

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ฝ่ายช่องทางต่างๆ ได้แก่,
 ๑.ระบบสารสนเทศ
 -เว็บไซต์กรมการบินพลเรือน
 -เว็บไซต์กระทรวงคมนาคม (ฝ่ายทาง e-ทราฟิ)
 -ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนของรัฐบาล (๑๓๑๑๑)
 -E-ทราฟิ :airtravel.complaint@aviation.go.th
 :prcc@aviation.go.th
 -ผ่านสื่อมวลชนโดย คค.
 ๒.โทรศัพท์ ๑ ๒๒๘๖ ๓๓๓๔,
 ๑ ๒๒๘๖ ๓๓๑๐๙ คือ
 ๒๒๖๓, ๒๒๖๓๓, ๒๕๒๖
 โทรสาร ๑ ๒๒๘๖ ๓๓๖๓
 ๓. โทรมา
 ๔. สื่อต่างๆ
 ๕. สื่อต่างๆ
 ๖. แบบตอบกลับที่ท่าอากาศยาน
 กรมการบินพลเรือน

รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ
 ลงทะเบียนรับเรื่อง
 กสอ. ตรวจสอบและพิจารณา

เรื่องร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

คำชมเชย

เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับกรมการ
 บินพลเรือน

แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบที่ได้รับเรื่องแล้ว และ
 อาจขอข้อมูลเพิ่มเติม

กรณีการดำเนินงานของ
 กรมการบินพลเรือน

กรณีดำเนินงาน
 ของหน่วยงาน
 ภายนอกที่
 เกี่ยวข้องและ
 กรมการบินพล
 เรือน
 กำกับดูแล

เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ
 และสั่งการ กสอ. สนก.
 ดำเนินการ

ทำหนังสือเสนอ
 ผู้บริหารลงนาม
 เพื่อส่งไปยังหน่วยงาน
 ที่เกี่ยวข้อง

กรณีการดำเนินงานของ
 กรมการบินพลเรือน

กรณีดำเนินงานของ
 หน่วยงานภายนอกที่
 เกี่ยวข้องและ
 กรมการบินพลเรือน
 กำกับดูแล

กรณีการดำเนินงาน
 ของจชท.

กรณีร้องเรียนเหตุฉกรรณ
 และการร้องเรียนของ
 เจ้าหน้าที่ บพ.

ส่งหนังสือไปยัง
 หน่วยงานภายนอก
 ที่เกี่ยวข้องและ
 กรมการบินพลเรือน
 กำกับดูแล
 เพื่อตรวจสอบและ
 ชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน
 ๓๕ วันทำการ

ส่งหนังสือไปยังหน่วยงาน
 ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ
 และชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน
 ๕ วันทำการ

ร่างหนังสือเสนออธิบดีกรมการ
 บินพลเรือน เพื่อทราบและสั่ง
 การหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ประวัติด
 ลับ)

ร่างหนังสือถึง
 หน่วยงานที่
 เกี่ยวข้องเพื่อ
 ทราบและนำไป
 ปรับปรุงต่อไป

ร่างหนังสือเสนอ
 อธิบดีกรมการบินพล
 เรือนเพื่อทราบและสั่ง
 การหน่วยงานที่
 เกี่ยวข้อง
 เพื่อปรับปรุงในกรณี
 เร่งด่วน

กสอ.
 จัดทำประกาศ
 เก็บยี่สิบดู

กสอ.
 เสนอผู้บริหาร
 ลงนามประกาศ
 เก็บยี่สิบดู

แจ้งหน่วยงาน
 และผู้ได้รับ
 คำชมเชย

แจ้งเวียนสำนัก/ศูนย์/
 ท่าอากาศยานต่าง
 ทั่วประเทศผ่านช่องทางต่างๆ เช่น
 หนังสือเวียน
 นวัตกรรมประชาสัมพันธ์ Intranet
 กรมการบินพลเรือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 แจ้งผลการดำเนินการ

ติดตามเรื่องร้องเรียน
 ทางโทรศัพท์ โทรสาร และหนังสือ
 กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้แจ้ง
 ผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่
 กำหนด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 แจ้งผลการดำเนินการ

แจ้งผู้ร้องเพื่อทราบ
 ผลการดำเนินการ

กสอ. เก็บรวบรวมข้อมูล

สรุปผลการดำเนินการ
 (รายเดือน) เสนอผู้บริหาร

นำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น
 มาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ

นำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น
 เสนอเข้าที่ประชุม
 เพื่อหารือร่วมกันและกำหนดเป็นแนวทางหรือ
 นโยบายในการดำเนินงานขององค์กรและ
 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นำมติที่ประชุมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 รับทราบและถือปฏิบัติ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรมการบินพลเรือน (บพ.)

ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ๑. ระบบสารสนเทศ
- ๒. โทรศัพท์
- ๓. โทรสาร
- ๔. เว็บไซต์กรมการบินพลเรือน
- ๕. จดหมาย
- ๖. แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรมการบินพลเรือน
- ๗. สื่อต่างๆ
- ๘. ผ่านสังคมออนไลน์ กระทรวงคมนาคม
- ๙. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนของรัฐบาล (๑๑๑๑)
- ๑๐. E-mail :airtravelcomplaint@aviation.go.th
- ๑๑. E-mail :prdca@aviation.go.th

รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

ลงทะเบียนรับเรื่อง

กสอ. ตรวจสอบและพิจารณา ไม่เกิน ๓ วันทำการ

กรณีการดำเนินงานของกรมการบินพลเรือน

แจ้งผู้ร้องเพื่อทราบว่าได้รับเรื่องแล้วและผลเป็นประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป

กรณีการดำเนินงานของบพ.

ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริง ภายใน ๕ วันทำการ

กรณีเรื่องเรียนพฤติกรรมและการทำงานของเจ้าหน้าที่ บพ.

ร่างหนังสือเสนออธิบดีกรมการบินพลเรือน เพื่อทราบและสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง (ประทับลับ)

กรณีดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องและกรมการบินพลเรือนกำกับดูแล

แจ้งผู้ร้องเพื่อทราบว่าได้รับเรื่องแล้วและผลเป็นประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป

ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องและกรมการบินพลเรือนกำกับดูแล เพื่อตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วันทำการ

หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการ

ติดตามเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทรสาร และหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการ

แจ้งผู้ร้องเพื่อทราบผลการดำเนินการ

เก็บรวบรวมข้อมูล

สรุปผลการดำเนินการ (รายเดือน) เสนอผู้บริหาร

กสอ. นำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ

นำมติที่ประชุมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและถือปฏิบัติ

นำเสนอเข้าที่ประชุม เพื่อหารือร่วมกัน และกำหนดเป็นแนวทางหรือนโยบายในการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง