



สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
The Civil Aviation Authority of Thailand

ขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น

CAAT-ASC-CPMP

ฉบับที่: 04

ปรับปรุงครั้งที่: 00

วันที่อนุมัติใช้: 13 สิงหาคม 2568

อนุมัติโดย

พลอากาศเอก

(มนต์ ชวนะประยูร)

ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

หน้านี้ใช้เป็นหน้าว่าง

0. บทนำ

0.1 สารบัญ

0. บทนำ	0-1
0.1 สารบัญ.....	0-1
0.2 รายการหน้าที่มีผลบังคับใช้ (List of Effective Page).....	0-3
0.3 ประวัติการแก้ไข (Record of Revision)	0-4
0.4 สรุปรายการแก้ไข/ปรับปรุง.....	0-5
0.5 รายการแจกจ่าย (Distribution List)	0-6
0.6 คำนิยาม อักษรย่อและตัวย่อ (Definition, Abbreviations and Acronym)	0-7
0.6.1 คำนิยาม.....	0-7
0.6.2 อักษรย่อ	0-8
1. หลักการและเหตุผล	1-1
1.1 วัตถุประสงค์.....	1-1
1.2 ขอบเขตของคู่มือ.....	1-2
2. โครงสร้างหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ	2-1
2.1 แผนผังโครงสร้างหน่วยงานศูนย์บริการทางการบิน	2-1
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์บริการทางการบิน	2-2
2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน	2-3
2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน.....	2-4
3. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	3-1
3.1 ชื่อกระบวนการ.....	3-1
3.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	3-1
3.3 วัตถุประสงค์ / ข้อกำหนดของกระบวนการ.....	3-1
3.3.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน.....	3-1
3.3.2 ระบบถามตอบ Q&A.....	3-1
3.3.3 ระบบรับฟังความคิดเห็น.....	3-1
3.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการ.....	3-2
3.5 หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน	3-3
3.5.1 หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน	3-3
3.5.1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน.....	3-3
3.5.1.2 วันและเวลาทำการในการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	3-3
3.5.1.3 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	3-3
3.5.1.4 การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน	3-4
3.5.1.5 การตรวจสอบ และรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	3-5
3.5.1.6 การบันทึกเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในระบบรับเรื่องร้องเรียน.....	3-5

3.5.1.7	การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน.....	3-6
3.5.1.8	การรายงานสรุปรายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....	3-6
3.5.1.9	มาตรฐานงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	3-7
3.5.1.10	การแจ้งความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน.....	3-7
3.5.1.11	การยุติข้อร้องเรียน.....	3-8
3.5.1.12	ลักษณะเรื่องร้องเรียน ลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน.....	3-9
3.5.1.13	แนวทางการแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบช่องทางในการร้องเรียน	3-10
3.5.1.14	ขอบเขตการจัดการหัวข้อเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ	3-11
3.5.1.15	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเสียงหรือสิ่งแวดล้อม	3-12
3.5.2	ระบบรับเรื่องร้องเรียน.....	3-14
3.5.2.1	ช่องทางในการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน	3-14
3.5.2.2	ระยะเวลาการเปิดให้บริการของระบบรับเรื่องร้องเรียน.....	3-14
3.5.2.3	การทำงานของระบบรับเรื่องร้องเรียน.....	3-14
3.5.2.4	หน่วยงานราชการภายนอกที่เชื่อมโยงระบบกับ กพท.....	3-16
3.5.3	ระบบถามตอบ Q&A.....	3-17
3.5.3.1	ช่องทางในการใช้งานระบบถามตอบ Q&A.....	3-17
3.5.3.2	ระยะเวลาการเปิดให้บริการของระบบถามตอบ Q&A	3-17
3.5.3.3	การทำงานของระบบถามตอบ Q&A.....	3-18
3.5.4	ระบบรับฟังความคิดเห็น.....	3-19
3.5.4.1	ช่องทางในการใช้งานระบบรับฟังความคิดเห็น	3-19
3.5.4.2	ระยะเวลาการเปิดให้บริการของระบบรับฟังความคิดเห็น.....	3-19
3.5.4.3	การทำงานของระบบรับฟังความคิดเห็น	3-20
3.6	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนด ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ.....	3-21
3.6.1	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	3-21
3.6.2	ขั้นตอนการจัดการระบบถามตอบ Q&A	3-25
3.6.3	ขั้นตอนการจัดการระบบรับฟังความคิดเห็น.....	3-26
3.7	สรุปแผนผังกระบวนการงาน.....	3-27
4.	คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4-1
4.1	คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง.....	4-1
4.2	เอกสาร และแบบฟอร์มที่ใช้	4-1
5.	ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร และข้อมูล.....	5-1
5.1	การจัดเก็บเอกสาร และระยะเวลาในการจัดเก็บ	5-1
5.2	ผู้มีสิทธิเข้าถึงเอกสาร และข้อมูล.....	5-2
5.3	การดำเนินการหลังเอกสารครบกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ	5-2

0.3 ประวัติการแก้ไข (Record of Revision)

คู่มือ ขั้นตอนปฏิบัติระบบรับเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 04 ปรับปรุงครั้งที่ 00 จำนวนหน้าที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันมีบันทึกไว้ในรายการหน้าที่มีผลบังคับใช้ เมื่อมีการแก้ไข/ปรับปรุงเนื้อหาเป็นจำนวนมาก หรือมีการปรับโครงสร้างของคู่มือที่เป็นนัยสำคัญ ให้ออกคู่มือฉบับใหม่ หากมีการแก้ไข/ปรับปรุงเนื้อหาเพียงบางส่วน ให้ออกเป็นคู่มือฉบับปรับปรุงโดยใช้เลขที่ฉบับเดิม และบันทึกเลขปรับปรุงครั้งปัจจุบัน คู่มือฉบับปรับปรุงใหม่จะต้องมีเส้นตรงสีดำ (I) แสดงอยู่บริเวณหน้าสุดของบรรทัดที่มีการแก้ไข/ปรับปรุงเนื้อหา

1. ผู้ทำการแก้ไขคู่มือ จะต้องลงบันทึกรายละเอียด พร้อมลงชื่อกำกับในตารางข้างล่าง
2. ผู้ครอบครองคู่มือฉบับนี้จะต้องแน่ใจว่าเนื้อหาในแต่ละบทมีความถูกต้อง สามารถนำไปปฏิบัติได้ หากมีข้อผิดพลาดใดๆ กรุณาแจ้งศูนย์บริการทางการบิน (ASC) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ฉบับที่	ปรับปรุงครั้งที่	วันที่มีผลบังคับใช้	แก้ไขโดย
01	00	5 มิ.ย. 2563	ธศวรรสน์ พ
01	01	30 ก.ย. 2564	กรธวัช ผ
02	00	10 พ.ค. 2566	ฐิติรัตน์ พ
03	00	8 ต.ค. 2567	ฐิติรัตน์ พ
04	00	13 ส.ค. 2568	ธิตินันท์ อ

0.4 สรุปรายการแก้ไข/ปรับปรุง

หัวข้อที่มีการแก้ไข/ปรับปรุง	เนื้อหาแก้ไขโดยสรุป
ปรับปรุงทั้งฉบับ	• ปรับปรุงเนื้อหาของขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น • เพิ่มเติมรายละเอียดการทำงานของระบบรับเรื่องร้องเรียนระบบใหม่ • เพิ่มเติมรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนด ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการงาน • ปรับปรุงแผนผังกระบวนการงานให้สอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน • เพิ่มเติมคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง • ปรับปรุง และเพิ่มเติมรายละเอียด ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร และข้อมูล

0.5 รายการแจกจ่าย (Distribution List)

ประเภทของเอกสาร	ผู้ถือครอง
ต้นฉบับที่มีลายเซ็นอนุมัติ	ผู้จัดการศูนย์บริการทางการบิน
คู่มือฉบับอิเล็กทรอนิกส์	พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบิน
	พนักงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

0.6 คำนิยาม อักษรย่อและตัวย่อ (Definition, Abbreviations and Acronym)

0.6.1 คำนิยาม

คำ	ความหมาย
คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น ตามคำสั่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น
บุคลากร	พนักงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
บัตรสนเท่ห์	เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
ผู้จัดการ	ผู้จัดการศูนย์บริการทางการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ผู้บริหารระดับสูง	ผู้อำนวยการ / รองผู้อำนวยการ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ระบบถามตอบ Q&A	ระบบถามตอบ Q&A ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ระบบรับฟังความคิดเห็น	ระบบรับฟังความคิดเห็น ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ระบบรับเรื่องร้องเรียน	ระบบรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ศูนย์บริการทางการบิน	ศูนย์บริการทางการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย Aviation Service Center (ASC)
สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	FTO / MTO / ELPT / ATCTO
ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	สำนัก ฝ่าย และศูนย์ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ที่มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

0.6.2 อักษรย่อ

ตัวย่อ	ความหมาย
กพท.	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ผอ.กพท.	ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
รกม.	รองผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สายงานกำกับมาตรฐานความปลอดภัยการบินพลเรือน
รบก.	รองผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สายงานบริหารโครงการพิเศษ
รบก.	รองผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร
รพศ.	รองผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สายงานพัฒนาเศรษฐกิจการบิน
รอง ผอ.กพท.	รองผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (รกม., รบก., รบก. และ รพศ.)
สคบ.	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สปน.	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
AGA	Aerodrome Standards Department ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน
AIR	Airworthiness and Aircraft Engineering Department ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน
APD	Aviation Industry Development and Promotion Department ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน
ASC	Aviation Service Center ศูนย์บริการทางการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ATCTO	Air Traffic Control Training Courses / Organisations สถาบันฝึกอบรมด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ
BD	Aviation Business Development Promotion Group กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบิน
CAAT	The Civil Aviation Authority of Thailand
CPMP	Complaint Management Procedure ขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น
ELPT	Aviation English Language Proficiency Testing Center ศูนย์ทดสอบความสามารถทางภาษาผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่

ตัวย่อ	ความหมาย
ERD	Economic Regulation Department ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ
FTO	Flying Training Organisation สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
GH	Aviation Service Center General Administration งานบริหารทั่วไปศูนย์บริการทางการบิน
MTO	Maintenance Training Organisation สถาบันฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน
OPS	Flight Operations Standards Department ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการการบิน
PEL	Personnel Licensing Department ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่
SFD	Aviation Security and Facilitation Standards Department ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน
SMO	Aviation Safety Management and Standards Assurance Office สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ
UAS	Unmanned Aircraft Standards Department ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การให้คำแนะนำ รวมทั้งการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ของประชาชน และผู้ประกอบการแบบครบวงจร (One-stop service) รวมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการ วิเคราะห์สถานการณ์ และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน เพื่อกำหนดประเด็นในการพัฒนา หรือ แก้ไขปัญหา ดังนั้น การปฏิบัติงานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีแนวทาง กระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.1 วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้คำนึงถึงหลักการตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิ และเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 (2) ที่สรุปความว่า บุคคล และชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้ง ผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 ซึ่งกำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องตอบคำถาม หรือ แจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ อีกทั้ง กพท. เล็งเห็นถึง การตอบสนองในส่วนของคุณภาพระบบรับเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น เป็นช่องทางในการติดต่อระหว่าง กพท. กับประชาชนทั่วไป คู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟัง ความคิดเห็น ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง การรับเรื่องร้องเรียน การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น ที่กำหนดไว้ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบ รับฟังความคิดเห็น ของ กพท. ใช้ในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจาก ช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้าง มาตรฐานเดียวกัน

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดง หรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

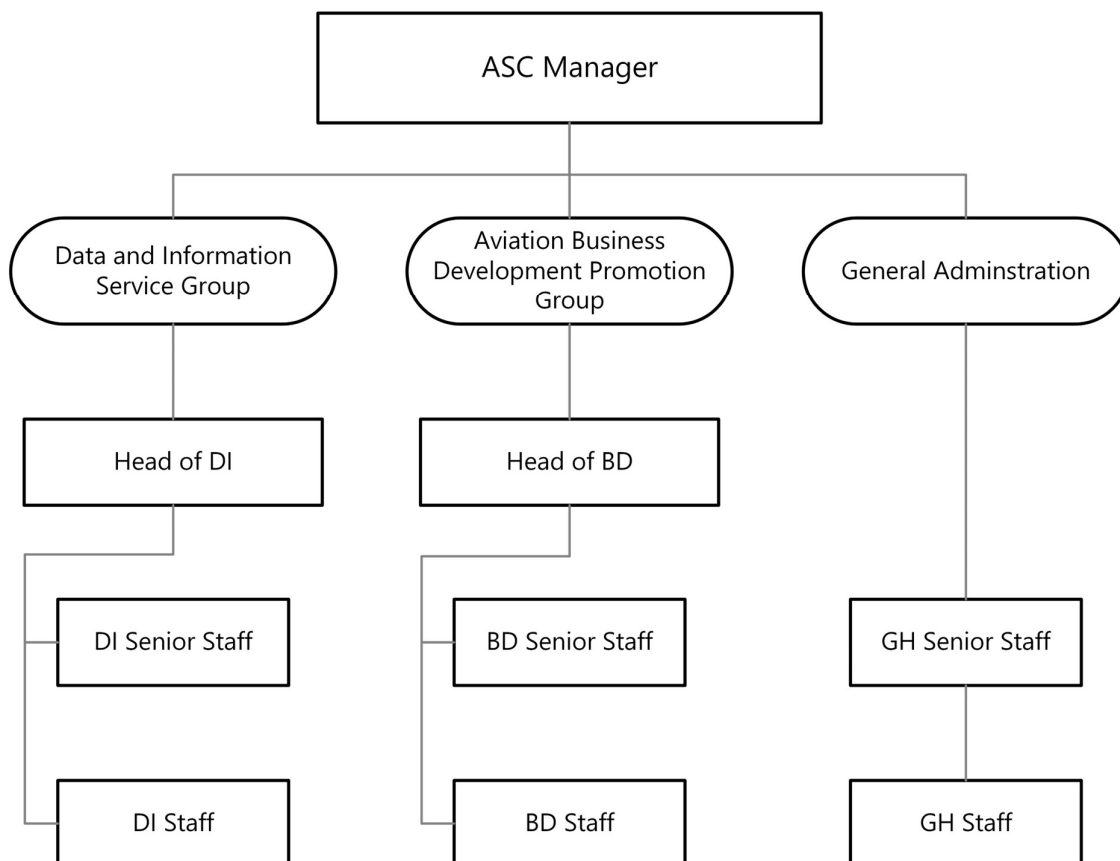
4) เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กพท.

1.2 ขอบเขตของคู่มือ

ขั้นตอนปฏิบัติของศูนย์บริการทางการบินฉบับนี้ ครอบคลุมขอบเขตของกิจกรรมสำหรับการดำเนินการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียน (Complaint Management System) ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น โดยกระบวนการจะมีความเชื่อมต่อกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน กพท. และหน่วยงาน ภายนอก

2. โครงสร้างหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 แผนผังโครงสร้างหน่วยงานศูนย์บริการทางการบิน



2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์บริการทางการบิน

2.2.1 รวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านกิจการการบินทุกประเภท เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ใช้งานในอุตสาหกรรมการบิน และบุคคลทั่วไป

2.2.2 ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาแอปพลิเคชันรวมถึงผลิตภัณฑ์ข้อมูลดิจิทัลทุกประเภท สำหรับให้บริการสาธารณะ เช่น การติดตามเที่ยวบิน การติดตามเรื่องร้องเรียน ฯลฯ

2.2.3 ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา และจัดให้มีระบบบริหารข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สะดวกสำหรับการเข้าถึง และใช้งาน

2.2.4 ดำเนินการเป็นศูนย์พัฒนาธุรกิจด้านกิจการการบินพลเรือน โดยการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ขั้นตอน และกระบวนการในการขอใบรับรอง ใบอนุญาต รวมทั้งการเตรียมการ และการแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินการ หรือดำเนินกิจการ รวมทั้งการให้ความสนับสนุนเรื่องอื่นๆ

2.2.5 ดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.2.6 บริหารความเสี่ยงตามภารกิจในความรับผิดชอบในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) หรือเจ้าของความเสี่ยงร่วม

2.2.7 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบิน

2.3.1 ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และบริการคำแนะนำในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินทั้งทางตรง และทางอ้อม รวมทั้งแนวทางในการเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการในธุรกิจการบิน และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2.3.2 จัดทำข้อมูลสารสนเทศเชิงวิเคราะห์ เพื่อกระตุ้น ส่งเสริม และเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจด้านการบิน

2.3.3 ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ขั้นตอน และกระบวนการในการขอใบรับรองใบอนุญาต รวมทั้งการเตรียมการ และการแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินการ หรือดำเนินกิจการ

2.3.4 เป็นศูนย์ให้บริการทางธุรกิจครบวงจร และห้องสมุดธุรกิจ (Business Library) ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ และการบริการฐานข้อมูล จัดให้มีตัวอย่างแนวคิด และฐานข้อมูลธุรกิจการบินที่น่าสนใจ และมีประโยชน์สำหรับการวางแผนธุรกิจ การเริ่มธุรกิจ และการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจของผู้ประกอบการ

2.3.5 พัฒนาระบบงาน และเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึง Platform ที่ทันสมัยเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับในการใช้งานของประชาชน และผู้โดยสาร

2.3.6 เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านกิจการการบิน

2.3.7 ติดตาม ตรวจสอบ จัดทำข้อมูลทางสถิติ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับรายงานผลการดำเนินการ และนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน

2.3.8 ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา และจัดให้มีระบบบริหารข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สะดวกสำหรับการเข้าถึง และใช้งาน

2.3.9 ประสานและเชื่อมโยงระบบกับส่วนงานผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการ รวมถึงผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนของประชาชน และผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และคล่องตัวในการจัดการข้อร้องเรียน

2.3.10 ดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.3.11 บริหารความเสี่ยงตามภารกิจในความรับผิดชอบในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) หรือเจ้าของความเสี่ยงร่วม

2.3.12 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

2.4.1 รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์บริการทางการบินเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

2.4.2 ตรวจสอบ และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เพื่อพิจารณาดำเนินการภายในฝ่าย หรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอก กพท. (กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก กพท.) โดยมีข้อพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

2.4.2.1 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยมีข้อมูลเรื่องร้องเรียน และหลักฐานที่เกี่ยวข้องครบถ้วน ให้ดำเนินการตรวจสอบ และสรุปผลการดำเนินการ หรือแนวทางการดำเนินการ เพื่อยุติเรื่อง หรือเพื่อดำเนินการอื่น ๆ ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท.

2.4.2.2 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยข้อมูลเรื่องร้องเรียน และหลักฐานที่เกี่ยวข้องไม่ครบถ้วน ให้แจ้งมายังศูนย์บริการทางการบินผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. เพื่อให้ศูนย์บริการทางการบินดำเนินการขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. เพิ่มเติม

2.4.3 ประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียนกรณีที่ฝ่ายต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภายนอก กพท. โดยส่งเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. หรือทำหนังสือ หรือดำเนินการผ่านช่องทางอื่น ๆ ตามที่ฝ่ายกำหนด

2.4.4 รายงานแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์บริการทางการบินทราบ ตามกรอบระยะเวลา 15 วัน, 30 วัน, 60 วัน, 90 วัน และ 120 วันทำการ ในกรณีที่การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นการดำเนินการภายในฝ่าย และยังไม่สามารถหาข้อยุติได้

2.4.5 กรณีที่เรื่องร้องเรียนดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก กพท. แต่ฝ่ายยังไม่ได้รับการรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานภายนอกเพื่อแจ้งแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์บริการทางการบินทราบตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แจ้งเตือนหน่วยงานภายนอกผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. หรือทำหนังสือ หรือดำเนินการผ่านช่องทางอื่น ๆ ตามที่ฝ่ายกำหนด เพื่อเร่งรัดการรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานภายนอก

2.4.6 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักของเรื่องร้องเรียนจัดทำสรุปผลการดำเนินการ และแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของฝ่ายผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน หรือเพื่อดำเนินการอื่น ๆ กรณีที่เรื่องร้องเรียนเกินกรอบระยะเวลา 120 วันทำการ แต่ยังไม่สามารถหาข้อยุติเรื่องได้

2.4.7 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักของเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบในกรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร และสำเนาถึงศูนย์บริการทางการบิน

3. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อกระบวนการงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น

3.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ศูนย์บริการทางการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น

3.3 วัตถุประสงค์ / ข้อกำหนดของกระบวนการ

3.3.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน

3.3.1.1 เพื่อให้ความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

3.3.1.2 เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. ใช้ในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐาน และใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการถ่ายทอดวิธีการทำงานให้กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่สามารถนำไปพัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ รวมถึงใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบ อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่ หรือแสดงให้บุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการทำงานที่มีอยู่เพื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ

3.3.2 ระบบถามตอบ Q&A

3.3.2.1 เพื่อขยายช่องทางการติดต่อของบุคคลภายนอกกับ กพท. ในรูปแบบการสื่อสารสองทาง

3.3.2.2 เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติงานตามกระบวนการของบุคลากรมีความชัดเจน และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.3.2.3 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กพท.

3.3.3 ระบบรับฟังความคิดเห็น

3.3.3.1 เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

3.3.3.2 เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

3.3.3.3 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กพท.

3.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการ

การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน มีตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการในกระบวนการ ได้แก่

1) สามารถดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนออกไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

2) สามารถดำเนินการตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนได้ภายใน 3 วันทำการ หลังได้รับแจ้งข้อยุติจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โดยใช้เกณฑ์ในการประเมิน ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์ในการประเมิน
4	สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายภาระงานได้มากกว่า หรือเท่ากับ 95%
3	สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายภาระงานได้มากกว่า หรือเท่ากับ 90%
2	สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายภาระงานได้มากกว่า หรือเท่ากับ 85%
1	สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายภาระงานได้น้อยกว่า 85%

3.5 หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

3.5.1 หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน

3.5.1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน

ศูนย์บริการทางการบินรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองที่อาคารสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- จดหมายของบุคคลทั่วไปส่งทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. (<https://complaint.caat.or.th>)
- หนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานราชการ องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกถึงสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

3.5.1.2 วันและเวลาทำการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

วันและเวลาทำการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน

- วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 08.30–16.30 น.

3.5.1.3 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1) กพท. รับเรื่องร้องเรียนทางด้านการกำกับดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนากิจการการบินพลเรือน ทั้งในด้านนิรภัยการบิน การรักษาสิ่งแวดล้อมการบิน การรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน การอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศ เศรษฐกิจการบินขนส่งทางอากาศ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินพลเรือน

2) เรื่องร้องเรียนที่จะรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความที่สุภาพ
- ระบุ วัน เดือน ปี ที่ชัดเจน
- มี ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ระบุข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร เพื่อให้สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- สามารถระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคลได้ (ถ้ามี)
- เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส กลั่นแกล้ง หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น
- เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้ กพท. ช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ หรือภารกิจของ กพท. โดยตรง

- 3) เรื่องร้องเรียนที่จะรับไว้พิจารณา ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
- เรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านทางโทรศัพท์
 - เรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท.
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่กระทบต่อภารกิจของ กพท.
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

4) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน หาข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมา หรือไม่เข้าลักษณะ ตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูล

5) เรื่องร้องเรียนที่ฝ่ายต่าง ๆ ได้รับแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ใช่ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในข้อ 3.5.1.1 (ช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน) ให้บุคลากรที่ได้รับเรื่องแจ้งข้อมูลมายังศูนย์บริการทางการบิน เพื่อประสานงานไปยังผู้ร้องเรียน และดำเนินการต่อไป

3.5.1.4 การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียน

1) การกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ซึ่งการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานพิจารณานั้นอาจส่งผลกับผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เช่น เป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษพนักงาน เบื้องต้นให้ถือว่าเรื่องดังกล่าวเป็นความลับทางราชการ การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานพิจารณาต้องไม่เปิดเผย (ปกปิด) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง หากจำเป็นต้องเปิดเผย ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาเรื่อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

2) การพิจารณากำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการในกรณีดังต่อไปนี้

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้อง และผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้

กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิด หรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

3.5.1.5 การตรวจสอบ และรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการตรวจสอบ และรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายัง กพท. จากช่องทางต่าง ๆ ของพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการดำเนินการ	รายละเอียด
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ได้รับแจ้งว่ามีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง
ร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ได้รับจดหมายแจ้งเรื่องร้องเรียน
ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท.	ทุกวันในเวลาทำการ	ตรวจสอบในระบบรับเรื่องร้องเรียน
หนังสือจากหน่วยงานภายนอก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ได้รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก

3.5.1.6 การบันทึกเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในระบบรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน จะดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนที่ได้รับลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้ในการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การติดตามเรื่อง รวมถึงการทำรายงานสรุปเสนอผู้บริหารระดับสูง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องกรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียนด้วยตนเอง CAAT-ASC-BD-001 โดยต้องมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ และเอกสารแนบ จากนั้นพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ดำเนินการบันทึกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งทำสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบฟอร์มคำร้องเรียนด้วยตนเอง และเอกสารแนบของผู้ร้องเรียนแนบลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน

2) กรณีที่มีการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ภายใน กพท. โดยไม่ผ่านศูนย์บริการทางการบิน บุคลากรที่ได้รับเรื่อง หรือผู้แทนคณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ภายในฝ่ายดำเนินการแจ้งรายละเอียด พร้อมทั้งส่งข้อมูล และเอกสารเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์บริการทางการบินทราบ เพื่อให้พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน

3) เรื่องร้องเรียนที่เป็นหนังสือจากหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภายนอก หรือได้รับผ่านช่องทางไปรษณีย์ ให้พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินดำเนินการทำเป็นสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และบันทึกรายละเอียด พร้อมทั้งแนบสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของเรื่องร้องเรียนลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน

3.5.1.7 การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

1) พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบิน ดำเนินการติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบตามกรอบระยะเวลา โดยนับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วันทำการ
- ครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 30 วันทำการ
- ครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 60 วันทำการ
- ครั้งที่ 4 เมื่อครบกำหนด 90 วันทำการ
- ครั้งที่ 5 เมื่อครบกำหนด 120 วันทำการ

2) ศูนย์บริการทางการบิน อาจจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อติดตามความคืบหน้า หรือเพื่อดำเนินการ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกรณีเร่งด่วน หรือในกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

3.5.1.8 การรายงานสรุปรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบิน ดำเนินการรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารระดับสูงทราบทุกเดือน และรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกไตรมาสต่อคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย รวมถึงรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังการดำเนินการ (รายปี) เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

3.5.1.9 มาตรฐานงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

1) การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อไป

2) การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินกรณีได้รับแจ้งผลดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการแจ้งยุติเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

3) การดำเนินการของบุคลากรของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. ให้ดำเนินการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนได้รับข้อยุติ หรือพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนจนได้รับข้อยุติ และแจ้งผลดำเนินการกลับมาถึงศูนย์บริการทางการบิน ภายใน 120 วันทำการ

3.5.1.10 การแจ้งความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน

1) เรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนไปถึงฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน กพท. แล้ว เป็นหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานนั้น ในการดำเนินการแจ้งความคืบหน้ากลับมาถึงศูนย์บริการทางการบินตามระยะเวลา 15, 30, 60, 90 และ 120 วันทำการ เพื่อให้ศูนย์บริการทางการบินแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานภายนอกทราบต่อไป

2) กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ศูนย์บริการทางการบิน ดำเนินการทำหนังสือแจ้งความคืบหน้า รวมถึงการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานราชการภายนอกทราบตามระยะเวลา 15, 30, 60, 90 และ 120 วันทำการ ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือมาจากหน่วยงานราชการภายนอก และเรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถหาข้อยุติได้

3.5.1.11 การยุติข้อร้องเรียน

เมื่อเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ ซึ่งหมายความว่ากระบวนการร้องเรียนนั้นสามารถตกลงกันได้ เช่น ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับการชดเชยแล้ว หรือได้ข้อสรุปการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

1) พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ดำเนินการแจ้งยุติเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. เพื่อให้ผู้ร้องทราบภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับข้อยุติจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2) พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ดำเนินการจัดทำหนังสือราชการแจ้งไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง ในกรณีที่มิใช่หน่วยงานภายนอกส่งเรื่องร้องเรียนมาเป็นหนังสือถึงศูนย์บริการทางการบิน และไม่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท.

3) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. แต่ต้องการทราบผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักของเรื่องร้องเรียนเป็นผู้จัดทำหนังสือราชการแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาถึงศูนย์บริการทางการบิน

4) การยุติข้อร้องเรียนในกรณีอื่น ๆ เช่น ผู้ร้องไม่ประสงค์จะติดตามต่อ หรือเรื่องร้องเรียนมีข้อมูล หรือเอกสารไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ หรือผู้ร้องไม่พอใจเอาความ หรือผู้ร้องแจ้งความประสงค์ให้ยุติเรื่อง สามารถยุติข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ โดยพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งให้ยุติเรื่องจากผู้ร้องเรียน

5) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีเอกสารไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ต่อเมื่อพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อมูล หรือเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนแล้วแต่ไม่ได้รับข้อมูล หรือเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ

6) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน แต่เรื่องร้องเรียนนั้นไม่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่การกำกับดูแลของ กพท. สามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ โดยฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุเหตุผลในการยุติเรื่องร้องเรียน เนื่องจาก “เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของ กพท.” รวมถึงแจ้งรายละเอียดกรอบอำนาจหน้าที่ของฝ่าย กลับมายังศูนย์บริการทางการบิน เพื่อให้พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินแจ้งยุติเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน

7) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นยังไม่สามารถยุติได้ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับการติดตามความคืบหน้าจากศูนย์บริการทางการบินครบตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.7 (การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน) แล้ว ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักจะต้องทำบันทึกรายงานผลในระบบรับเรื่องร้องเรียน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานในการดำเนินการ รวมถึงแนวทางในการดำเนินการหลังจากที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้ และแจ้งมายังศูนย์บริการทางการบิน เพื่อให้พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน แจ้งแนวทางในการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อยุติเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน และเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนต่อไป

3.5.1.12 ลักษณะเรื่องร้องเรียน ลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน

เรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในระบบรับเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.2.3 (การทำงานของระบบรับเรื่องร้องเรียน) ที่ได้กำหนดหัวข้อเรื่องร้องเรียนกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้หลายฝ่าย หรือเรื่องร้องเรียนในหัวข้ออื่น ๆ จะถูกส่งเข้ามายังศูนย์บริการทางการบิน เมื่อพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบินได้รับเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์บริการทางการบินแล้ว จะต้องสามารถลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทได้ เพื่อให้สามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดตามลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อเสนอนะ / บัตรสนเท่ห์

เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอนะ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี โดยเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน กรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที แต่หากเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป

เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยอันเป็นเหตุที่เป็นอันตรายต่อชีวิตของประชาชน สามารถรอการพิจารณาได้ เช่น การขอค่าชดเชย การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน การยกเลิกเที่ยวบิน

ให้ถือเป็นคำร้องในลำดับความสำคัญระดับ **เร่งด่วน (Priority)** ต้องได้รับการดำเนินการส่งต่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ

3) เรื่องร้องเรียนสำคัญ

เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ เช่น เงื่อนไขเกี่ยวกับเอกสารยืนยันตัวตนในการเดินทาง พนักงานสายการบินปฏิบัติไม่เหมาะสม/ไม่เป็นธรรม

ให้ถือเป็นคำร้องในลำดับความสำคัญระดับ **เร่งด่วนมาก (Immediate)** ต้องได้รับการดำเนินการส่งต่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน 2 วันทำการ

4) เรื่องร้องเรียนเร่งด่วน

เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชน หรือผู้ประกอบการ อันเกิดเหตุที่เป็นอันตรายต่อชีวิต หรือทำให้การปฏิบัติการบินหยุดชะงัก หรือกระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย เช่น อากาศยาน หรืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่อาจไม่ปลอดภัยต่อการทำการบิน

ให้ถือเป็นคำร้องในลำดับความสำคัญระดับ **เร่งด่วนที่สุด (Urgent)** ต้องได้รับการดำเนินการส่งต่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ

สำหรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในระบบฯ ที่ได้กำหนดหัวข้อเรื่องร้องเรียนกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้เพียงฝ่ายเดียว จะถูกส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องอัตโนมัติทันที

3.5.1.13 แนวทางการแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบช่องทางการร้องเรียน

หากศูนย์บริการทางการบิน ได้รับแจ้งข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จากผู้ร้องเรียน หรือจากฝ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้พนักงานวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูลธุรกิจการบิน ดำเนินการแจ้งผ่าน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อให้ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยสามารถใช้ตัวอย่างรูปแบบในการแจ้งข้อมูลดังนี้

Dear [Complainant],

Regarding to your complaint that requires investigation, we kindly request that you submit it through the official website of The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) at

<https://complaint.caat.or.th>

This will facilitate a more thorough investigation and a more efficient resolution.

Please accept our apologies. We were unable to process your previous request due to its submission through an incorrect channel.

Best Regards,

Aviation Service Center (ASC)

The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT)

เรียน [ผู้ร้องเรียน]

ตามที่ท่านได้มีความประสงค์ที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เพื่อให้ กพท. ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการตรวจสอบ และการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาให้ท่านแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. ที่

<https://complaint.caat.or.th>

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ขออภัยเป็นอย่างสูงที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องของท่านก่อนหน้านี้ได้ เนื่องจากการยื่นเรื่องของท่านมิได้เป็นไปตามช่องทางที่กำหนด

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์บริการทางการบิน (ASC)

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

3.5.1.14 ขอบเขตการจัดการหัวข้อเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

หากศูนย์บริการทางการบินได้รับเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยที่พนักงานวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูลธุรกิจการบินดำเนินการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลของเรื่องร้องเรียนแล้วพบว่า เรื่องดังกล่าวไม่ได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่การกำกับดูแลของ กพท. ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1) พนักงานวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูลธุรกิจการบินประสานงานไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อแจ้งให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้หน่วยงานต้นเรื่องชี้แจง หรือแจ้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกลับมายัง กพท.

2) พนักงานวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูลธุรกิจการบินส่งข้อมูลผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลด้านการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานต้นเรื่องเพื่อแจ้งให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

3) ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ได้รับแจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่การกำกับดูแลของ กพท. ดำเนินการแจ้งรับทราบข้อมูลผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนกลับมายังศูนย์บริการทางการบินเพื่อดำเนินการต่อไป

4) เมื่อได้รับการชี้แจง หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นเรื่อง รวมถึงได้รับการแจ้งรับทราบข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว พนักงานวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูลธุรกิจการบินแจ้งรับทราบข้อมูลเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่การกำกับดูแลของ กพท. โดยตรง

เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานต้นเรื่อง	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
เครื่องปรับอากาศในสนามบินไม่เย็น	ท่าอากาศยานตรัง	AGA, SFD
ร้องเรียนพนักงานที่ปฏิบัติงานใน lounge ภายในสนามบินใช้คำพูดไม่เหมาะสมผ่านสื่อโซเชียล	Miracle Lounge ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	AGA, SFD
ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บุหรี่ไฟฟ้าของช่างที่กำลังปฏิบัติงานข้างเครื่องบิน	สายการบินแอร์เอเชีย	OPS, PEL
ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการเหยียดสีผิวระหว่างผู้โดยสารที่อยู่บนเครื่องบิน และการจัดการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	สายการบินบางกอกแอร์เวย์	OPS, SFD
ร้องเรียนเกี่ยวกับพิษ สมุนไพร สารเสพติด หรือตรวจพบว่านำสัตว์ติดตัวขึ้นเครื่องบิน	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	SFD

3.5.1.15 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเสียงหรือสิ่งแวดล้อม

1) หากมีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ เสียงจากอากาศยาน และเสียงหรือสิ่งแวดล้อมของสนามบิน เข้ามาในระบบรับเรื่องร้องเรียน ASC จะเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนในสถานะฝ่ายรับผิดชอบหลัก พร้อมทั้งสำเนาเรื่องส่งให้ APD ทราบในสถานะฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงาน BD เป็นผู้ประสานไปยังหน่วยงานภายนอกผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้หน่วยงานภายนอกสามารถตอบกลับหรือส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกลับมายังระบบ

2) หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทางด้านเสียงหรือสิ่งแวดล้อม

หน่วยงาน	สนามบินที่เกี่ยวข้อง
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (AOT)	- ท่าอากาศยานเชียงใหม่ - ท่าอากาศยานดอนเมือง - ท่าอากาศยานภูเก็ต - ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย - ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ - ท่าอากาศยานหาดใหญ่
กรมท่าอากาศยาน (DOA)	- ท่าอากาศยานกระบี่ - ท่าอากาศยานขอนแก่น - ท่าอากาศยานชุมพร - ท่าอากาศยานตรัง - ท่าอากาศยานตาก - ท่าอากาศยานนครพนม - ท่าอากาศยานนครราชสีมา - ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช - ท่าอากาศยานนราธิวาส - ท่าอากาศยานน่านนคร - ท่าอากาศยานเบตง - ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ - ท่าอากาศยานปาย - ท่าอากาศยานเพชรบูรณ์ - ท่าอากาศยานแพร่ - ท่าอากาศยานพิษณุโลก - ท่าอากาศยานแม่สอด - ท่าอากาศยานแม่สะเรียง - ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน - ท่าอากาศยานร้อยเอ็ด - ท่าอากาศยานระนอง - ท่าอากาศยานเลย

หน่วยงาน	สนามบินที่เกี่ยวข้อง
	- ท่าอากาศยานลำปาง - ท่าอากาศยานสกลนคร - ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี - ท่าอากาศยานหัวหิน - ท่าอากาศยานอุดรธานี - ท่าอากาศยานอุบลราชธานี
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Airways)	- ท่าอากาศยานตราด - ท่าอากาศยานสุโขทัย - ท่าอากาศยานสมุย
การทำอากาศยานอุตะเภา	ท่าอากาศยานอุตะเภา

3) เมื่อหน่วยงานภายนอกดำเนินการส่งข้อมูลกลับมายัง ASC แล้ว APD จะเป็นฝ่ายที่พิจารณาให้ความเห็น เพื่อเสนอให้ ASC พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.5.2 ระบบรับเรื่องร้องเรียน

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (Complaint Management System) ของ กพท. เป็นระบบที่อยู่ในการควบคุมดูแลโดยกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบิน (BD) ศูนย์บริการทางการบิน ซึ่งได้รับการสร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการในด้านการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนร่วมกับคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองผู้ร้องเรียนได้ทันต่อเหตุการณ์ยิ่งขึ้น

3.5.2.1 ช่องทางในการเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน

- สามารถเข้าได้โดยตรงที่ URL <https://complaint.caat.or.th>
- เข้าผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
<http://www.caat.or.th>

3.5.2.2 ระยะเวลาการเปิดให้บริการของระบบรับเรื่องร้องเรียน

- ระบบรับเรื่องร้องเรียนเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

3.5.2.3 การทำงานของระบบรับเรื่องร้องเรียน

ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. มีการกำหนดหัวข้อในการร้องเรียนกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

หัวข้อหลัก/หัวข้อย่อย	ฝ่ายรับผิดชอบหลัก	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
• การดำเนินงานของสายการบิน		
○ การยกเลิกเที่ยวบิน	ERD	-
○ เที่ยวบินล่าช้า	ERD	-
○ การปฏิเสธการเดินทาง หรือขนส่ง	ERD	-
○ สัมภาระถูกทำลาย สูญหาย เสียหาย ล่าช้า	ERD	-
○ การยกเลิกการเดินทางด้วยตนเอง	ERD	-
○ พนักงานสายการบินปฏิบัติไม่เหมาะสม/ไม่เป็นธรรม	ERD	OPS / SFD
○ การซื้อบัตรโดยสาร	ERD	-
○ ความปลอดภัยของผู้โดยสารในห้องโดยสาร	OPS	ERD / SFD / SMO
○ การปฏิบัติการบินของผู้ถือใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ	OPS	PEL
○ ความปลอดภัยของอากาศยาน	AIR	SMO
○ เสี่ยงจากอากาศยาน	ASC	APD / AGA / OPS / AIR / ANS

หัวข้อหลัก/หัวข้อย่อย	ฝ่ายรับผิดชอบหลัก	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินงานของสนามบิน - ความปลอดภัยในเขตการบิน - เสียงหรือสิ่งแวดล้อมของสนามบิน - มาตรการการรักษาความปลอดภัยในสนามบิน - พนักงานสนามบินปฏิบัติไม่เหมาะสม/ไม่เป็นธรรม - ร้องเรียนผู้ดำเนินงานสนามบิน	AGA ASC SFD SFD AGA	SMO APD / AGA - - SFD
- ความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน - อากาศยานทั่วไปและการทำงานทางอากาศ - อากาศยานของผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ	OPS OPS	AIR / PEL AIR / PEL
- การรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน - ขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารของผู้โดยสาร หรือสินค้าเข้าออกประเทศไทย - มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้ดำเนินการ - การปฏิเสธการเดินทาง หรือขนส่งด้วยเหตุผลด้านการรักษาความปลอดภัย	SFD SFD SFD	- - -
- การบริการต่อผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ - การบริการต่อผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	SFD	OPS
- อากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (โดรน) - การบินโดรนที่ผิดกฎหมาย - การขึ้นทะเบียนโดรน	UAS UAS	- -
- สถาบันฝึกอบรม และผู้ประจำหน้าที่ด้านการบิน - ใบอนุญาตนักบิน นายช่างภาคพื้นดิน พนักงานอำนวยความสะดวกการจราจรทางอากาศ - สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน - การสอบภาคทฤษฎี และการสอบภาคปฏิบัติ	PEL PEL PEL	- - -
- สภาพและความเหมาะสมของอากาศยาน - การจดทะเบียน ถอนทะเบียนอากาศยาน - อากาศยาน หรืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่อาจไม่ปลอดภัยต่อการทำการบิน	AIR AIR	- -

หัวข้อหลัก/หัวข้อย่อย	ฝ่ายรับผิดชอบหลัก	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
• อื่นๆ		
○ อื่นๆ	ASC	-

ระบบรับเรื่องร้องเรียนจะการทำงานอัตโนมัติตามขั้นตอนดังนี้

1) หากมีผู้ใช้บริการส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามายังระบบรับเรื่องร้องเรียนโดยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายเดียว ระบบจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามหัวข้อที่ผู้ใช้บริการเลือก

2) หากมีผู้ใช้บริการส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามายังระบบรับเรื่องร้องเรียนโดยเป็นเรื่องที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายตามที่ได้กำหนดหัวข้อในการร้องเรียนกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้ ระบบจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังศูนย์บริการทางการบิน

3) เมื่อเรื่องร้องเรียนถูกส่งเข้ามาในระบบรับเรื่องร้องเรียน ระบบจะดำเนินการส่งข้อความตอบกลับอัตโนมัติผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้เข้าสู่กระบวนการของระบบรับเรื่องร้องเรียนแล้ว และทางฝ่ายที่เกี่ยวข้องของ กพท. กำลังดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

4) ขั้นตอน และวิธีการใช้งานเกี่ยวกับระบบรับเรื่องร้องเรียน บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษา หรือหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากคู่มือผู้ใช้งานระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน

3.5.2.4 หน่วยงานราชการภายนอกที่เชื่อมโยงระบบกับ กพท.

ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. ได้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานราชการภายนอก โดยเป็นการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานราชการภายนอกที่มีความเกี่ยวข้อง และส่งเรื่องร้องเรียนให้ กพท. เพื่อเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน ซึ่งหน่วยงานราชการที่ได้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบรับเรื่องร้องเรียนกับ กพท. มีดังนี้

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
- สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

3.5.3 ระบบถามตอบ Q&A

ระบบถามตอบ Q&A เป็นระบบของ กพท. ที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการในด้านการซักถามข้อมูล โดยระบบถามตอบ Q&A จะรับข้อซักถามจากผู้ใช้บริการและส่งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาคำตอบข้อซักถามนั้น ๆ และตอบกลับไปยังผู้ใช้บริการผ่านระบบถามตอบ Q&A

3.5.3.1 ช่องทางในการเข้าใช้งานระบบถามตอบ Q&A

- สามารถเข้าได้โดยตรงที่ URL <https://portal.caat.or.th/webboard/>
- เข้าผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
<http://www.caat.or.th>

3.5.3.2 ระยะเวลาการเปิดให้บริการของระบบถามตอบ Q&A

- ระบบถามตอบ Q&A เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

3.5.3.3 การทำงานของระบบถามตอบ Q&A

ระบบถามตอบ Q&A มีการกำหนดหัวข้อในการซักถามกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

หัวข้อ	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ขึ้นทะเบียนโดรน	UAS
- การขออนุญาตบินโดรน	
- ติดตามเรื่องการขอใบอนุญาตบินโดรน	
- การยกเลิกใบอนุญาตบินโดรน	
- Transit & Transfer	ERD
- ขออนุญาตเที่ยวบิน	
- สิทธิผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบิน เที่ยวบินล่าช้า	
- การส่งเรื่องร้องเรียน	ASC
- การติดตามเรื่องร้องเรียน	
- มาตรฐานของผู้ประจำหน้าที่	PEL
- ใบรับรองสถานฝึกอบรม	
- มาตรฐานของการทำการบิน	OPS
- การก่อสร้างใกล้เคียงบริเวณท่าอากาศยาน	AGA
- มาตรฐานของท่าอากาศยาน	
- มาตรการการเดินทางเข้า-ออกประเทศ	SCO
- การนำของเหลว เจล สเปรย์ ขึ้นอากาศยาน และการรักษาความปลอดภัยสนามบิน	SFD
- อื่น ๆ	ASC

ระบบถามตอบ Q&A จะมีการทำงานอัตโนมัติตามขั้นตอนดังนี้

1) หากมีผู้ซักถามส่งข้อซักถามเข้ามายังระบบถามตอบ Q&A ระบบจะดำเนินการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อที่ผู้ซักถามเลือก เพื่อแจ้งเตือนฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีข้อซักถามเข้ามาในระบบ

2) ระบบจะดำเนินการส่งข้อความตอบกลับอัตโนมัติไปยังผู้ซักถามผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อซักถามได้เข้าสู่กระบวนการของระบบถามตอบ Q&A แล้ว และ กพท. กำลังดำเนินการพิจารณาข้อซักถามดังกล่าว

3.5.4 ระบบรับฟังความคิดเห็น

ระบบรับฟังความคิดเห็น เป็นระบบของ กพท. ที่มีไว้สำหรับรับข้อคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กพท. โดยรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แสดงความคิดเห็นเข้ามาในระบบ และส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และนำไปปรับปรุง พัฒนา หรือประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไป

3.5.4.1 ช่องทางในการเข้าใช้งานระบบรับฟังความคิดเห็น

- สามารถเข้าได้โดยตรงที่ URL <https://portal.caat.or.th/comment/>
- เข้าผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
<http://www.caat.or.th>

3.5.4.2 ระยะเวลาการเปิดให้บริการของระบบรับฟังความคิดเห็น

- ระบบรับฟังความคิดเห็นเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

3.5.4.3 การทำงานของระบบรับฟังความคิดเห็น

ระบบรับฟังความคิดเห็น มีการกำหนดหัวข้อการแสดงความคิดเห็นกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

หัวข้อ	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ขึ้นทะเบียนโดรน	UAS
- การขออนุญาตบินโดรน	
- ติดตามเรื่องการขอใบอนุญาตบินโดรน	
- การยกเลิกใบอนุญาตบินโดรน	
- Transit & Transfer	ERD
- ขออนุญาตเที่ยวบิน	
- สิทธิผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบิน เที่ยวบินล่าช้า	
- การส่งเรื่องร้องเรียน	ASC
- การติดตามเรื่องร้องเรียน	
- มาตรฐานของผู้ประจำหน้าที่	PEL
- ใบรับรองสถานฝึกอบรม	
- มาตรฐานของการทำการบิน	OPS
- การก่อสร้างใกล้เคียงบริเวณท่าอากาศยาน	AGA
- มาตรฐานของท่าอากาศยาน	
- มาตรการการเดินทางเข้า-ออกประเทศ	SCO
- อื่น ๆ	ASC

ระบบรับฟังความคิดเห็นจะมีการทำงานอัตโนมัติตามขั้นตอนดังนี้

1) หากมีผู้แสดงความคิดเห็นส่งความคิดเห็นเข้ามาในระบบรับฟังความคิดเห็น ระบบจะดำเนินการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อที่ผู้แสดงความคิดเห็นเลือก เพื่อแจ้งเตือนฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีข้อคิดเห็นเข้ามาในระบบ

2) ระบบจะดำเนินการส่งข้อความตอบกลับอัตโนมัติไปยังผู้แสดงความคิดเห็นผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อให้ผู้แสดงความคิดเห็นมั่นใจว่าข้อคิดเห็นได้เข้าสู่กระบวนการของระบบรับฟังความคิดเห็นของ กพท. แล้ว

3.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนด ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการของการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น สามารถสรุปให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนด ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ได้ดังนี้

3.6.1 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนด	ระยะเวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.1			
1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.5	1-3 วัน	พนักงาน BD
2. ตรวจสอบข้อมูลของเรื่องร้องเรียน	ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและเอกสารแนบเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.3		
3. บันทึกเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในระบบรับเรื่องร้องเรียน	บันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.6 ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่ได้อยู่ในระบบรับเรื่องร้องเรียน		
4. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	เรื่องร้องเรียนที่แจ้งเข้ามาผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนในหัวข้อเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.2.3 ที่ระบุฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้ฝ่ายเดียว ระบบจะส่งเรื่องไปยังฝ่ายอัตโนมัติ เรื่องร้องเรียนที่แจ้งเข้ามาผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนในหัวข้อเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.2.3 ที่ระบุฝ่ายที่เกี่ยวข้องไว้หลายฝ่าย ระบบจะส่งเรื่องไปศูนย์บริการทางการบิน เมื่อศูนย์บริการทางการบินได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้วิเคราะห์ และส่งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามลักษณะความสำคัญ และความเร่งด่วน ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.12		

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนด	ระยะเวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
	เรื่องร้องเรียนที่วิเคราะห์แล้วไม่ตรงตามหัวข้อเรื่องร้องเรียนที่ได้กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.2.3 ให้เสนอเรื่องไปยัง รอง ผอ.กพท. เพื่อสั่งการ หรือให้ประชุมหารือแนวทางการจัดการ		
5. ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาเพื่อดำเนินการภายในฝ่าย หรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอก กพท. ในการตรวจสอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่ฝ่ายยังไม่สามารถสรุปผลการดำเนินการได้ ให้แจ้งความคืบหน้ากลับมายังศูนย์บริการทางการบินตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.10 เรื่องร้องเรียนที่ฝ่ายสามารถหาข้อสรุปผลการดำเนินการได้แล้ว ให้แจ้งสรุปผลการดำเนินการกลับมายังศูนย์บริการทางการบิน เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้อยู่ในการกำกับดูแลของ กพท. ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแจ้งสรุปผลการดำเนินการหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.14	15-120 วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ / บุคลากรภายในฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย
6. ติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.7 เพื่อติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติได้		พนักงาน BD
7. แจ้งยุติเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับสรุปผลการดำเนินการจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้แจ้งยุติเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.11	1-3 วัน	พนักงาน BD

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนด	ระยะเวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
8. พนักงาน BD ดำเนินการจัดทำรายงานสรุป	พนักงาน BD ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.8	รายเดือน รายไตรมาส รายปี	พนักงาน BD

รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากขั้นตอนต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมดในตารางข้างต้น มีรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายัง กพท. ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบินที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.1

2) พนักงาน BD ดำเนินการตรวจสอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน และรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.5

3) เรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการทางการบิน ที่ไม่ได้อยู่ในระบบรับเรื่องร้องเรียน ให้พนักงาน BD ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.6

4) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ให้พนักงาน BD ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และเอกสารแนบเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนมีข้อมูล หรือเอกสารไม่ครบถ้วน ให้แจ้งขอข้อมูล หรือเอกสารจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม พร้อมทั้งประสานงานกับผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการ และหลักเกณฑ์การพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียนหากไม่ได้รับข้อมูล หรือเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลา 5 วันทำการ

5) เรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยมีหัวข้อในการร้องเรียนที่ระบุไว้ในหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.2.3 ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายเดียว ระบบรับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องอัตโนมัติ หากหัวข้อในการร้องเรียนอาจเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ระบบรับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง ASC

6) เรื่องร้องเรียนที่อาจเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย และเรื่องร้องเรียนในหัวข้อ อื่นๆ ที่ถูกส่งเข้ามายัง ASC ให้พนักงาน BD วิเคราะห์ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน แต่หากทำการวิเคราะห์แล้วพบว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่ตรงตามหัวข้อที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.2.3 ให้ดำเนินการกรอกข้อมูล และรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรายงานเรื่องร้องเรียน CAAT-ASC-BD-002 โดยหัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และลงนามเพื่อส่งให้ผู้จัดการพิจารณา และลงนามอนุมัติให้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนให้ รอง ผอ.กพท. (รพศ.) พิจารณาต่อไป

7) แบบฟอร์มรายงานเรื่องร้องเรียน CAAT-ASC-BD-002 ที่ได้รับการลงนามอนุมัติจากผู้จัดการแล้ว ให้พนักงาน BD ทำเป็นสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแนบไฟล์ลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ ไปยัง รอง ผอ.กพท. (รพศ.) เพื่อพิจารณาฝ่ายรับผิดชอบหลัก รวมถึงฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งส่งการผ่านระบบฯ หรือพิจารณาแล้วเห็นควรให้ ASC จัดประชุมร่วมกับ

ฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาหรือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือพิจารณาแล้วส่งต่อเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ ให้กับ รอง ผอ.กพท. (รท. หรือ รบค. หรือ รบพ.) เพื่อพิจารณาฝ่ายรับผิดชอบหลัก รวมถึงฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งส่งการผ่านระบบฯ ต่อไป

8) เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณา และส่งการจาก รอง ผอ.กพท. (รท. หรือ รท. หรือ รบค. หรือ รบพ.) ที่ส่งผ่านระบบฯ กลับมายัง ASC แล้ว ให้พนักงาน BD ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบฯ ไปยัง ฝ่ายต่าง ๆ ตามข้อสั่งการต่อไป

9) เมื่อเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนถูกส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้คณะทำงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ หรือบุคลากรภายในฝ่ายที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อมูล หรือรายละเอียด ของเรื่องเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของฝ่ายให้ครบถ้วน หากยังมีข้อมูล หรือรายละเอียดไม่ครบถ้วน ให้แจ้ง ขอสข้อมูล หรือเอกสารเพิ่มเติมผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน

10) เรื่องร้องเรียนที่ส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีข้อมูล หรือรายละเอียดของเรื่องครบถ้วนแล้ว ให้คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ หรือบุคลากรภายในฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเรื่องเพื่อดำเนินการ ภายในฝ่าย หรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอก กพท. ในการตรวจสอบแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน

11) เรื่องร้องเรียนที่ได้รับข้อมูลในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถหาข้อสรุป หรือได้รับผลการดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแจ้งสรุปผลการดำเนินการผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้ง กลับมายัง ASC แต่หากฝ่ายฯ ยังไม่สามารถสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ ให้แจ้งความคืบหน้ากลับมายัง ASC ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.10 เพื่อให้ ASC แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานราชการภายนอก ทราบต่อไป

12) เรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนหัวข้อ “เสียงจากอากาศยาน” และหัวข้อ “เสียง หรือ สิ่งแวดล้อมของสนามบิน” ที่ส่งเข้ามายัง ASC ให้พนักงาน BD ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.15

13) เรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนหัวข้อ “อื่น ๆ” ที่ส่งเข้ามายัง ASC และพนักงาน BD ได้ดำเนินการวิเคราะห์แล้วพบว่า ไม่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่การกำกับดูแลของ กพท. ให้พนักงาน BD ดำเนินการ ตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.14

14) เรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สามารถยุติเรื่องได้ หรือยังไม่ได้รับแจ้งความคืบหน้าจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้พนักงาน BD ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.7 เพื่อติดตามความคืบหน้า

15) เรื่องร้องเรียนที่ได้รับสรุปผลการดำเนินการจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้พนักงาน BD แจ้งยุติ เรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.11

16) พนักงาน BD จัดทำรายงานสรุปรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.8 ให้ผู้จัดการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

3.6.2 ขั้นตอนการจัดการระบบถามตอบ Q&A

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนด	ระยะเวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ชักถามส่งข้อซักถามเข้ามาในระบบถามตอบ Q&A ของ กพท.			
1. ระบบถามตอบ Q&A ดำเนินการส่งข้อความตอบกลับ	ระบบดำเนินการส่งข้อความตอบกลับอัตโนมัติไปยังผู้ชักถามผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้	1 วัน	ITD
2. ระบบถามตอบ Q&A ดำเนินการส่งข้อความไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ระบบดำเนินการส่งข้อความแจ้งไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อที่ผู้ชักถามเลือกตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.3.3 ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	1 วัน	ITD
3. ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาข้อซักถาม และหาคำตอบ	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาเพื่อดำเนินการภายในฝ่าย หรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอก กพท. ในการตอบข้อซักถาม	1-3 วัน	คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ / บุคลากรภายในฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย
4. ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม	เมื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาข้อซักถาม และหาคำตอบข้อซักถามได้แล้ว ดำเนินการแจ้งตอบข้อซักถามลงในระบบถามตอบ Q&A		
5. พนักงาน BD ดำเนินการจัดทำรายงานสรุป	พนักงาน BD ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.8	รายเดือน รายไตรมาส รายปี	พนักงาน BD

รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานการจัดการระบบถามตอบ Q&A จากขั้นตอนต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมดในตารางข้างต้น มีรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) ผู้ชักถามส่งข้อซักถามเข้ามาในระบบถามตอบ Q&A ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- 2) ระบบถามตอบ Q&A ดำเนินการส่งข้อความตอบกลับอัตโนมัติไปยังผู้ชักถามผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อแจ้งว่าระบบได้รับข้อซักถามจากผู้ชักถามเรียบร้อยแล้ว และ กพท. กำลังดำเนินการพิจารณาข้อซักถามดังกล่าว
- 3) ระบบถามตอบ Q&A จะดำเนินการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อที่ผู้ชักถามเลือกตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.3.3 เพื่อแจ้งเตือนว่ามีข้อซักถามเข้ามาในระบบ
- 4) ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อซักถามเพื่อดำเนินการภายในฝ่าย หรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอก กพท. ในการตอบข้อซักถาม และตอบกลับข้อซักถามผ่านระบบถามตอบ Q&A
- 5) พนักงาน BD ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปข้อซักถามตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.8 ให้ผู้จัดการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

3.6.3 ขั้นตอนการจัดการระบบรับฟังความคิดเห็น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนด	ระยะเวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
ผู้แสดงความคิดเห็นส่งข้อคิดเห็นเข้ามาในระบบรับฟังความคิดเห็นของ กพท.			
1. ระบบรับฟังความคิดเห็น ดำเนินการส่งข้อความ ตอบกลับ	ระบบฯ ดำเนินการส่งข้อความตอบกลับ อัตโนมัติไปยังผู้แสดงความคิดเห็น ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ ที่ได้ลงทะเบียนไว้	1 วัน	ITD
2. ระบบรับฟังความคิดเห็น ดำเนินการส่งข้อความไปยัง ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ระบบฯ ดำเนินการส่งข้อความแจ้งไปยัง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อที่ผู้แสดง ความคิดเห็นเลือกตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.4.3 ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	1 วัน	ITD
3. ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พิจารณาข้อคิดเห็น	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อคิดเห็น เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนา หรือแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน	1-3 วัน	คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนฯ / บุคลากรภายใน ฝ่ายที่ได้รับ มอบหมาย
4. พนักงาน BD ดำเนินการ จัดทำรายงานสรุป	พนักงาน BD ดำเนินการจัดทำรายงาน สรุปตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.8	รายเดือน รายไตรมาส รายปี	พนักงาน BD

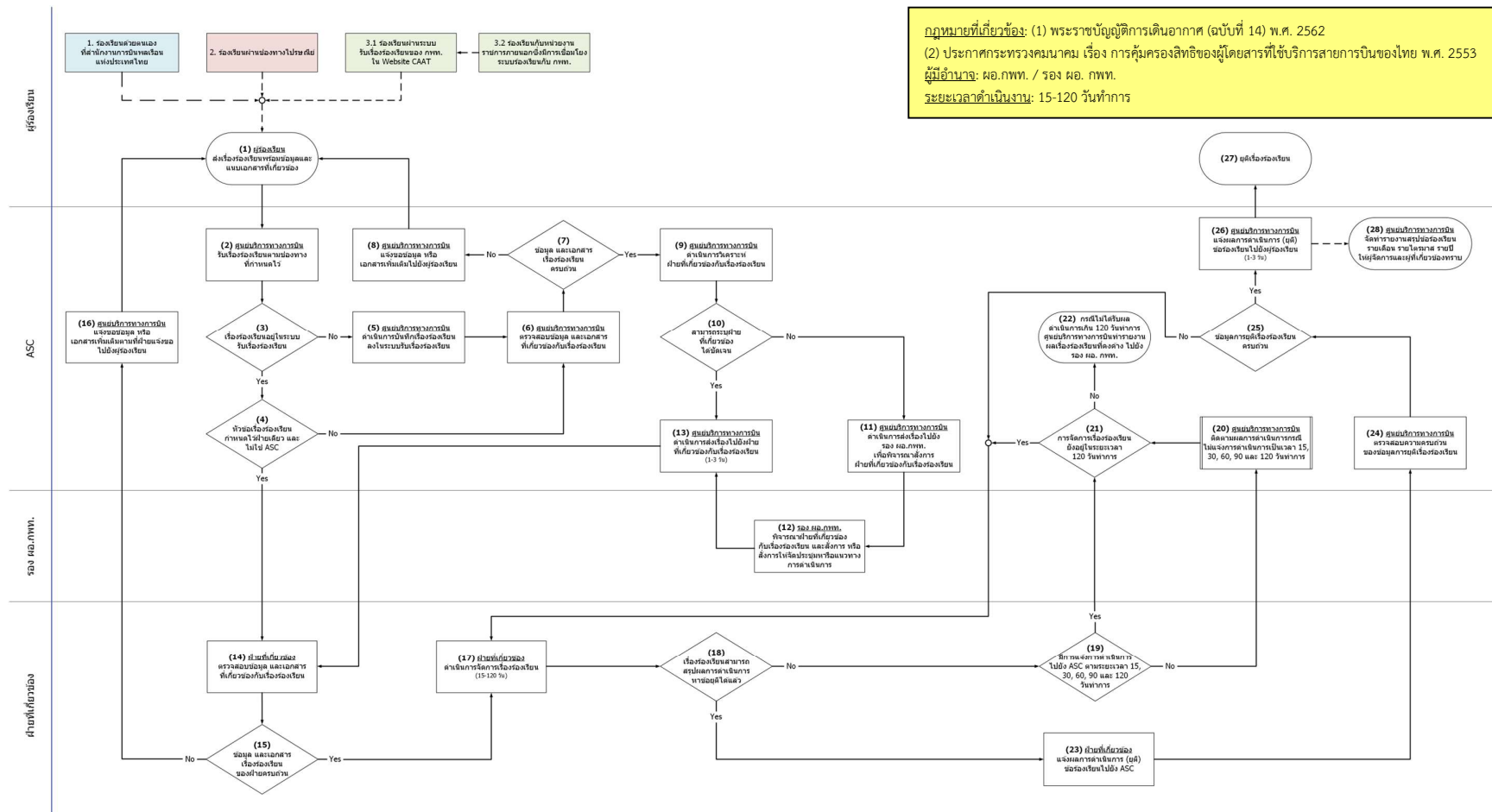
รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานการจัดการระบบรับฟังความคิดเห็น จากขั้นตอนต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมด
ในตารางข้างต้น มีรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) ผู้แสดงความคิดเห็น ส่งความคิดเห็นเข้ามาในระบบรับฟังความคิดเห็นของสำนักงานการบินพลเรือน
แห่งประเทศไทย
- 2) ระบบรับฟังความคิดเห็นดำเนินการส่งข้อความตอบกลับอัตโนมัติไปยังผู้แสดงความคิดเห็น
ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่อยู่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อให้ผู้แสดงความคิดเห็นมั่นใจว่าข้อคิดเห็นได้เข้าสู่
กระบวนการของระบบรับฟังความคิดเห็นของ กพท. แล้ว
- 3) ระบบรับฟังความคิดเห็นดำเนินการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อ
ที่ผู้แสดงความคิดเห็นเลือกตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.4.3 เพื่อแจ้งแจ้งเตือนว่ามีข้อคิดเห็นเข้ามาในระบบ
- 4) ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาข้อคิดเห็นเพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา หรือแก้ไขปรับปรุง
การปฏิบัติงาน
- 5) พนักงาน BD ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปข้อคิดเห็นตามหลักเกณฑ์ข้อ 3.5.1.8 ให้ผู้จัดการ และ
ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

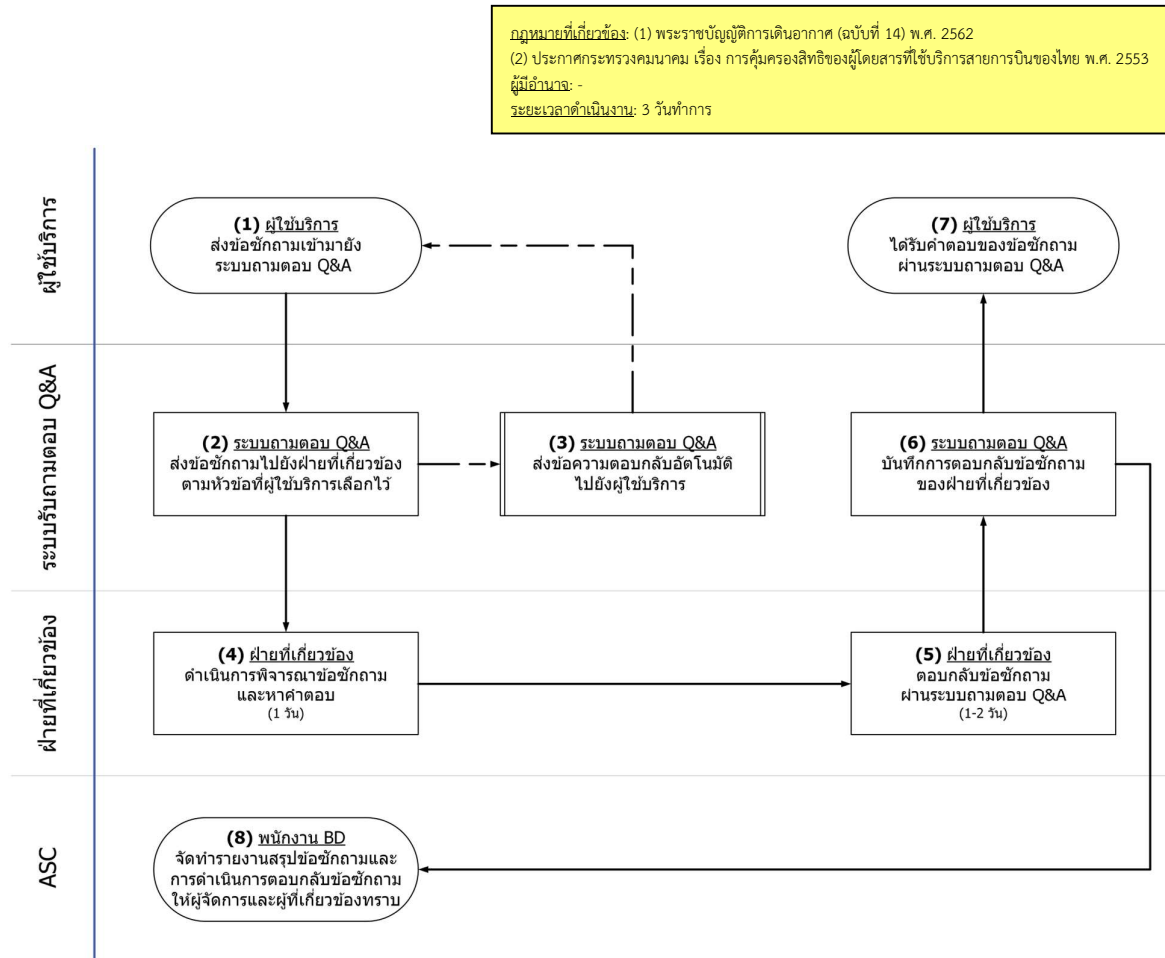
3.7 สรุปแผนผังกระบวนการงาน

จากขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานดังกล่าวมาทั้งหมด สามารถนำมาสรุปให้เห็นแผนผังกระบวนการงานของการจัดการเรื่องร้องเรียนแสดงได้ดังภาพ

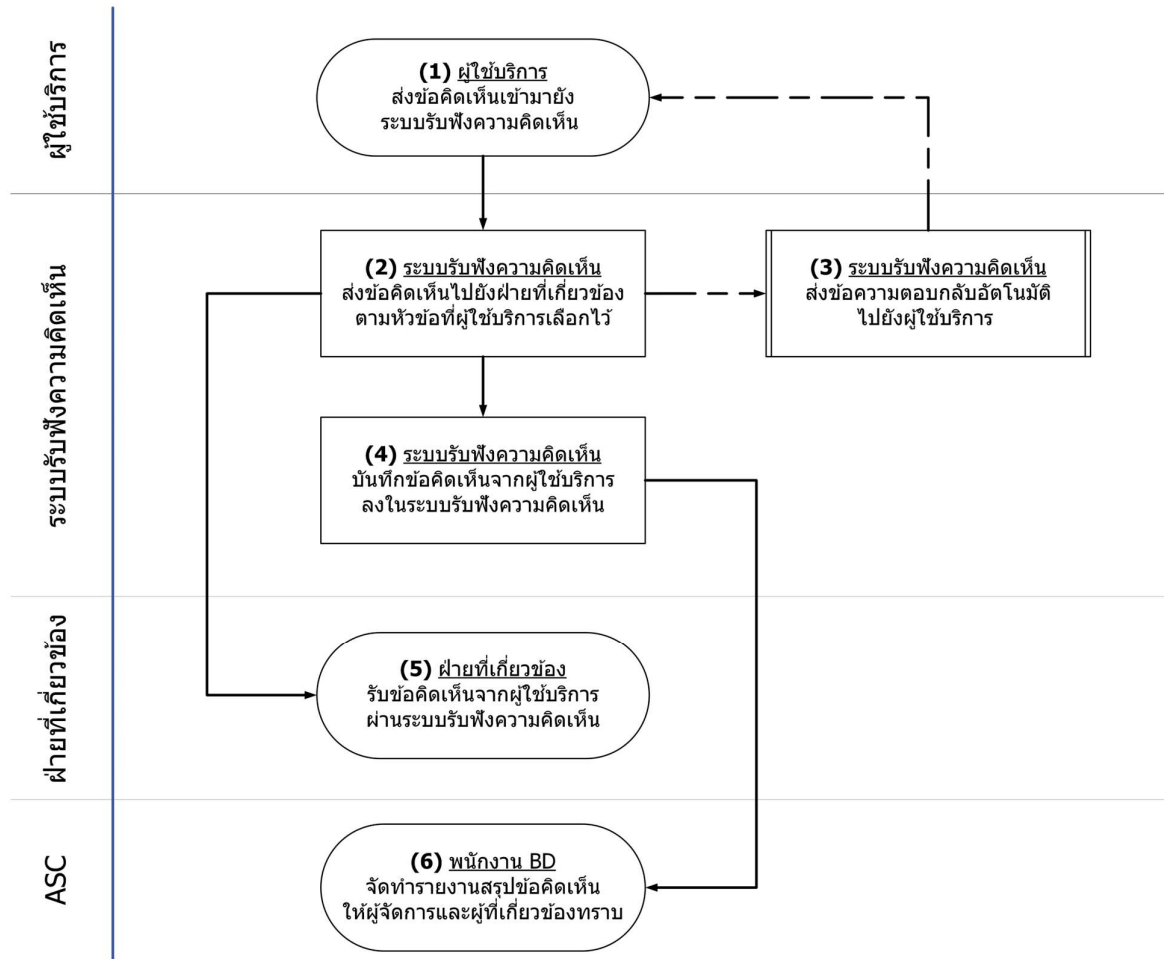
ภาพที่ 3.7.1 แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 3.7.2 แผนภูมิกระบวนการจัดการระบบถามตอบ Q&A



ภาพที่ 3.7.3 แผนภูมิกระบวนการจัดการระบบรับฟังความคิดเห็น



4. คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.1 คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

- คำสั่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยที่ 175/2566 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2566 เรื่อง การแบ่งส่วนงานย่อย และการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนงานย่อยภายในสำนัก ฝ่าย และศูนย์
- คำสั่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
- ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร ในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ
- ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 104 การปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสาร
- พระราชบัญญัติ การเดินอากาศ พ.ศ. 2497
- พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติ การรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติ ว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชกำหนด การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิ และเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 (2)

4.2 เอกสาร และแบบฟอร์มที่ใช้

เอกสารสำคัญ และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียนประกอบด้วย

- CAAT-ASC-BD-001แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
- CAAT-ASC-BD-002รายงานแบบคำร้องเรียน

5. ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร และข้อมูล

เอกสารควบคุมของศูนย์บริการทางการบิน จะมีการจัดเก็บแยกตามประเภทของเอกสาร โดยมีพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ศูนย์บริการทางการบิน เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุม และดำเนินการจัดเก็บเอกสารตามรายละเอียดการควบคุมดังต่อไปนี้

5.1 การจัดเก็บเอกสาร และระยะเวลาในการจัดเก็บ

ประเภทเอกสาร	รหัสเอกสาร	สถานที่เก็บ	รูปแบบการจัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
1. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ในระบบรับเรื่องร้องเรียน กพท.	-	ระบบ Complaint Management System	อิเล็กทรอนิกส์	5 ปี
2. แบบฟอร์ม แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	-	ระบบ Complaint Management System	อิเล็กทรอนิกส์	5 ปี
	CAAT-ASC-BD-001	ตู้จัดเก็บเอกสาร *	เอกสารฉบับจริง	5 ปี
3. แบบฟอร์ม รายงานแบบคำร้องเรียน	CAAT-ASC-BD-002	ตู้จัดเก็บเอกสาร **	เอกสารฉบับจริง	5 ปี

* เอกสารแบบฟอร์ม CAAT-ASC-BD-001 ที่ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด และพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ได้ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. เรียบร้อยแล้ว

** เอกสารแบบฟอร์ม CAAT-ASC-BD-002 ที่มีรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับการลงนามอนุมัติจากผู้จัดการ และพนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินได้ดำเนินการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. เรียบร้อยแล้ว

5.2 ผู้มีสิทธิเข้าถึงเอกสาร และข้อมูล

ประเภทเอกสาร	ผู้มีสิทธิเข้าถึง
1. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ในระบบรับเรื่องร้องเรียน	- พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ศูนย์บริการทางการบิน - คณะทำงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องฯ
2. แบบฟอร์ม แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง) CAAT-ASC-BD-001	- พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ศูนย์บริการทางการบิน
3. แบบฟอร์ม รายงานแบบคำร้องเรียน CAAT-ASC-BD-002	- พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน ศูนย์บริการทางการบิน

5.3 การดำเนินการหลังเอกสารครบกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ

1) เอกสารแบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนฉบับจริงที่เก็บไว้ครบกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารแล้ว พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบินจะดำเนินการทำลายเอกสารฉบับจริงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 68.5 (ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้ว ให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ)

2) เอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารแล้ว พนักงานกลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนารัฐกิจการบิน จะดำเนินการจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ในคลังเก็บเอกสารสำคัญ (Archive) เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาขอตรวจสอบเอกสารในอนาคตต่อไป