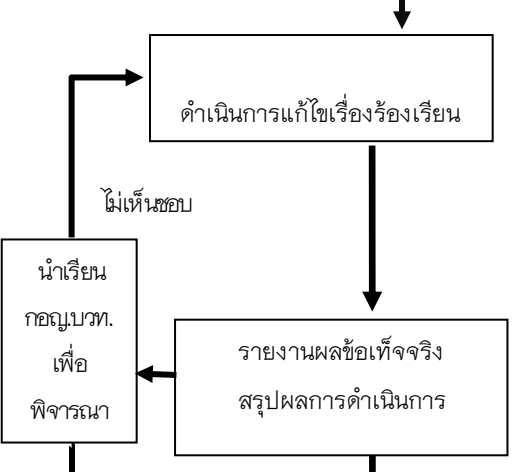
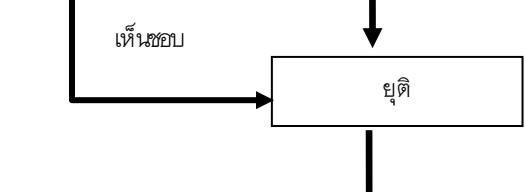
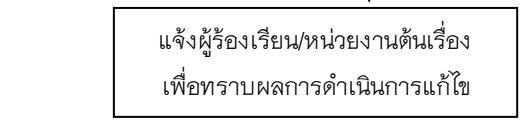
4. คำจำกัดความ

4.1 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนทำการร้องเรียนต่อ บวท. จากการให้บริการของ บวท. ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และ/หรือคณะกรรมการ บวท.
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท.
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินทาง

4.2 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

กระบวนการ	เวลา*	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
 <p>ช่องทางการร้องเรียน</p> <p>ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย **</p> <p>พิจารณาตรวจสอบ</p> <p>เรื่องร้องเรียน</p> <p>รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>กอญ.บวท. แต่งตั้ง คณะทำงาน พิจารณา</p> <p>เรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานและการเดินอากาศ</p>	<p>๓ วัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> -พิจารณาตรวจสอบข้อมูลที่แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และจัดอยู่ในประเภทใด -ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน -แจ้งผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว/ตรวจสอบตัวตน -วิเคราะห์ประเด็นเบื้องต้น จัดทำหนังสือแต่งตั้งคณะทำงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียน/จัดทำวาระและนัดประชุม 	<p>-ศรร.</p> <p>-ศรร.</p>
 <p>พิจารณาเรื่องร้องเรียน</p> <p>สำเนาหนังสือ มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ ผวท. ทราบ</p>	<p>๕ วัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> -พิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้น -มอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข -พิจารณาวิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร) 	<p>-คณะทำงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียน</p>
 <p>ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p> <p>รายงานผลข้อเท็จจริงสรุปผลการดำเนินการ</p> <p>นำเรียน กอญ.บวท. เพื่อพิจารณา</p> <p>ไม่เห็นชอบ</p> <p>เห็นชอบ</p>	<p>ขึ้นอยู่กับกระบวนการของการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน *** -รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อ ศรร. เพื่อนำเสนอ กอญ.บวท. ทุก ๑๕ วัน และแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน -เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหนังสือชี้แจงผลการดำเนินการต่อ กอญ.บวท. เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำส่ง ศรร. 	<p>-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>
 <p>ยุติ</p>	<p>๕ วัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> -นำเสนอขุติเรื่องร้องเรียนต่อ กอญ.บวท. พร้อมทำหนังสือข้อความตอบเรื่องร้องเรียน -กอญ.บวท. พิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน และวิธีชี้แจงผู้ร้องเรียน 	<p>-ศรร.</p>
 <p>แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อทราบผลการดำเนินการแก้ไข</p>	<p>๒ วัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> -แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ผลเป็นที่ยุติต่อผู้ร้องเรียน 	<p>-ศรร.</p>