

ขั้นตอนการแก้ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนการให้บริการ

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการทำเรือฯ

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	จุดควบคุม	เอกสาร / แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
พนักงาน กข.	- ผู้ใช้บริการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ - พ.กข ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล และแยกประเภทข้อร้องทุกข์ - กรอกรูปแบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์(เบื้องต้น) และ (ดำเนินการ) <pre> graph TD Start([]) --> Q1{แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นเพื่อวิเคราะห์และพิจารณาว่าดำเนินการได้หรือไม่} Q1 -- No --> A1[ปฏิเสธการร้องทุกข์และยุติเรื่อง] A1 --> A2[ตอบกลับผู้ให้บริการและสำรวจความพึงพอใจ] A2 --> A3[รับทราบและเห็นด้วยเรื่องสิ้นสุด] Q1 -- Yes --> Q2{ดำเนินการได้ทันทีหรือไม่} Q2 -- No --> A4[ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตอบสนองข้อร้องทุกข์และแจ้งแนวทางแก้ไขให้ผู้ให้บริการทราบเบื้องต้น] A4 --> A5[ตรวจสอบผลการดำเนินการฯ และแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ (เรื่องสิ้นสุด)] Q2 -- Yes --> A6[สรุปเรื่องราวร้องทุกข์นำเสนอเรียน อทร. และ ส่งเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ] A6 --> A7[ติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้อยู่ภายในเวลาที่กำหนด] A7 --> Q3{ผลการดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่} Q3 -- No --> A8[กข. จัดทำบันทึกติดตามผลการดำเนินการที่ไม่เสร็จสิ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้เสร็จสิ้น] A8 --> A9[แจ้งผลการดำเนินการที่สิ้นสุดให้ผู้ให้บริการและ กข. ทราบ (เรื่องสิ้นสุด)] Q3 -- Yes --> A9 </pre>	- การตรวจสอบความน่าเชื่อถือถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลผู้ร้องทุกข์ - การตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ร้องทุกข์ - การสอบถามผู้ให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อยืนยันข้อมูล - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องขอ - แจ้งผลการดำเนินการที่เสร็จสิ้นให้ผู้ร้องขอ - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หลัง ๒ วันทำการ) - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ) - มีการแจ้งเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ - แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ	- ระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ พ.ศ. ๒๕๕๔ - แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์(เบื้องต้น) - แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์(ดำเนินการ) - บันทึกสรุปข้อร้องเรียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - แบบฟอร์มควบคุมการติดตามผลการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ - บันทึกติดตามผลการดำเนินการที่ยังไม่เสร็จสิ้นแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - แบบสำรวจความพึงพอใจ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- โทรศัพท์ ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๕
- โทรสาร ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๖
- ไปรษณีย์
- มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่กองข้อมูลข่าวสาร
- E-mail : info@port.co.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เปิด ๒ ครั้ง/วัน เวลา ๐๙.๐๐ น. และ ๑๔.๐๐ น.
- ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่
- ชั้น ๑ อาคารโอบี (เดิม)
- ชั้น ๑ หน้าอาคารตัวแทนเรือ (ตึก ๕ ชั้น ผก เก่า)
- หน้าประตูทางเข้า ONE STOP SERVICE
- หน้าห้องที่ทำการกองข้อมูลข่าวสาร อาคารบี ชั้น ๒
- ผ่านหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น
- ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

๓. พนักงาน กข. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์ และหน่วยงานของผู้ถูกร้องทุกข์

- ในกรณีผู้ร้องทุกข์แจ้งชื่อ ที่อยู่ และโทรศัพท์ พร้อมให้ข้อมูลครบถ้วน ให้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
- ในกรณีผู้ร้องทุกข์ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ และโทรศัพท์ แต่มีข้อมูลที่นำเชื่อถือได้ กข. จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป แต่หากพบว่าข้อมูลที่ได้รับยังไม่เพียงพอ กข. จะรวบรวมข้อมูลการร้องทุกข์ไว้ และเมื่อมีการร้องทุกข์ในกรณีเดิมหรือสถานที่เดิมอีก ให้ กข. ทำบันทึกกลับเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาในทางกลับต่อไป

๔. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งข้อร้องทุกข์และแนวทางแก้ไขปัญหา

๔.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ในเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการ หากสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที และ กข. แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ นาที

๔.๒ หากดำเนินการตามข้อ ๔.๑ ไม่ได้ ให้ กข. จัดทำบันทึกนำเรียน อทร. เพื่อทราบและเสนอหัวหน้าสาย ที่ถูกร้องทุกข์เพื่อพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข พร้อมทั้ง สำเนาบันทึกที่นำเรียน อทร. พร้อมเรื่องร้องทุกข์เสนอให้หัวหน้าสายที่ถูกร้องทราบในโอกาสแรก และส่งข้อร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไข ปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ กทท. กำหนด

๔.๓ เมื่อ กข. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว หลังจากนั้น ๒ วันทำการ กข. ประสานหน่วยงานฯ เพื่อแจ้งว่า จัดส่งข้อร้องทุกข์ไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่ กทท. กำหนด ดังนี้

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

๑) การสอบข้อเท็จจริง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วันทำการ

๒) การสอบสวนเพื่อลงโทษทางวินัย ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๐ วันทำการ

๔.๓.๒ เรื่องร้องทุกข์ นอกเหนือจากเรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยแบ่งตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิน ๒ หน่วยงาน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ ๓ หน่วยงานขึ้นไป และมีหน่วยงานภายนอก ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๔.๔ กข. ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาฯ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์ม การติดตามผลการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ เพื่อให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด

๔.๕ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ ได้ภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกแจ้งปัญหาล่วงหน้าก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ ให้ กข. ทราบ

๕. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ ให้ กข. ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๑ ทำบันทึกติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยมีระยะเวลาติดตามเรื่องทุก ๗ วันทำการ

๕.๒ หากดำเนินการติดตามเรื่องตามข้อ ๕.๑ แล้วยังไม่แล้วเสร็จ กข. จัดทำบันทึกเรียน อทร. หรือ หัวหน้าสายงานที่เกี่ยวข้องสังกัดอยู่เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๖. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์เรียบร้อยแล้วตามข้อ ๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการพิจารณาและสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ กข. ทราบ และดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดังนี้

๖.๑ แจ้งทางโทรศัพท์ ให้พนักงาน กข. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องทุกข์ให้ไว้ และจัดส่งแบบสำรวจฯ ให้ผู้ร้องทุกข์ประเมินผล

๖.๒ แจ้งเป็นหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหนังสือเรียนหัวหน้าสายลงนามถึงผู้ร้องทุกข์ทราบผลการพิจารณาพร้อมแนบบแบบสำรวจฯ ให้ผู้ร้องทุกข์ประเมินผล

๖.๓ แจ้งทางระบบ Web Portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้พนักงาน กข. . แจ้งผลการพิจารณาในระบบ Web Portal

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

๖.๕ เก็บรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อจัดทำสถิติเสนอผู้บริหาร