ระเบียบคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ของพนักงาน
พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้มีระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ของพนักงาน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ (๔) แห่งพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อ ๗๐ และข้อ ๗๔ ของระเบียบคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับมติคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในคราวประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗ คณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จึงออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาคำร้องทุกข์ของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๖๗"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

"พนักงาน" หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

"ผู้บังคับบัญชา" หมายความว่า ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้จัดการสำนัก ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการศูนย์ หัวหน้ากอง และหัวหน้ากลุ่มงาน หรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการกลั่นกรอง

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ข้อ ๔ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน กรณีเกิดปัญหาขึ้นระหว่างกันควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน เมื่อพนักงานเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงาน หรือมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อตน หากพนักงานแสดงความประสงค์ที่จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชานั้นให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น

ถ้าพนักงานไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ให้ร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๕ การร้องทุกข์ ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นตามข้อ ๙

การร้องทุกข์ทั่วไปและการร้องทุกข์อันมีเหตุจากการถูกสั่งให้ออกจากงานหรือตามข้อ ๖๔ (๓) หรือข้อ ๖๔ (๗) ของระเบียบคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้ร้องทุกข์ภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๖ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาร้องทุกข์ การนับวันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่ไม่มีการลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งตาม (๑) แต่มีการแจ้งคำสั่งให้ทราบพร้อมสำเนาคำสั่ง และทำบันทึกวันเดือนปี เวลา สถานที่ที่แจ้ง โดยลงลายมือชื่อผู้แจ้งพร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้ว ให้ถือวันที่แจ้งนั้นเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ในกรณีที่ไม่อาจแจ้งคำสั่งตาม (๒) และได้แจ้งเป็นหนังสือส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของสำนักงานหรือทางราชการ ให้ส่งสำเนาคำสั่งไปให้สองฉบับ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ และให้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งแล้วส่งกลับคืนมาเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ กรณีเช่นนี้ เมื่อล่วงพ้นสามสิบวันนับแต่วันที่ปรากฏในใบตอบรับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนว่ามีผู้รับแล้ว แม้ยังไม่ได้รับสำเนาคำสั่งฉบับที่ให้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งกลับคืนมา ก็ให้ถือว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว

(๔) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือวันที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์รับทราบหรือควรรับทราบคำสั่งที่ไม่เป็นหนังสือนั้นเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๕) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีคำสั่งอย่างใด ให้ถือวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๗ การร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ยื่นคำร้องเป็นหนังสือ โดยดำเนินการ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในระดับที่ต่ำกว่าผู้อำนวยการ ให้ร้องทุกข์ต่อผู้อำนวยการ

(๒) ในกรณีที่เหตุร้องทุกข์เกิดจากผู้อำนวยการ ให้ร้องทุกข์ต่อประธานกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ตาม (๑) และ (๒) ให้ยื่นต่อผู้จัดการฝ่ายบริหารทุนมนุษย์

ในกรณีที่ยื่นหนังสือร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ให้ผู้จัดการฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ออกใบรับหนังสือและนำเรื่องไปลงทะเบียนรับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือวันที่รับหนังสือตามหลักฐานดังกล่าว เป็นวันที่ยื่นหนังสือร้องทุกข์

ในกรณีที่ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้ถือวันที่ที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางออกใบรับฝากเป็นหลักฐานฝากส่ง หรือวันที่ที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือเป็นวันที่ได้ยื่นหนังสือร้องทุกข์

เมื่อได้ยื่นหรือส่งหนังสือร้องทุกข์ไว้ ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมก่อนที่จะมีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้นก็ได้

ข้อ ๘ หนังสือร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ประเด็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายกรณีที่จำเป็นตามข้อ ๙

ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงด้วยวาจาประกอบในขั้นพิจารณา ให้แสดงความประสงค์ไว้ในหนังสือร้องทุกข์ หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหรือส่งก่อนที่จะมีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ โดยยื่นหรือส่งตรงต่อผู้อำนวยการหรือประธานกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แล้วแต่กรณี

ในการยื่นหนังสือร้องทุกข์ให้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากเป็นเอกสารหลักฐานที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบเอกสารหลักฐานไว้ด้วย

ข้อ ๙ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์อาจมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนได้ ในกรณีมีเหตุจำเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้

(๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด

(๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ เห็นสมควร

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง ให้ทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มอบและผู้รับมอบ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ถ้าผู้มอบไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือ หรือแกงได โดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน และให้มีหลักฐานแสดงตัวผู้ได้รับมอบหมายด้วย

ข้อ ๑๐ เมื่อได้รับหนังสือร้องทุกข์ ให้ผู้จัดการฝ่ายบริหารทุนมนุษย์เสนอเรื่องต่อผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ ภายในสามวันและให้มีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาหนังสือร้องทุกข์และเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว

ข้อ ๑๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ แต่งตั้งคณะกรรมการจำนวนอย่างน้อยสามคน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ในเบื้องต้นและเสนอความเห็นในประเด็นเรื่องร้องทุกข์ โดยให้กรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการ และให้กรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่กรรมการและเลขานุการ โดยต้องแจ้งรายชื่อคณะกรรมการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบหลังจากมีการแต่งตั้งโดยทันที

ข้อ ๑๒ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการพิจารณาจากเรื่องการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ และในกรณีจำเป็นอาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งขอให้บุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ขอแถลงด้วยวาจา หากคณะกรรมการเห็นว่าการแถลงด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะให้งดการแถลงด้วยวาจาเสียก็ได้

ในกรณีที่นัดให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงด้วยวาจา ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบด้วยว่าถ้าประสงค์จะเข้าฟังหรือส่งผู้แทนเข้าฟังคำแถลงด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ หรือประสงค์จะแถลงแก้หรือมอบหมายเป็นหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนมาแถลงแก้ด้วยวาจาก็ได้ ทั้งนี้ ให้แจ้งล่วงหน้าตามควรแก่กรณี

ข้อ ๑๓ ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านกรรมการ ถ้าผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการนั้นมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม (๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

การคัดค้านกรรมการ ให้ทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการภายในสิบห้าวันนับแต่วันรับทราบคำสั่งหรือนับแต่วันที่ทราบเหตุแห่งการคัดค้าน โดยแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้านว่าจะทำให้การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้รับความจริงและความยุติธรรมอย่างไรด้วย

เมื่อมีเหตุหรือมีการคัดค้านตามวรรคหนึ่ง กรรมการผู้นั้นจะขอถอนตัวไม่ร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้ ถ้ากรรมการมิได้ถอนตัว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริงที่คัดค้าน หากเห็นว่าข้อเท็จจริงนั้นน่าเชื่อถือ ให้แจ้งกรรมการผู้นั้นทราบและมิให้ร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น เว้นแต่เห็นว่าการให้กรรมการผู้นั้นร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ยิ่งกว่า เพราะจะทำให้ได้ความจริงและความเป็นธรรม จะอนุญาตให้กรรมการผู้นั้นร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

การที่กรรมการผู้ถูกคัดค้านที่ถูกสั่งไม่ให้ร่วมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์หรือถอนตัวเพราะมีเหตุอันอาจถูกคัดค้านนั้น ย่อมไม่กระทบถึงการกระทำใด ๆ ที่ได้กระทำไปแล้ว แม้ว่าจะได้ดำเนินการหลังจากที่ได้มีการยื่นคำคัดค้าน

ในกรณีที่ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสั่งให้กรรมการผู้ที่ถูกคัดค้านถอนตัวจากการพิจารณา ให้แต่งตั้งกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนได้ตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๔ ในการพิจารณาและมีมติของคณะกรรมการ ให้บันทึกเหตุผลของการพิจารณาไว้ในรายงานความเห็นพร้อมลงลายมือชื่อคณะกรรมการ ถ้ากรรมการคนใดมีความเห็นแย้ง ให้มีสิทธิทำความเห็นแย้งของตนรวมไว้ในรายงานความเห็นได้

รายงานความเห็นตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องประกอบด้วย ข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของคณะกรรมการ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗

ข้อ ๑๕ ให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายเวลาการพิจารณาต่อผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ ได้อีกไม่เกินสามสิบวัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย และเมื่อพิจารณาแล้วเสร็จแล้วให้เสนอความเห็นต่อผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ เพื่อดำเนินการต่อไป

เมื่อได้รับผลการพิจารณาของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ พิจารณาวินิจฉัยและสั่งการตามข้อ ๑๗ ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ถ้ามีเหตุจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าว โดยให้ผู้จัดการฝ่ายบริหารทุนมนุษย์มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบก่อนครบกำหนดเวลาดังกล่าว

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป จะขอถอนเรื่องร้องทุกข์ก่อนที่การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้นก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ เมื่อได้ถอนเรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นเป็นอันระงับ

ข้อ ๑๗ เมื่อผู้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๗ ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นแล้ว

(๑) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงานแล้ว ให้ยกคำร้องทุกข์

(๒) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงาน ให้เพิกถอนหรือยกเลิกการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องนั้น หรือสั่งการให้ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงาน

(๓) กรณีเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงานแต่บางส่วน และไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงานแต่บางส่วน ให้สั่งการให้แก้ไขหรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือแบบธรรมเนียมของสำนักงาน

(๔) ถ้าเห็นว่าสมควรดำเนินการโดยประการอื่นใดเพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมายและเป็นธรรม ให้ดำเนินการตามควรแก่กรณี

ผลการพิจารณาวินิจฉัยเป็นประการใด ให้ถือเป็นที่สุดและให้แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบพร้อมกับแจ้งสิทธิในการฟ้องคดีต่อศาลปกครองเป็นหนังสือโดยเร็ว

ข้อ ๑๘ การนับระยะเวลาตามระเบียบนี้ สำหรับเวลาเริ่มต้น ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ส่วนเวลาสิ้นสุด ถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาสิ้นสุดตรงกับวันหยุดทำการ ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่พนักงานได้ยื่นหนังสือร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาไว้ก่อนวันระเบียบนี้มีผลใช้บังคับและยังไม่แล้วเสร็จ ให้ถือว่าการนั้นเป็นการดำเนินการตามระเบียบนี้ ส่วนการดำเนินการต่อไปให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ข้อ ๒๐ ให้ผู้อำนวยการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกคำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีการ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายชยธรรม์ พรหมศร)
ประธานกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย