

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. - ... ฝ่อ กข. - รร. - P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๑ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนินสา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง/..พ.ค...../...๒๕๖๑.....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง/....พ.ค...../..๒๕๖๑....
--	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. ผอ. กข. - รร - P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๒ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าปัญหาข้อร้องทุกข์นั้นจะได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

๒. ขอบเขต

ครอบคลุมถึงการรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับเอกสาร พนักงาน และการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ใน กทท.

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ “กทท.” หมายความว่า การท่าเรือแห่งประเทศไทย

๓.๒ “กข.” หมายความว่า กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

๓.๓ “หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดการท่าเรือแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์แต่ละครั้ง

๓.๔ “อทร.” หมายความว่า ผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทยหรือผู้ได้รับมอบหมาย

๓.๕ “หัวหน้าสาย” หมายความว่า รองผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทยหรือผู้อำนวยการท่าเรือกรุงเทพหรือผู้อำนวยการท่าเรือแหลมฉบัง หรือนักบริหาร ๑๖ ประจำผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย (กรณีผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย มอบหมายให้กำกับดูแลหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย) ที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ “ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ และใช้บริการภายในการท่าเรือแห่งประเทศไทย

๔. ผลลัพธ์ (Output) ของกระบวนการ

ผลการพิจารณาเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕. ข้อกำหนดของกระบวนการ

ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด

ผู้จัดทำ (นางสาวฐาปนิสา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง/..พ.ค...../..๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง/....พ.ค.../..๒๕๖๑.....
---	--

	งานรับเรื่องร้องทุกข์		กทท. – ผอ. กข. - รร. - P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๓ ของ ๑๔หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๖. ตัวชี้วัดของกระบวนการ (ถ้ามี / พิจารณาตามความเหมาะสม)/ดรชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน(Key Performance Indicator – KPI)

ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่กำหนด

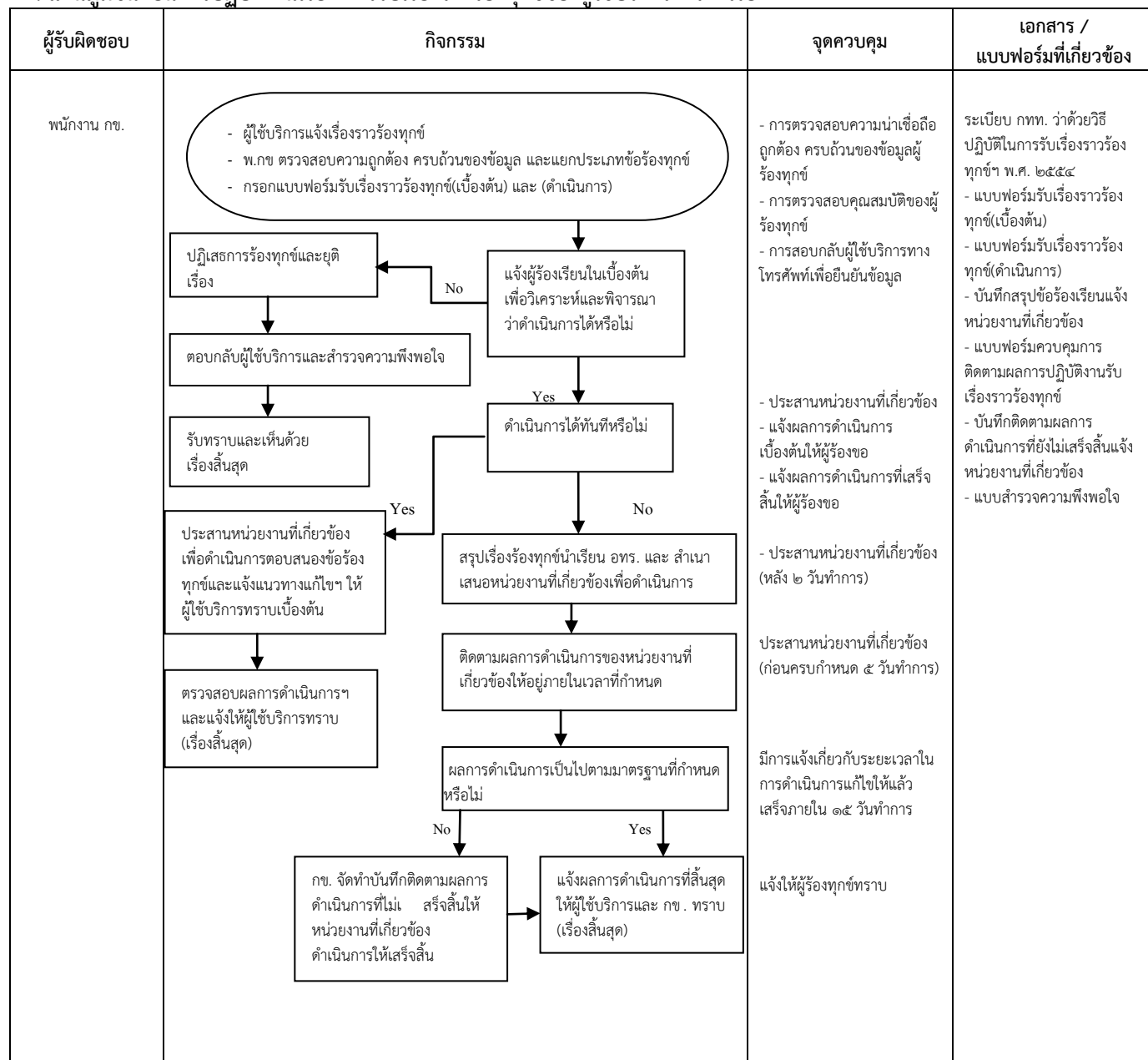
แบบแสดงดรชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator – KPI)
..... (ชื่อฝ่าย)

วัตถุประสงค์	KPI	เป้าหมาย (ปีงบประมาณ)					ข้อมูล อ้างอิง	แผนการ ดำเนินงาน
		๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒		
เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความ มั่นใจว่าปัญหาข้อร้องทุกข์ นั้นจะได้รับการ ดำเนินการแก้ไขอย่าง รวดเร็ว	ร้อยละ ความสำเร็จ ในการแก้ไข เรื่อง ร้องเรียน ตามเวลาที่ กำหนด							

ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนินา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง/พ.ค...../..๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง/พ.ค...../..๒๕๖๑.....
---	---

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. - ผอ. กข. - รร. - Po๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๔ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๗. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการทำเรือฯ



ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนิสา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง/...พ.ค...../..๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง/..พ.ค...../..๒๕๖๑.....
--	---

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. กข. – รร. – P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๕ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- โทรศัพท์ ๐-๒๒๖๙-๕๔๖๕
- โทรสาร ๐-๒๒๖๙-๕๔๖๖
- ไปรษณีย์
- มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่กองข้อมูลข่าวสาร
- E-mail : info@port.co.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เปิด ๒ ครั้ง/วัน เวลา ๐๙.๐๐ น. และ ๑๔.๐๐ น.
- ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่
 - ชั้น ๑ อาคารโอบี (เดิม)
 - ชั้น ๑ หน้าอาคารตัวแทนเรือ (ตึก ๕ ชั้น ฝก เก้า)
 - หน้าประตูทางเข้า ONE STOP SERVICE
 - หน้าห้องที่ทำการกองข้อมูลข่าวสาร อาคารบี ชั้น ๒
- ผ่านหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น
- ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๘.๒ หลังจาก กข. ได้รับข้อร้องทุกข์แล้ว พนักงาน กข. ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ บันทึกข้อมูลลงแบบรับเรื่องราวร้องทุกข์(เบื้องต้น) โดยแยกประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

- กข. ๑.๑ เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ
- กข. ๑.๒ เรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการ
- กข. ๑.๓ เรื่องเกี่ยวกับสินค้า
- กข. ๑.๔ เรื่องทั่ว ๆ ไป

ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนินา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง/..พ.ค../..๒๕๖๑.....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง/..พ.ค../..๒๕๖๑.....
---	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. กข. – รร. – P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๖ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๘.๓ พนักงาน กข. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์ และหน่วยงานของผู้ถูกร้องทุกข์

๘.๓.๑ ในกรณีผู้ร้องทุกข์แจ้งชื่อ ที่อยู่ และโทรศัพท์ พร้อมให้ข้อมูลครบถ้วน ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

๘.๓.๒ ในกรณีผู้ร้องทุกข์ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ และโทรศัพท์ แต่มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ กข. จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป แต่หากพบว่าข้อมูลที่ได้รับยังไม่เพียงพอ กข. จะรวบรวมข้อมูลการร้องทุกข์ไว้ และเมื่อมีการร้องทุกข์ในกรณีเดิมหรือสถานที่เดิมอีก ให้ กข. ทำบันทึกกลับเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาในทางกลับต่อไป

๘.๔ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งข้อร้องทุกข์และแนวทางแก้ไขปัญหา

๘.๔.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ในเบื้องต้นให้ผู้ให้บริการ หากสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที และ กข. แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ นาที

๘.๔.๒ หากดำเนินการตามข้อ ๘.๔.๑ ไม่ได้ ให้ กข. จัดทำบันทึกนำเสนอ อทท. เพื่อทราบและเสนอหัวหน้าสายที่ถูกร้องทุกข์เพื่อพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข พร้อมทั้ง สำเนาบันทึกที่นำเสนอ อทท. พร้อมเรื่องร้องทุกข์เสนอให้หัวหน้าสายที่ถูกร้องทราบในโอกาสแรก และส่งข้อร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ กทท. กำหนด

๘.๔.๓. เมื่อ กข. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว หลังจากนั้น ๒ วันทำการ กข. ประสานหน่วยงานฯ เพื่อแจ้งว่า จัดส่งข้อร้องทุกข์ไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด ดังนี้

- เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ กข. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแยกการสอบออกเป็น ๒ ส่วนประกอบด้วย

- การสอบข้อเท็จจริง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วันทำการ

- การสอบสวนเพื่อลงโทษทางวินัย ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๐ วันทำการ

เรื่องร้องทุกข์ นอกเหนือจากเรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยแบ่งตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิน ๒ หน่วยงาน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ ๓ หน่วยงานขึ้นไป และมีหน่วยงานภายนอก ต้องดำเนินการ

ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๘.๔.๔ กข. ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาฯ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์มการติดตามผลการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ เพื่อให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด

ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนินสา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง/..พ.ค...../...๒๕๖๑..../..พ.ค...../...๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนุพงศ์) ตำแหน่ง/..พ.ค...../...๒๕๖๑...../..พ.ค...../...๒๕๖๑.....
--	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. กข. – รร. – P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๗ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๘.๔.๕ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ได้ภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด ให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกแจ้งปัญหาล่วงหน้าก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ ให้ กข. ทราบ

๘.๕. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ ให้ กข. ให้ดำเนินการดังนี้

๘.๕.๑ ทำบันทึกติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยมีระยะเวลาติดตามเรื่องทุก ๗ วันทำการ

๘.๕.๒ หากดำเนินการติดตามเรื่องตามข้อ ๘.๕.๑ แล้วยังไม่แล้วเสร็จ กข. จัดทำบันทึกเรียน อทร. หรือหัวหน้าสายงานที่เกี่ยวข้องสังกัดอยู่เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๘.๖ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์เรียบร้อยแล้วตามข้อ ๘.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการพิจารณาและสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ กข. ทราบ และดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดังนี้

๘.๖.๑ แจ้งทางโทรศัพท์ ให้พนักงาน กข. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบตามหมายเลขโทรศัพท์ที่

ผู้ร้องทุกข์ให้ไว้ และจัดส่งแบบสำรวจฯ ให้ผู้ร้องทุกข์ประเมินผล

๘.๖.๒ แจ้งเป็นหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหนังสือเรียนหัวหน้าสายลงนามถึงผู้ร้องทุกข์ทราบผลการพิจารณาพร้อมแนบบแบบสำรวจฯ ให้ผู้ร้องทุกข์ประเมินผล

๘.๖.๓ แจ้งทางระบบ Web Portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้พนักงาน กข. แจ้งผลการพิจารณาในระบบ Web Portal

๘.๖.๔ แจ้งทาง E – mail ให้พนักงาน กข. แจ้งผลการพิจารณาตาม E – mail ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ให้ไว้ และจัดส่งแบบสำรวจฯ ให้ผู้ร้องทุกข์ประเมินผล

๘.๖.๕ เก็บรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อจัดทำสถิติเสนอผู้บริหาร

ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนินา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง/..พ.ค...../๒๕๖๑.....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง/..พค...../...๒๕๖๑.....
--	---

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. กข. – รร. – P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า .๘. ของ ๑๔ หน้า
☐ วิธีปฏิบัติงาน กทท.		☐ วิธีปฏิบัติงานตามระบบ PSHE-MS	

๙. กฎหมาย / ระเบียบ / มาตรฐาน

(บัญชีรายชื่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งกฎหมายภายในประเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน)

ระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการท่าเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔

๑๐. บัญชีรายชื่ออนุสัญญาระหว่างประเทศ ข้อกำหนด แนวทางการทำงาน ข้อเสนอแนะ และมาตรฐานอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๑๑. วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดทำ (นางสาวฐนนิสา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง รร./..พ.ค...../๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง กข./..พค...../...๒๕๖๑...
---	---

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. - ฝอ. กข.- รร - P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๙ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๑๑.แบบฟอร์มและตัวอย่างแบบฟอร์ม

บัญชีแบบฟอร์มและตัวอย่างแบบฟอร์ม

ชื่อ/หมายเลขเอกสาร	เรื่อง	แก้ไขครั้งที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนหน้า
	แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (เบื้องต้น)			
	แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ดำเนินการ)			
	แบบฟอร์มการควบคุมการติดตามผลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์			
	แบบสำรวจความพึงพอใจ			

ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนิสา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง.....หรร...../...พค.../..๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนุพงศ์) ตำแหน่ง.....อกข...../...พค.../..๒๕๖๑....
--	---

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. - ผอ. กท. - รร - P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๑๑ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

	แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (การดำเนินการ) (แก้ไขครั้งที่.....)		เลขที่ กท. ๑.....
			แผ่นที่.....
	ผู้รับเรื่อง.....	ติดต่อทาง.....	วันที่.....
	เรื่อง.....		เวลา.....
ผู้ร้องทุกข์ ชื่อ..... โทรศัพท์..... ที่อยู่.....			
๑. คำร้องทุกข์.....			
๒. การดำเนินการ.....			
๓. ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง..... หน่วยงาน..... ผู้รับผิดชอบ..... วันที่..... เวลา..... หมายเลขโทรศัพท์.....			
๔. การติดตามผล (ตามแบบฟอร์มติดตามผลการปฏิบัติงานฯ) (เอกสารแนบ) ครั้งที่ ๑ (สอบถามหลังจากส่งบันทึกฯ ภายใน ๒ วันทำการ) ผู้รับผิดชอบ..... หมายเลขโทรศัพท์..... ครั้งที่ ๒. (ติดตามผลก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ) ผู้รับผิดชอบ..... วันที่..... เวลา..... หมายเลขโทรศัพท์..... ผลการดำเนินการ.....			
๕. สรุปรายงาน/แจ้งผู้ร้องทุกข์ ๕.๑ แจ้งผู้ร้องทุกข์ถึงแนวทางแก้ไข (โอกาสแรก) วันที่..... เวลา..... ☐ ทางจดหมาย ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่น ๆ..... ๕.๒ แจ้งผู้ร้องทุกข์ถึงผลการแก้ไข (เรื่องสิ้นสุด) วันที่..... เวลา..... ☐ ทางจดหมาย ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่น ๆ..... ๕.๓ การติดตามผล กรณีไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาที่สิ้นสุดตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ พ.ศ. ๒๕๕๔ ครั้งที่ ๑..... ครั้งที่ ๒.....			
หมายเหตุ.....			

ผู้จัดทำ (นางสาวรุณนิสา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง.....หรือ...../...พค...../..๒๕๖๑.....	ผู้อนุมัติ (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง.....อกท...../...พค...../..๒๕๖๑.....
---	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. - ผอ. กข.- รร - P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๑๓ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.
	(แก้ไขครั้งที่.....)

อ้างถึง กข...../...../๒๕.....

กข. ขอความร่วมมือจากท่านผู้ให้บริการกรุณาตอบแบบสำรวจฯ และเสนอข้อคิดเห็นให้แก่ กข. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

๑. ประเภทคำขอใช้บริการ

.....กข.๑ เรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการ กทท.

.....กข.๒ เรื่องการประสานงานให้บริการออกของใช้ส่วนตัว

.....กข.๓ เรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.

๒. ประเภทกิจการ

.....บริษัทเรือ

.....ตัวแทนบริษัทเรือ

.....เจ้าของสินค้า

.....ตัวแทนเจ้าของสินค้า

.....อื่น ๆ.....

๓. ท่านมาติดต่อในฐานะ

.....เจ้าของกิจการ

.....พนักงานบริษัท

.....อื่น ๆ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้จัดทำ..... (นางสาวรูปนิตา กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง...../..พค...../..๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ..... (นายณพดล อังคนพวงศ์) ตำแหน่ง...../..พค...../..๒๕๖๑.....
---	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. กข. – รร.- Po๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑	แก้ไขครั้งที่ : ๐๓	หน้า ๑๔ ของ ๑๔ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSHE-MS	

๑๒. บัญชีบันทึกที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๑ บันทึกนำเรียน อทร. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อร้องทุกข์

๑๐.๒ บันทึกนำเรียนหัวหน้าสายที่ควบคุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อร้องทุกข์

๑๐.๓ บันทึกติดตามผลการดำเนินการพิจารณาแก้ไขข้อร้องทุกข์ที่ยังแล้วไม่แล้วเสร็จ

ผู้จัดทำ (นางสาวฐปนีส กนิษฐานนท์) ตำแหน่ง.....สรร...../...พค.../..๒๕๖๑....	ผู้อนุมัติ (นายพนพล อังคนพงค์) ตำแหน่ง.อกข...../...พค.../...๒๕๖๑....
---	--

