



คู่มือระบบการจัดการข้อร้องเรียน



คำนำ

บริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัด กระทรวงคมนาคม มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทั้งการขนส่งผู้โดยสารที่มุ่งเน้นด้านความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา ความสะดวกสบาย ความทันสมัยบริหารจัดการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารศูนย์ซ่อมบำรุงฯ และจัดบริการเดินรถให้มีลักษณะโครงข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศและเชื่อมต่อระหว่างประเทศในภูมิภาคยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลรถบริษัทฯ และรณรงค์บริการรักษาสิทธิที่พึงมีของผู้โดยสารรวมถึงการให้ความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารเพื่อสร้างความประทับใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจัดให้มีช่องทางสื่อสารต่างๆ เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ใช้บริการและจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับมาอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

คู่มือระบบการจัดการข้อร้องเรียน ที่จัดทำขึ้นฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ ตอบสนองความพึงพอใจผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กร

งานคุ้มครองผู้โดยสาร

กองคุ้มครองผู้โดยสาร

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑
๔. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. คำนิยาม	๒
๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
๖.๑ ช่องทาง	๔
๖.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนทางโทรศัพท์/มิได้มีหนังสือ	๘
- แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ	๙

๑. บทนำ

บริษัท ขนส่ง จำกัด มีบทบาทในการให้บริการประชาชน เสียงของผู้ใช้บริการ คำติชม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นเสียงที่ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ ในทางกลับกันหากมีการร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการเป็นกระจุกสะท้อนให้ผู้บริหารทราบว่าการบริหารจัดการปัญหาต้องปรับปรุงแก้ไข ตามระดับความรุนแรงของผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ขนส่ง จำกัด ได้ตระหนักในเรื่องดังกล่าว จึงจัดให้มีช่องทางต่างๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ประชาชนมีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การเมืองมากขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารกันอย่างกว้างขวางเป็นสังคมออนไลน์ การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขัน การละเลยกฎ ระเบียบ คำสั่ง เกิดการเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์มากยิ่งขึ้น

กองคุ้มครองผู้โดยสาร เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนที่หน่วยงานต้องดำเนินการเสนอผู้บริหารระดับสูง

๒.) วัตถุประสงค์หลัก การจัดทำ “คู่มือระบบการจัดการข้อร้องเรียน”

- เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางแก้ไข จัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นประเภท/หมวดหมู่ และมีมาตรการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- เพื่อใช้เป็นเอกสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
- เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเรื่องข้อร้องเรียน

๓) ประโยชน์ที่ได้รับจากการที่มี “คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน”

- ประชาชนที่ร้องเรียนมีความรู้สึกที่ดีต่อ บขส. เพราะได้รับการตอบสนองแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับจากการใช้บริการ และรับทราบว่าบขส.จัดการอย่างไรกับกรณีร้องเรียนต่างๆ
- พนักงานผู้ให้บริการตระหนักถึงบทลงโทษที่จะได้รับหาก กระทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบบริษัทฯ
- การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน

๔) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ กองคุ้มครองผู้โดยสาร งานคุ้มครองผู้โดยสาร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่คุ้มครองได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนกับทุกหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผล รวบรวมข้อร้องเรียน/สรุปผลรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการที่บริษัทแต่งตั้ง หมายถึง คณะทำงานร่วมกันจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบกำหนดแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง/ทบทวน นโยบายข้อร้องเรียน และกำกับดูแลการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วยผู้บริหารทุกฝ่าย

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน รับผิดชอบในการกำหนดแนวทางแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนตามประเภท/หมวดหมู่ และแจ้งผลการตรวจสอบของผู้ร้องเรียนเบื้องต้น

๕.) คำนิยาม

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๓ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยสาร ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๓. อื่นๆ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอข้อร้องเรียนมา แบ่งเป็น ๓ ด้าน แยกเป็น ๑๒ ประเภท ดังนี้

ปัญหาด้านบริการ	ปัญหาที่พบ	การแก้ไขปัญหา	บทลงโทษ
ด้านพนักงานขับรถ			
๑. พนักงานขับรถ	- ขับรถประมาท - วาจาไม่สุภาพ สุนัขบุหรี - ไม่หยุดรับ-ส่งตามจุดที่กำหนด	- อบรม (กพบ) - ลงโทษตามระเบียบ - ว่ากล่าวตักเตือน	คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ
ด้านการให้บริการบนรถ			
๒. สภาพรถไม่พร้อมบริการ	- รถต่ำกว่ามาตรฐาน - ปรับปรุงสภาพรถฯ - สภาพรถไม่พร้อมให้บริการ(แอร์ไม่เย็น)	- สอบข้อเท็จจริง พชร/ หัวหน้างานควบคุม ใน การนำรถเข้าซ่อมบำรุง	- ปรับผู้ให้เช่าตาม สัญญาของรถคันนั้น - คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ
๓. พนักงานประจำรถ	-ปรับปรุงการให้บริการบนรถ - แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน/อบรม (กพบ)	- คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ
๔. การให้บริการบนรถ	- ปรับปรุงการให้บริการบนรถ(อาหารว่าง) - ปรับปรุงการให้บริการบนรถ(ห้องน้ำ) - ปรับปรุงการให้บริการบนรถ(ความสะอาดบนรถ)	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน/อบรม (กพบ) - ตรวจสอบความพร้อมก่อน ออกให้บริการ	- สัญญาอาหารกล่อง บริษัท ทีบีโก้จำกัด - สัญญาบริษัท ฌภัทร จำกัด - สัญญาบริษัท เจเอ็ม อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด -- คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรฐานโทษ

ปัญหาด้านบริการ	ปัญหาที่พบ	การแก้ไขปัญหา	บทลงโทษ
ด้านการบริการทั่วไป			
๕. พนักงานจำหน่ายตั๋ว	-ปรับปรุงการให้บริการ -ออกตั๋วผิด -ขายตั๋วเกินราคา	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน	ตามคำสั่งที่ ค ๕๕/๒๕๕๔
๖. พนักงานสถานี	-ปรับปรุงการให้บริการ -แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ -ไม่เต็มใจให้บริการ	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน	- คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ
๗. พัสดุ/สัมภาระสูญหาย รูด	- สัมภาระสูญหาย - สภาพรถไม่พร้อมบริการ - ททรัพย์สินสูญหาย	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน	- คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ
๘. ร้านอาหาร/ตัวแทน/จุด จอด	- ไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการใช้คูปองอาหาร แลกสินค้า - อาหาร-เครื่องดื่มราคา แพงร้านค้าขายเกินราคา	สอบข้อเท็จจริง/ตักเตือน	- ปรับตามสัญญา ร้านอาหาร
๙. รถเข็น/ยাম/ลานจอดรถ	- เรียกเก็บเงินรถ taxi - พนักงานเข็นสัมภาระ เรียกเก็บเงินเกินราคา กำหนด	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน	- ปรับตามสัญญา
๑๐. ค่าระวาง	- เรียกเก็บค่าระวางไม่ ออกใบเสร็จรับเงิน - เรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม เกินกว่าที่กำหนด - ค่าระวางออกบัญชีไม่ ตรงกับจำนวนเงินที่ชำระ	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน	- คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ
๑๑. web/online	- ปรับปรุงการให้บริการ สำรองที่นั่งผ่านระบบ ออนไลน์ - ปรับปรุงข้อมูลหน้าเว็บ ไซด์ - ปรับปรุงการให้บริการ (ข้อมูลเวลาเดินทาง)	- สอบข้อเท็จจริง/ ตักเตือน	- คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ

ปัญหาด้านบริการ	ปัญหาที่พบ	การแก้ไขปัญหา	บทลงโทษ
๑๒. คำแนะนำ/ ข้อเสนอแนะ	- ปรับปรุงเวลาการเดินทาง - ตรวจสอบอัตราค่าโดยสาร - แนะนำการติดป้ายชื่อที่สัมภาระป้องกันสูญหาย/สับเปลี่ยน	เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มุ่งสู่ค่านิยมองค์กร ลูกค้าสำคัญ มุ่งมั่นพัฒนา รักษาคุณภาพ	- คำสั่ง ค ๒๔/๒๕๕๗ เรื่องมาตรฐานโทษ
หมายเหตุ รายละเอียดภาคผนวก ประเด็นปัญหา			

๖.) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๑) ช่องทาง

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กองคุ้มครองผู้โดยสาร
- ส่งจดหมาย/ข้อร้องเรียน มาที่บริษัท ขนส่ง จำกัด
- ตั้งตู้รับเรื่องอยู่บริเวณด้านหน้าประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ และชั้น ๓ ณ

สถานีขนส่งผู้โดยสารหมอชิต

- เว็บไซต์www.transport.co.th Call Center โทร ๑๔๙๐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ผ่านทางโทรศัพท์ของกองคุ้มครองผู้โดยสารหมายเลข ๐๒-๙๓๖-๒๘๓๔
- ผ่านทางโทรสารของกองคุ้มครองผู้โดยสารหมายเลข ๐๒-๙๓๖-๒๘๓๔

กองบริหารกลาง รับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑

- กองประชาสัมพันธ์ สื่อทุกประเภท (หนังสือพิมพ์/จดหมาย/วิทยุ/โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต)

๖.๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

- กองคุ้มครองผู้โดยสาร เป็นหน่วยงานศูนย์กลางในการประสานงานกับหน่วย งานทุกหน่วยงานที่ถูกร้อง และรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง Call Center ๑๔๙๐, Web Site Tran ๐๓๕, G๑๑๑๑, ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม, ตู้ปณ.๙๙๙ , หนังสือ/จดหมาย/Fax/โทรศัพท์, ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่, จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน, เว็บไซต์/ E-mail ของหน่วยงานอื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็นและดำเนินการติดตามสถานะภาพการตอบข้อร้องเรียน โดยมีการติดตามเริ่มนับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้อง

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/ Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดังในวันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๒๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๒๕ วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย/Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่ยื่นเอกสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๒๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด/E-mail ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๒๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๒๕ วันทำการ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำเนียบรัฐบาลโทร. ๑๑๑๑	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๒๕ วัน	หมายเหตุได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะมีแนวทางแก้ไข/ ยุติเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๒

- งานคุ้มครองผู้โดยสารคัดกรองประเด็นปัญหาที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล ภายในระยะเวลา ๑ วัน
- เจ้าหน้าที่ตั้งรหัสเรื่อง บันทึกข้อมูลร้องเรียน

การบันทึกข้อร้องเรียน

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆตามข้อร้องเรียน

- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของงานคุ้มครองผู้โดยสาร (โทรศัพท์/ Call Center) ต้องสอบถามชื่อ-สกุลหมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง

หรือในกรณี หน่วยงานที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มเอกสาร ขส. FM-กคส-คส-๐๐๑ และสำเนาเรื่องร้องเรียนให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เพื่อบันทึกข้อมูลสถิติ และดำเนินการติดตาม

ขั้นตอนที่ ๓

- เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหาร(ฝ่ายธุรกิจเดินรถ,ฝ่ายบริหารการเดินรถ) พิจารณา และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๔

- หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากกองคุ้มครองผู้โดยสาร และหน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ให้ดำเนินการตามคำสั่งบริษัทที่ ค.๓๒/๒๕๕๘ เรื่องการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนตอบผู้ร้องภายใน ๒๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนตามมาตรฐานที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่ เมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน จัดทำประวัติเรื่องร้องเรียน เพื่อหามาตรการเพิ่มเติมป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ และรายงานผลให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร จัดเก็บข้อมูลสถิติ

- การยุติเรื่อง ให้หน่วยงานที่ถูกร้องส่งผลรายงานฯ ให้กองคุ้มครองผู้โดยสารทราบเพื่อรวบรวมจัดเก็บข้อมูลสถิติ

- กองบริหารกลาง รับเรื่องจากส่วนราชการ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑) ให้กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๑๐ วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านสื่อ พร้อมทั้งสำเนาแจ้งกองคุ้มครองผู้โดยสารทราบ

ขั้นตอนที่ ๕

- งานคุ้มครองผู้โดยสารติดตามเรื่องร้องเรียนและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้หน่วยงานที่ถูกร้องทราบ โดยมี

หลักเกณฑ์การติดตาม จนได้รับการแก้ไข และนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

๑. ครั้งที่ ๑ เมื่อครบ ๒๐ วัน

๒. ครั้งที่ ๒ เมื่อครบ ๒๕ วัน

๓. ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการรวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อการบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นระบบ

กรณียังไม่ยุติเรื่อง/ไม่ได้ข้อเท็จจริงเกิน ๒๕ วันทำการ

- หน่วยงานที่ถูกร้องขออนุมัติขยายเวลาเสนอผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ของแต่ละฝ่าย

• หน่วยงานที่ถูกร้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องภายใน ๑๐ วัน นับจากที่ได้รับอนุมัติขยายเวลา

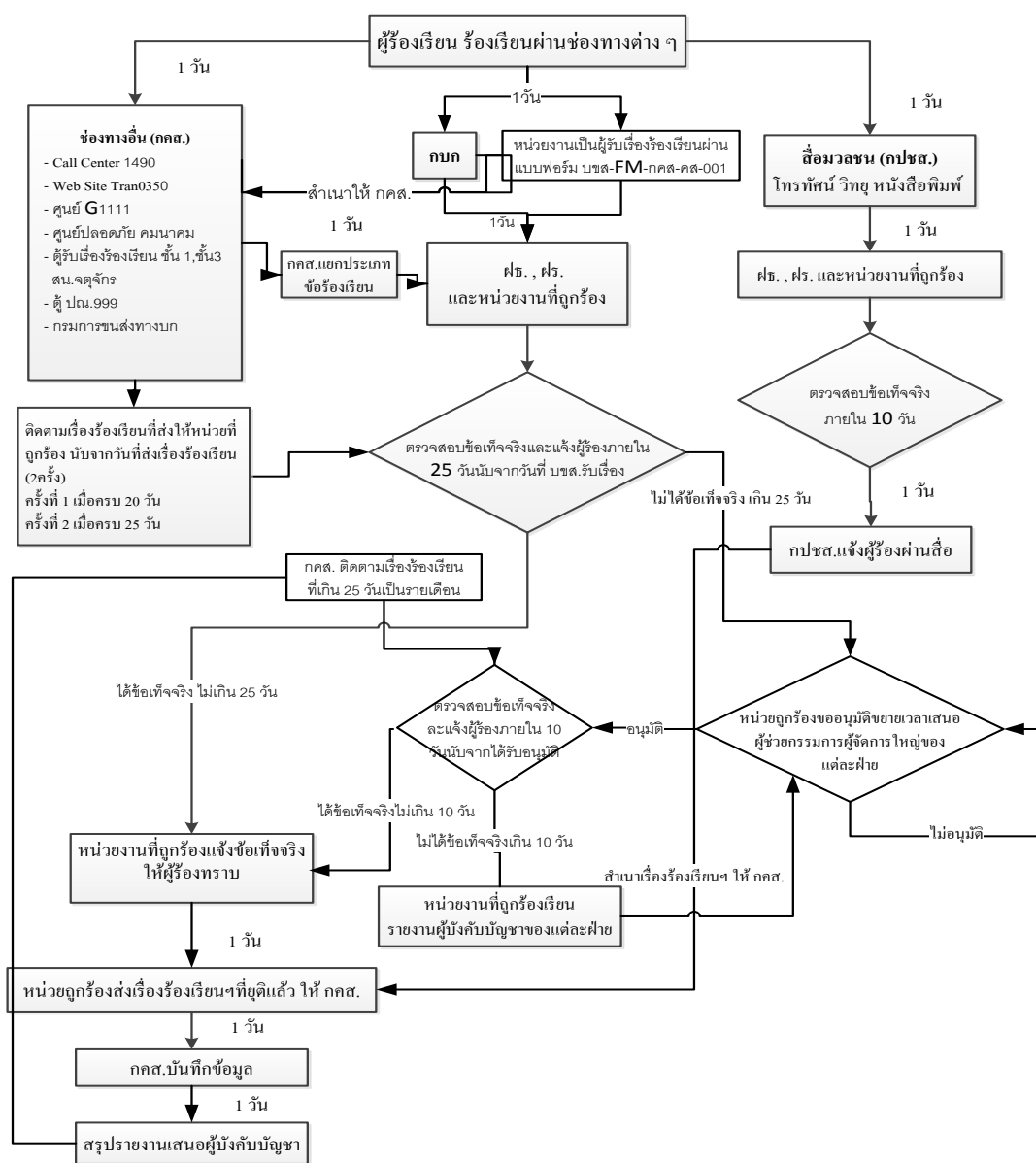
• หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่าย

• สำเนาเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วให้กองคุ้มครองผู้โดยสารทราบและบันทึกข้อมูลเพื่อนำเข้าระบบทะเบียน (รหัสเรื่อง) เก็บต้นเรื่อง (รหัสเรื่อง) ข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนที่ ๖

งานคุ้มครองผู้โดยสารรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานทุกหน่วย จากทุกช่องทางนำเสนอผู้บริหาร รายเดือน รายไตรมาส รายปี ทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มรายงานผลเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

ผิด ไม่ผิด ยุติเรื่อง

ผลสรุปข้อเท็จจริง/การลงโทษ .

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ค่าคะแนนความพึงพอใจ

- ๕ มากที่สุด
- ๔ มาก
- ๓ ปานกลาง
- ๒ น้อย
- ๑ น้อยที่สุด

คำถามสำรวจความพึงพอใจ	คะแนน
๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บขส. มากน้อยเพียงใด	
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีความสะดวก	
๓. ผลลัพธ์จากการดำเนินการ เป็นที่พอใจหรือไม่	
๔. การจัดการข้อร้องเรียนใช้เวลาเหมาะสมหรือไม่	
๕. ท่านจะกลับมาใช้บริการกับ บขส. หรือไม่	

ลงชื่อผู้กรอก วันที่ตอบแบบสำรวจ/..../..

(.....)