

ร่าง

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

จัดทำโดย ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน
บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

หลักการและที่มา	๑
วัตถุประสงค์	๒
ผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๕
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๘
Flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง	๑๓
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๑๓
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๑๔
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	๑๕

หลักการและที่มา

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในด้านการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารการบิน โดยมีสถานภาพเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งกำกับดูแลโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สังกัดกระทรวงการคลัง ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างและจัดการระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อตอบสนองนโยบายของ สคร. ทาง 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 สคร. เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางการดำเนินการและกิจกรรมความร่วมมือในการร่วมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จะให้ บวท. มีการบริหารงานที่โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลและประมวลจริยธรรมของหน่วยงานภายในปี ๒๕๖๐ ในการดำเนินการดังกล่าว บวท. ได้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข รายงานผลข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บวท. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานของ บวท. อย่างจริงจัง

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วย รายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน และการรายงานสรุปผลการดำเนินการ

วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของ บพท. ได้คำนึงถึงหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ที่สรุปความว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ ซึ่งกำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการ และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บพท. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

ผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้แก่ ผู้ใช้บริการทางอากาศ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในกิจการบิน หน่วยงานให้บริการการเดินทางทางอากาศ หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้กำกับดูแล คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ชุมชน/ประชาชน ผู้บริหาร/พนักงาน บวท.

ช่องทางการร้องเรียน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ บวท. โดยผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน อาคารอำนวยการ ชั้น ๒ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยาน

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

๓. โทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๗ ๒๒๒๒ หรือ ๐ ๒๒๘๘๗ ๓๕๓๑ ต่อ ๕ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๒๓/๑ 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 บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามสี่ แขวงท่าอากาศยาน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

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. ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ และด้านวินัยร้ายแรง ตัวอย่างเช่น การทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ ร้องเรียน การบริหารงานบุคคล การกระทำที่ไม่ได้มาตรฐานวิชาชีพ การกระทำที่เสี่ยงต่อ ความปลอดภัย เป็นต้น

๓. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสหรือผิดระเบียบในกระบวนการ จัดซื้อจัดจ้างของ บวท.

๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการ]

๕. ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินทาง

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ บวท. จะรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือ

ร้องทุกข้อได้

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

- ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

๔. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด บวท.

๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ให้ บวท. ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ บวท. โดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่กระทบต่อภารกิจของ บวท.

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง

ถึงที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานตรวจสอบภาครัฐได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตัวอย่างเช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สพผ.) เป็นต้น

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

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

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อ บวท. จากการให้บริการของ บวท. ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

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

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยเกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“การตอบสนอง” หมายความว่า การที่ บพท. ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“การดำเนินการ” หมายความว่า การที่หน่วยเกี่ยวข้องได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาพร้อมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

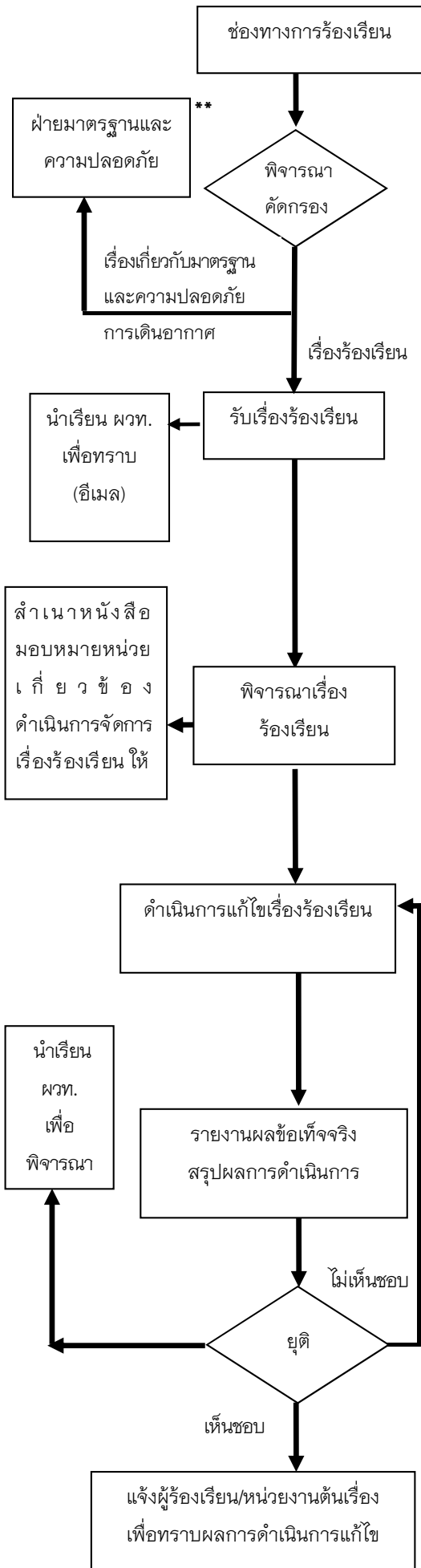
“ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (ศรร.)” หมายความว่า หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ รวมถึงการรายงานผลการพิจารณาตรวจสอบ/แก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บพท.

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

“คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องตรงกับเรื่องร้องเรียน ๑ ท่าน เป็นประธานคณะกรรมการฯ และมีผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย ไม่เกิน ๔ ฝ่ายหลักเป็นคณะกรรมการฯ ซึ่งจะทำหน้าที่โดยการเวียน ทั้งนี้ กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย ให้ประธานคณะกรรมการฯ เป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการใหญ่ โดยมี ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกองที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการฯ และผู้ที่เป็นคณะกรรมการฯ ต้องไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในเรื่องที่ร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บวท. (พวท.) : รับทราบเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานตรวจสอบภายใน: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการทำหน้าที่ของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และ/หรือคณะกรรมการบริษัท
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานทรัพยากรบุคคล: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริหารงานบุคคล การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ และด้านวินัยร้ายแรง
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานพัฒนาธุรกิจ: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการ
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานปฏิบัติการจราจรทางอากาศ: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านการบริการจราจรทางอากาศ
- ผู้อำนวยการใหญ่สายงานมาตรฐานและความปลอดภัย: พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบด้านมาตรฐานและความปลอดภัย
- คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน : ประชุมเพื่อพิจารณาการดำเนินการประเด็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น พิจารณาแนวทางการแก้ไขเบื้องต้น และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแก้ไข รวมทั้งกำหนดกรอบการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น วิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม และนำเรียนกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เพื่อทราบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการ	เวลา*	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
 <p>ช่องทางการร้องเรียน</p> <p>ฝ่ายมาตรฐานและ ความปลอดภัย **</p> <p>พิจารณา คัดกรอง</p> <p>เรื่องร้องเรียน</p> <p>รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>นำเรียน ผวท. เพื่อทราบ (อีเมล)</p> <p>พิจารณาเรื่อง ร้องเรียน</p> <p>ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน</p> <p>นำเรียน ผวท. เพื่อ พิจารณา</p> <p>รายงานผลข้อเท็จจริง สรุปผลการดำเนินการ</p> <p>ยุติ</p> <p>เห็นชอบ</p> <p>แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อทราบผลการดำเนินการแก้ไข</p>	<p>๓ วัน</p>	<p>-พิจารณาคัดกรองข้อมูลที่แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และจัดอยู่ในประเภทใด</p> <p>-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>-แจ้งผู้ร้องเรียนว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว/ตรวจสอบตัวตน</p> <p>-วิเคราะห์ประเด็นเบื้องต้น จัดทำหนังสือแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน/จัดทำวาระและนัดประชุม</p> <p>-นำเรียน ผวท. เพื่อทราบเบื้องต้นผ่านทางอีเมล</p>	<p>-ศรвр.</p> <p>-ศรвр.</p>
	<p>๕ วัน</p>	<p>-พิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้น</p> <p>-มอบหมายหน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข</p> <p>-พิจารณาวิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียน อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์)</p>	<p>-คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน</p>
	<p>ขึ้นอยู่กับ กระบวนการ ของแต่ละ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>-หน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ***</p> <p>-รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อ ศรвр. เพื่อนำเสนอ ผวท. ทุก ๑๕ วัน และแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน</p> <p>-เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหนังสือชี้แจงผลการดำเนินการต่อ ผวท. และสำเนาถึง ศรвр.</p>	<p>-หน่วยเกี่ยวข้อง</p>
	<p>๕ วัน</p>	<p>-นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียนต่อ ผวท. พร้อมทำหนังสือ/ข้อความตอบเรื่องร้องเรียน</p> <p>-ผวท. พิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน และวิธีชี้แจงผู้ร้องเรียน</p>	<p>-ศรвр.</p>
	<p>๒ วัน</p>	<p>-แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ผลเป็นที่ยุติต่อผู้ร้องเรียน</p>	<p>-ศรвр.</p>

หมายเหตุ

* ระยะเวลาดำเนินการนับตามวันทำการ

- กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของกรรมการบริษัท/กรรมการผู้อำนวยการใหญ่/ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไป ทาง ศรร. จะส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนักตรวจสอบภายในเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจสอบภายใน
- กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานและความปลอดภัยการเดินอากาศ 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 แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อย ๒ ปี นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามประกาศข้อ ๒๗ (๓)
- ๓) ผู้ได้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดหมายจะดำเนินการแล้วเสร็จทุกสิบวัน ตามประกาศข้อ ๑๑

** การจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนงานมาตรฐานและความปลอดภัย ประกอบด้วย

- ๑) flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านบริการจราจรทางอากาศ (มีเอกสารแนบท้าย)
- 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 และสอบสวนเหตุที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยด้านบริการจราจรทางอากาศ (มีเอกสารแนบท้าย เฉพาะขั้นตอนการปฏิบัติกรณีได้รับรายงานเหตุเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านบริการการเดินอากาศจากหน่วยงานภายนอก ส่วนรายละเอียดแนวปฏิบัติ ทั้งฉบับสืบค้นได้จาก intranet - web กองบริหารความปลอดภัย - SMS Standard Documents - SMS ปฏิบัติการ - คู่มือ/แบบฟอร์ม)
- ๔) การจัดการเรื่องร้องเรียน และหนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ที่กองบริหารความปลอดภัยได้รับจากหน่วยงานภายนอก (มีเอกสารแนบท้าย)

*** การจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยเกี่ยวข้อง มีเอกสารที่เป็นคู่มือ ระเบียบปฏิบัติ แนวปฏิบัติ flowchart ของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง แนบท้าย ประกอบด้วย

- ๑) คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักตรวจสอบภายใน
- ๒) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ๓) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๔) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักพัฒนาธุรกิจ
- ๕) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการการเดินอากาศ
- ๖) flowchart กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสายงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน
<p>๑. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน อาคารอำนวยการ ชั้น ๒ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ</p> <p>๑.๒ ส่งเป็นหนังสือมาที่ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน (กองสื่อสารองค์กร) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามสี่ แขวงท่าอากาศยาน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐</p> <p>๑.๓ โทรศัพท์ ๐ ๒๓๐๙/๒๒๒๒ หรือ ๐ ๒๒๔๙/๓๕๓๑ ต่อ ๕ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๒๓/๑ ๖๙๔๔</p> <p>๑.๔ โทรสาร ๐ ๒๓๐๙/๒๒๒๓</p> <p>๑.๕ เว็บไซต์ www.aerothai.co.th (ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน) สำหรับบุคคลภายนอก และเว็บไซต์ home.aerothai.co.th (ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน) สำหรับพนักงาน บพข.</p> <p>๑.๖ E-mail: complaints@aerothai.co.th</p> <p>๑.๗ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๑ อาคารอำนวยการ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระรามสี่ แขวงท่าอากาศยาน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐</p>	<p>มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนครอบคลุมรวมทั้งหมด ๓/ ช่องทาง</p>
<p>๒. ศร. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามประเภทที่กำหนด</p>	<p>พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประเภทที่ ศร. กำหนด ทั้งนี้หากไม่เป็นไปตามประเภทที่กำหนด ศร. จะถือว่าไม่เป็นเรื่องร้องเรียนและไม่รับดำเนินการต่อ</p>
<p>๓. ศร. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>-บันทึกเรื่องร้องเรียนลงแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน และนำเรียน ผวท. เพื่อทราบ พร้อมจัดทำหนังสือแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน</p> <p>-แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าได้รับเรื่องแล้วและตรวจสอบตัวตนผู้ร้องเรียน</p>

รายละเอียดงาน	ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน												
๔. ศร. นำเสนอคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน	<p>จัดประชุมภายใน ๕ วันทำการ เพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> -พิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้น -มอบหมายหน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข -พิจารณาวิธีการตอบชี้แจงกับผู้ร้องเรียน <p>(หนังสือตอบเรื่องร้องเรียน อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์)</p>												
๕. ศร. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยเกี่ยวข้องรับผิดชอบ	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ประเภทเรื่องร้องเรียน</th> <th style="width: 50%;">หน่วยงานที่รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>กรรมการผู้อำนวยการใหญ่/กรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน</td> <td>-ฝ่ายตรวจสอบภารกิจหลักและเทคโนโลยีสารสนเทศ -ฝ่ายตรวจสอบภารกิจสนับสนุนและวางแผนการตรวจสอบ</td> </tr> <tr> <td>การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ และด้านวินัยร้ายแรง</td> <td>-ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต</td> </tr> <tr> <td>การจัดซื้อจัดจ้าง</td> <td>-ฝ่ายบริหารทั่วไป</td> </tr> <tr> <td>การให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]</td> <td>-ฝ่ายบริหารธุรกิจ -ฝ่ายวิศวกรรมบริการ</td> </tr> <tr> <td>เกี่ยวกับการให้บริการการเดินทางอากาศ</td> <td>-ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ -ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ -ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินภูมิภาค -ฝ่ายสนับสนุนงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ -ฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ -ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย</td> </tr> </tbody> </table>	ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่/กรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน	-ฝ่ายตรวจสอบภารกิจหลักและเทคโนโลยีสารสนเทศ -ฝ่ายตรวจสอบภารกิจสนับสนุนและวางแผนการตรวจสอบ	การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ และด้านวินัยร้ายแรง	-ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต	การจัดซื้อจัดจ้าง	-ฝ่ายบริหารทั่วไป	การให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]	-ฝ่ายบริหารธุรกิจ -ฝ่ายวิศวกรรมบริการ	เกี่ยวกับการให้บริการการเดินทางอากาศ	-ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ -ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ -ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินภูมิภาค -ฝ่ายสนับสนุนงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ -ฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ -ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ												
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่/กรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน	-ฝ่ายตรวจสอบภารกิจหลักและเทคโนโลยีสารสนเทศ -ฝ่ายตรวจสอบภารกิจสนับสนุนและวางแผนการตรวจสอบ												
การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. ด้านทุจริต ประพฤติมิชอบ และด้านวินัยร้ายแรง	-ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและคุณภาพชีวิต												
การจัดซื้อจัดจ้าง	-ฝ่ายบริหารทั่วไป												
การให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services) [คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]	-ฝ่ายบริหารธุรกิจ -ฝ่ายวิศวกรรมบริการ												
เกี่ยวกับการให้บริการการเดินทางอากาศ	-ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ -ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ -ฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินภูมิภาค -ฝ่ายสนับสนุนงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ -ฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ -ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย												

รายละเอียดงาน	ข้อกำหนด/ขอบเขตงาน
๖. หน่วยเกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกระบวนการภายในของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้ง รายงานความคืบหน้า/ผลการดำเนินการงานที่แล้วเสร็จต่อ ผวท. และ ศรร.	-หน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการของแต่ละหน่วย -รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อ ศรร. เพื่อนำเสนอ ผวท. ทุก ๑๕ วัน -เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วให้ทำหนังสือชี้แจงผลการดำเนินการต่อ ผวท. และสำเนาถึง ศรร.
๗. ศรร. นำเสนอการยุติเรื่องร้องเรียนต่อ ผวท.	-ศรร. นำเสนอยุติเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือ/ข้อความตอบเรื่องร้องเรียน และระบุช่องทางตอบกลับผู้ร้องเรียน (หนังสือตอบเรื่องร้องเรียน อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์) และ ผวท. พิจารณาเห็นชอบภายใน ๕ วันทำการ
๘. แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ศรร. แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้วแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๒ วันทำการ นับจากรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยุติได้รับความเห็นชอบจาก ผวท. แล้ว

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และ/หรือคณะกรรมการบริษัท
๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใน บวท. ด้าน
ทุจริต ประพฤติมิชอบ และด้านวินัยร้ายแรง
๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการเกี่ยวเนื่อง (Related Services)
[คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ]
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินทางอากาศ

การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

บวท. มีการติดตามประเมินผลของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนครบทุกขั้นตอนและภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งประเมินสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน
ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

เลขที่รับ _____

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 _____

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวเรียน

เลขที่รับ (ช่องทาง)	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	การดำเนินการ	เลขที่หนังสือ หน่วยดำเนินการ	หมายเหตุ