



คู่มือจัดการข้อร้องเรียน

Complaint Management

Standard Operation Procedure

การทำอากาศยานอุตะเภา

Utapao Airport Authority

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ผู้รับผิดชอบ	๑
เครื่องมือและอุปกรณ์	๑
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	๑
รายละเอียดการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
ผนวก	
ภาคผนวก ก เอกสารแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	๔
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มข้อร้องเรียน	๕
ภาคผนวก ค ระเบียบปฏิบัติประจำการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	๖
ภาคผนวก ค ระเบียบปฏิบัติประจำการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์	๗
ภาคผนวก ค ระเบียบปฏิบัติประจำการรับเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	๘
ภาคผนวก ง แบบฟอร์มตรวจสอบข้อร้องเรียน	๙
ภาคผนวก จ แบบฟอร์มขออนุมัติตอบข้อร้องเรียน	๑๐
ภาคผนวก ฉ แบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียนประจำเดือน	๑๑-๑๓

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทำอากาศยานอุตะเภา

วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้โดยสารและผู้ให้บริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ที่มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของทำอากาศยานนานาชาติอุตะเภาฯ หรือหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการภายในทำอากาศยาน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

ขอบเขต

กทท. ได้จัดให้มีบริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กลุ่มรับข้อร้องเรียน ภายในอาคารผู้โดยสาร เครือข่ายสังคมออนไลน์ (E-mail, Facebook) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการกระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร ผู้โดยสารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด มีความหลากหลายของช่องทางในการร้องเรียนเป็นการช่วยลดปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการของทำอากาศยานอุตะเภาฯ ทั้งยังจะสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของทำอากาศยานนานาชาติอุตะเภาฯ

ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทำอากาศยานอุตะเภา

หน.แผนกกิจการพิเศษและมวลชนสัมพันธ์ กองพัฒนากิจการและทรัพย์สิน

เจ้าหน้าที่กิจการพิเศษและมวลชนสัมพันธ์ กองพัฒนากิจการและทรัพย์สิน

เครื่องมือและอุปกรณ์

คอมพิวเตอร์จำนวน 3 เครื่อง

โทรศัพท์พื้นฐาน จำนวน 1 เครื่อง

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๓๘ - ๒๔๕๕๙๕

เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

กลุ่มรับข้อร้องเรียนภายในอาคารผู้โดยสาร

เครือข่ายสังคมออนไลน์

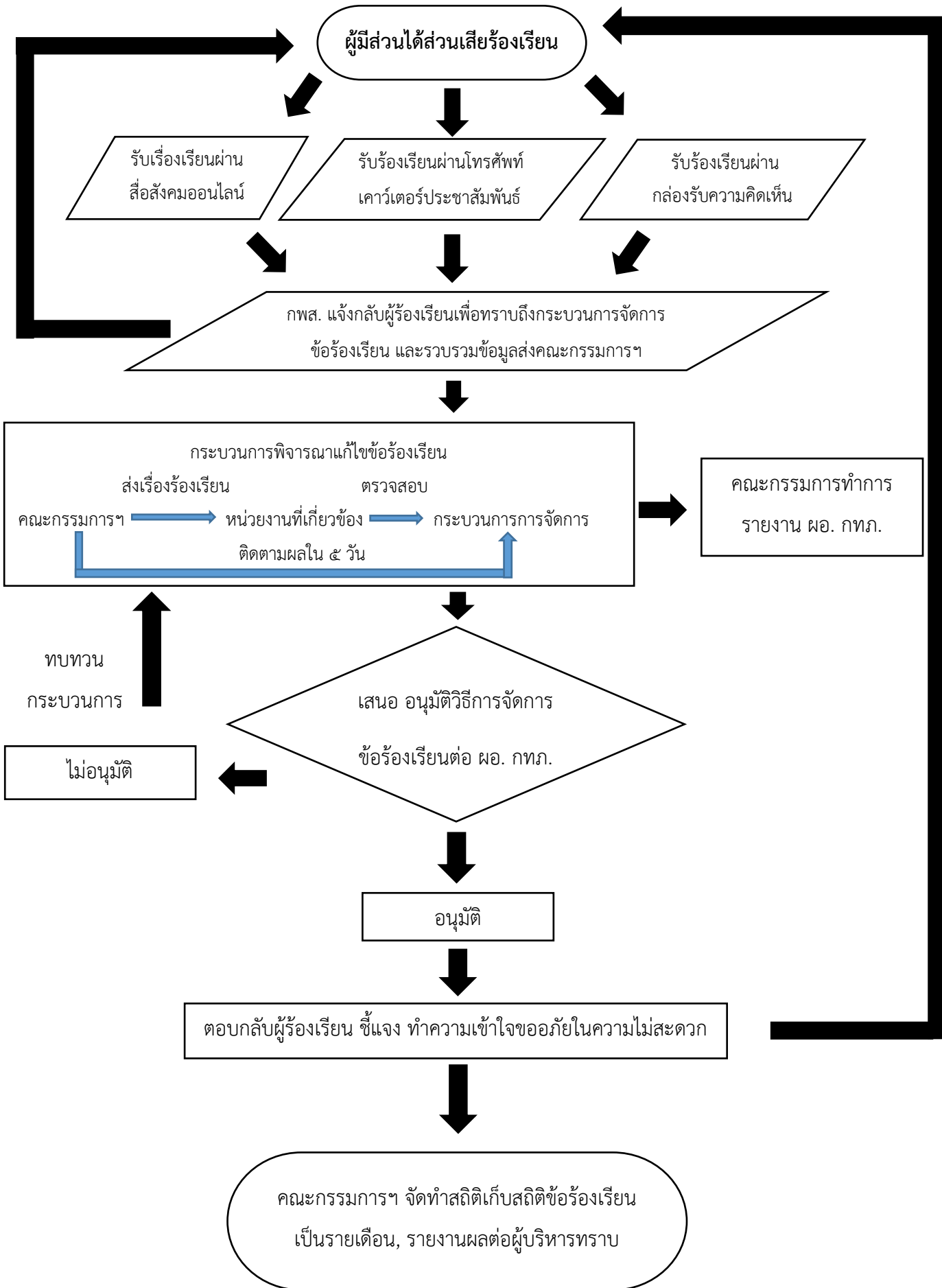
E-mail: webmaster@utapao.com

Facebook: ทำอากาศยานนานาชาติอุตะเภา ระยอง พัทยา

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำการร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่สะดวก
๒. เจ้าหน้าที่ กพส. กปท. สสท. รับเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันทีเพื่อขอภัยในความไม่สะดวกดังกล่าวและเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการเริ่มต้นกระบวนการ
 - ๒.๑ ตรวจสอบและลงบันทึกข้อร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ Facebook Email จำนวน ๓ ครั้ง/วัน เวลา ๑๑.๐๐ น. ๑๓.๐๐ น. และ ๑๕.๐๐ น.
 - ๒.๒ ตรวจสอบและลงบันทึกข้อร้องเรียนทางกล่องรับข้อร้องเรียน ๒ ครั้ง/วัน ๑๑.๐๐ น. และ ๑๕.๐๐ น.
 - ๒.๓ ลงบันทึกข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทันทีที่ได้รับข้อร้องเรียน
๓. เจ้าหน้าที่ กพส. (คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน) รวบรวมข้อมูล/คัดแยกข้อมูล/รายงานต่อคณะกรรมการฯ ทุกวัน เวลา ๑๖.๐๐ น.
๔. คณะกรรมการฯ เข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน
 - ๔.๑ คณะกรรมการฯ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถูกร้องเรียน) เพื่อหาแนวทางการแก้ไข (๑ วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน)
 - ๔.๒ คณะกรรมการฯ รายงาน ผอ.กทท. ถึงเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น
 - ๔.๓ คณะกรรมการฯ ติดตามผลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถูกร้องเรียน) สอบถามถึงวิธีการแก้ไขเพื่อรวบรวมข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียน (๕ วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน)
๕. เสนอขออนุมัติตอบกลับผู้ร้องเรียน ผ่าน ผอ.กทท.
 - ๕.๑ กรณีอนุมัติ คณะกรรมการฯ ติดต่อกลับหาผู้โดยสารหรือผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ รวมถึงขอภัยในความไม่สะดวก (๗ วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน)
 - ๕.๒ กรณีอนุมัติ แต่ผู้โดยสารหรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุช่องทางการติดต่อกลับ คณะกรรมการฯ จะชี้แจงทำความเข้าใจ รวมถึงขอภัยในความไม่สะดวกบนหน้าเว็บไซต์ของการท่าอากาศยานอุตะเปา www.utapao.com (๗ วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน)
๖. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ จัดทำสถิติข้อร้องเรียนเป็นรายเดือน ประจำวันที่ ๒๐ ของเดือน รายงานผลต่อผู้บริหารทราบ ประจำวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบจัดการข้อร้องเรียน



ภาคผนวก

ภาคผนวก ข



แบบฟอร์มร้องเรียนสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

Complaint form for U-Tapao Rayong Pattaya International Airport

投诉-乌塔保国际机场。

ส่วนที่ 1 ผู้โดยสาร/ Passenger/ 乘客

ชื่อ (Name, 姓名)	
-----------------	--

ส่วนที่ 2 ช่องทางติดต่อกลับ/ Correspondence/ 联系方式

ที่อยู่ (Address, 地址)	
อีเมล (E-mail, 邮件)	
เบอร์โทร (Tel., 手机号码)	

ส่วนที่ 3 ร้องเรียน/ Complaint against/ 投诉

วันที่ (Date, 日期)	
เวลา (Time, 时间)	
ข้อร้องเรียน Complaint 投诉	

ภาคผนวก ค
ระเบียบปฏิบัติประจำการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
๒. เจ้าหน้าที่ กปท. รับเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทันที เพื่อขออภัยในความไม่สะดวกดังกล่าว และเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการเริ่มต้นกระบวนการและจะดำเนินการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ
๓. ลงบันทึกข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ในแบบฟอร์มตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ทันที
๔. กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนพร้อมส่งให้เจ้าหน้าที่ กพส. (คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน)
(ภายในวัน)

****หมายเหตุ** กรณีเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนสามารถติดต่อ ๐๓๘ - ๒๔๕๙๐๔

นายปิยวุฒิ สุวรรณานนท์ เจ้าหน้าที่กิจการพิเศษมวลชนสัมพันธ์

ตัวอย่างการลงบันทึกเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

วว/ตด/ปป	เวลา	เรื่องร้องเรียน	ผู้รับเรื่อง	ผู้ควบคุมดูแล	หมายเหตุ
๑๔ เม.ย.๖๑	๑๑.๑๕	ความไม่เพียงพอของรถเข็นสัมภาระ	พนักงาน	ข้าราชการ	กรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม ข้อร้องเรียน รายงานกพส. เวลา.....

ตรวจถูกต้อง

ยศ

(ชื่อ)

ประธานคณะกรรมการ
จัดการข้อร้องเรียน กทท.

ภาคผนวก ง

ระเบียบปฏิบัติประจำการรับเรื่องร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
๒. เจ้าหน้าที่ สสท. ตรวจสอบและลงบันทึกข้อร้องเรียนทาง Email, Facebook ๓ ครั้ง/วัน เวลา ๑๑.๐๐ น. ๑๓.๐๐ น. และ ๑๕.๐๐ น. หากพบข้อร้องเรียน ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนทันทีเพื่อขออภัยในความไม่สะดวกดังกล่าวและเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการเริ่มต้นกระบวนการและจะ ดำเนินการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ
๓. ลงบันทึกข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ในแบบฟอร์มตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ทันที
๔. กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนพร้อมส่งให้เจ้าหน้าที่ กพส. (คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน)
(ภายในวัน)

****หมายเหตุ** กรณีเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนสามารถติดต่อ ๐๓๘ - ๒๔๕๙๐๔

นายปิยวุฒิ สุวรรณานนท์ เจ้าหน้าที่กิจการพิเศษมวลชนสัมพันธ์

ตัวอย่างการลงบันทึกเรื่องร้องเรียนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์

วว/ตด/ปป	เวลา	เรื่องร้องเรียน	ผู้รับเรื่อง	ผู้ควบคุมดูแล	หมายเหตุ
๑๔ เม.ย.๖๑	๑๑.๑๕	ความไม่เพียงพอของรถเข็นสัมภาระ	พนักงาน	ข้าราชการ	กรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม ข้อร้องเรียน รายงานกพส. เวลา.....

ตรวจถูกต้อง

ยศ

(ชื่อ)

ประธานคณะกรรมการ
จัดการข้อร้องเรียน กทภ.

ภาคผนวก จ

ระเบียบปฏิบัติประจำการรับเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
๒. เจ้าหน้าที่ กพส. ตรวจสอบและลงบันทึกข้อร้องเรียนทางกล่องรับข้อร้องเรียน ๒ ครั้ง/วัน เวลา ๑๑.๐๐ น. และ ๑๕.๐๐ น. หากพบข้อร้องเรียน ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนทันทีเพื่อขอภัยในความไม่สะดวกดังกล่าวและเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการเริ่มต้นกระบวนการและจะ ดำเนินการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ
๓. ลงบันทึกข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ในแบบฟอร์มตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ทันที
๔. กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนพร้อมส่งให้เจ้าหน้าที่ กพส. (คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน)
(ภายในวัน)

****หมายเหตุ** กรณีเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนสามารถติดต่อ ๐๓๘ - ๒๔๕๙๐๔

นายปิยวุฒิ สุวรรณานนท์ เจ้าหน้าที่กิจการพิเศษมวลชนสัมพันธ์

ตัวอย่างการลงบันทึกเรื่องร้องเรียนผ่านทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน

วว/ตด/ปป	เวลา	เรื่องร้องเรียน	ผู้รับเรื่อง	ผู้ควบคุมดูแล	หมายเหตุ
๑๔ เม.ย.๖๑	๑๑.๑๕	ความไม่เพียงพอของรถเข็นสัมภาระ	พนักงาน	ข้าราชการ	กรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม ข้อร้องเรียน รายงานกพส. เวลา.....

ตรวจถูกต้อง

ยศ

(ชื่อ)

ประธานคณะกรรมการ
จัดการข้อร้องเรียน กทท.

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มขออนุมัติตอบข้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ที่ /๒๕๖๑

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติตอบข้อร้องเรียนเรื่อง

เสนอ กทภ.

๑. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทำอากาศยานอุต๊ะเกา ขออนุมัติตอบข้อร้องเรียนประจำเดือน ต.ค.๖๑ เรื่องอัตราค่าจอดรถ ลานจอดรถทำอากาศยานอุต๊ะเกาฯ

๒. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขอเสนอข้อมูลประกอบการพิจารณา ดังนี้

๒.๑ จากการประสาน กพส.กทภ. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ดำเนินการรายละเอียดตามเอกสาร ที่ ๙๕๐.ลง.๐๙.ตค.๖๑ (สิ่งที่ส่งมาด้วย)

๒.๒ ตอบคำถามผู้ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยข้อความ “จากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกสหายในการใช้บริการลานจอดรถยนต์ ทำอากาศยานอุต๊ะเกาต้องขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ขอเรียนชี้แจงว่า ทางการทำอากาศยานอุต๊ะเกาอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงลานจอดรถยนต์ ๑ และ ลานจอดรถยนต์ ๓ และคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในสิ้นปี ๒๕๖๑ นี้”

๓. เห็นควร อนุมัติ ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กทภ. ตอบข้อร้องเรียนตามข้อ ๒.๒ กับผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

จึงเสนอมาเพื่อกรุณาทราบและพิจารณาอนุมัติตามข้อ ๓.

ลงชื่อ

(ยศ ชื่อ-นามสกุล)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กทภ.

ยศ

(ชื่อ-นามสกุล)

ผอ.กทภ.

เดือน ปี

ภาคผนวก ฉ

แบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียนรายเดือนกรณีมีข้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทำอากาศยานอุต๊ะเถา

ที่ /๒๕๖๑ วันที่ พ.ศ.๖๑

เรื่อง รายงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน เม.ย.๖๑

เสนอ กทภ.

สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการทำอากาศยานอุต๊ะเถา ขอรายงานการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำเดือน เม.ย.๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง รายละเอียดตามผนวกที่แนบ

จึงเสนอมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(ยศ ชื่อ-นามสกุล)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กทภ. และ

หน. ฝ่ายอำนวยการ กทภ.

เรียน ผอ.กทภ. เพื่อโปรดทราบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

ยศ

(ชื่อ-นามสกุล)

ผอ.กทภ.

เดือน ปี

ผนวก

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน เม.ย.๖๑

ลำดับ	วว/ตด/ปป	เรื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การแก้ไข	หมายเหตุ
๑.	๑๕ เม.ย.๖๑	ความไม่เพียงพอของรถเข็น สัมภาระ กทท.	กปท.	กปท. ดำเนินการจัดการรถเข็น สัมภาระเพิ่มเติม	
๒.	๑๙ เม.ย.๖๑	การให้บริการของ บริษัท รักษา ความปลอดภัย เอ เอส เอ็ม แมนเนจเม้นท์ จำกัด	กปท.	ประสานงานกับบริษัทฯ เพื่อ ทบทวนกระบวนการให้บริการใน โอกาสต่อไป	

แบบฟอร์มรายงานข้อร้องเรียนรายเดือนกรณีไม่มีข้อร้องเรียน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทำอากาศยานอุทตะเกา

ที่ /๒๕๖๑ วันที่ ก.ค.๖๑

เรื่อง รายงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน มิ.ย.๖๑

เสนอ กทภ.

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทำอากาศยานอุทตะเกา ขอรายงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน มิ.ย.๖๑ ไม่มีข้อร้องเรียน

จึงเสนอมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(ยศ ชื่อ-นามสกุล)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กทภ. และ
หน. ฝ่ายอำนวยการ กทภ.

เรียน ผอ.กทภ. เพื่อโปรดทราบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

ยศ

(ชื่อ-นามสกุล)

ผอ.กทภ.

เดือน ปี