



งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

กทท. - ผอ. - กข. -
รร. - P๐๑

วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

แก้ไขครั้งที่ : ๔

หน้า ๑ ของ ๑๒ หน้า

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก)
(... นายวีรจิตต์ จังหวะเลิศ...)
ตำแหน่ง
...../...../.....
.....

ผู้อนุมัติ (หัวหน้ากอง)
(นางสาวกมลน. เนียมกนอม.)
ตำแหน่ง
...../...../.....
ออกช.

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๒ ของ ๑๒ หน้า

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 รองผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย หรือผู้อำนวยการท่าเรือกรุงเทพ หรือผู้อำนวยการท่าเรือแหลมฉบัง หรือนักบริหาร ๑๖ ประจำผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย (กรณีผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย มอบหมายให้กำกับดูแลหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย) ที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ “ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ และใช้บริการภายในการท่าเรือแห่งประเทศไทย

๔. ผลลัพธ์ (Output) ของกระบวนการ

ผลการพิจารณาเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

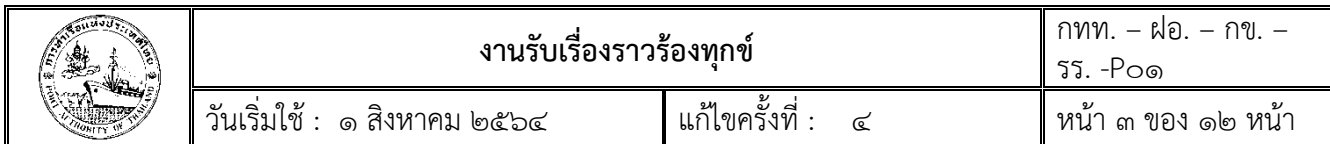
๕. ข้อกำหนดของกระบวนการ

ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด

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

ร้อยละความสำเร็จในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามเวลาที่กำหนด

ผู้จัดทำ, (หัวหน้าแผนก) (...นายวิโรจน์... จังหวะเลิศ...)	ผู้อนุมัติ, (หัวหน้ากอง) (...นางสาวภคมน... เนียมถนนม...)
ตำแหน่ง/...../.....	ตำแหน่ง/...../.....



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

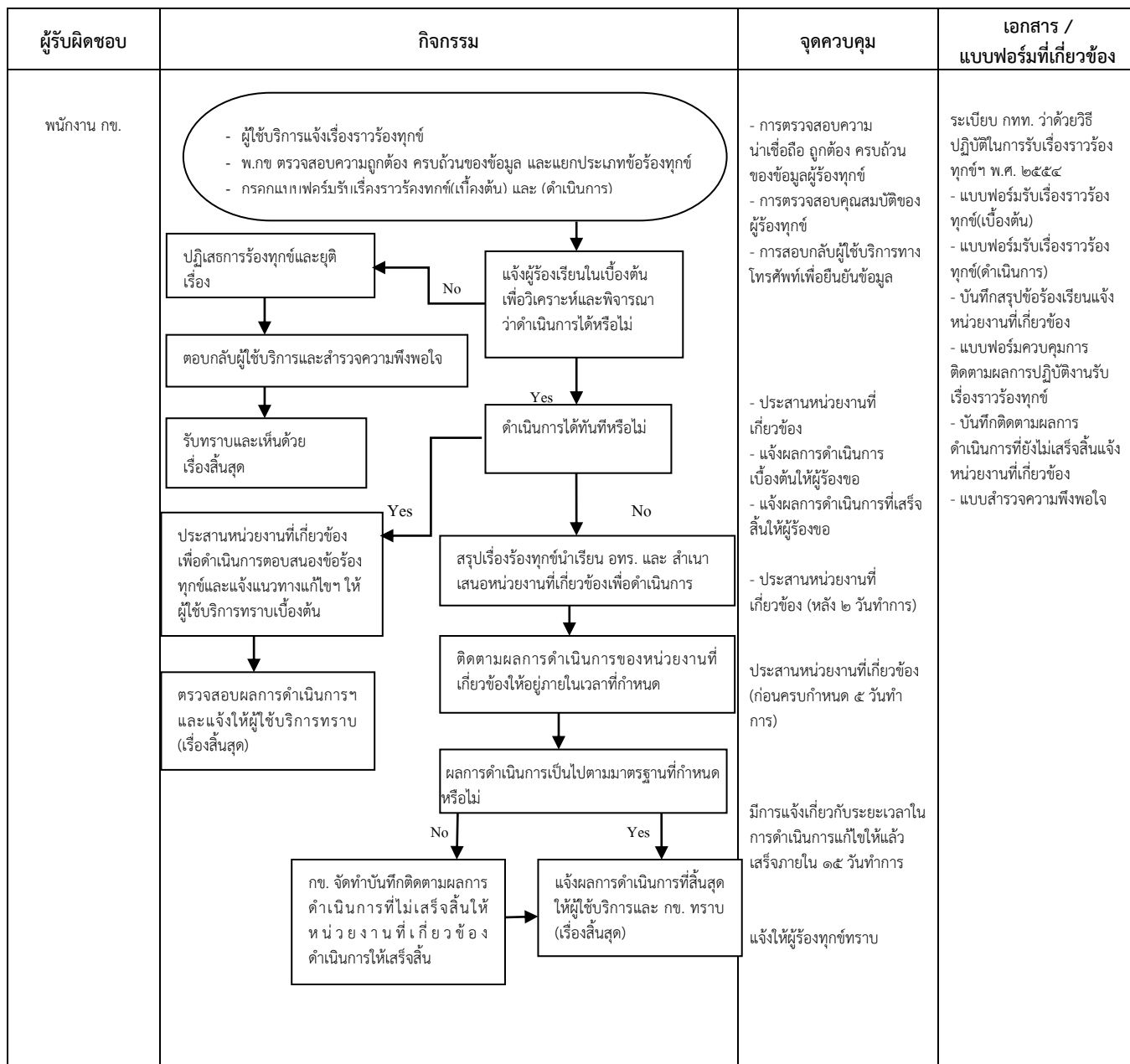
วัตถุประสงค์	KPI	เป้าหมาย (ปีงบประมาณ)					ข้อมูล อ้างอิง	แผนการ ดำเนินงาน
		๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘		
ร้อยละความสำเร็จ ในการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนตามเวลา ที่กำหนด	ร้อยละ ความสำเร็จใน การแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนตามเวลา ที่กำหนด							

ผู้จัดทำ	 (หัวหน้าแผนก)
	(นายวีรจิตต์ จังหวะเลิศ)
ตำแหน่ง	รร.
	/...../.....

ผู้อนุมัติ	 (หัวหน้ากอง)
	(นางสาวภคมน เนียมอนอม)
ตำแหน่ง	ออก.
	/...../.....

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -Po๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๔ ของ ๑๒ หน้า

๗. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก) (นายวิริจิตต์ จังหวะเลิศ) ตำแหน่ง/...../.....	ผู้อนุมัติ (หัวหน้ากอง) (นางสาวภกณ นعيمณอม.) ตำแหน่ง/...../.....
---	---

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๕ ของ ๑๒ หน้า

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๘.๑.๑ โทรศัพท์ ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๕

๘.๑.๒ โทรสาร ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๖

๘.๑.๓ ไปรษณีย์

๘.๑.๔ มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่กองข้อมูลข่าวสาร

๘.๑.๕ E-mail : info@port.co.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เปิด ๒ ครั้ง/วัน เวลา ๐๙.๐๐ น. และ ๑๔.๐๐ น.

๘.๑.๖ ทาง Website ของ กทท.

๘.๑.๗ ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

- ชั้น ๑ อาคารโอบี (เดิม)
- ชั้น ๑ หน้าอาคารตัวแทนเรือ (ตึก ๕ ชั้น ผก เก้า)
- หน้าประตูทางเข้า ONE STOP SERVICE
- หน้าห้องที่ทำการกองข้อมูลข่าวสาร อาคารบี ชั้น ๒

๘.๑.๘ ผ่านหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นต้น

๘.๑.๙ ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๘.๑.๑๐ ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม (e-Service)

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

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

ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก) (.....นายวิโรจจิตต์.....จังหวัด.....) ตำแหน่ง/...../.....	ผู้อนุมัติ(หัวหน้ากอง) (.....นางสาวภกมน.....นิคมถนน.....) ตำแหน่ง/...../.....
---	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๖ ของ ๑๒ หน้า

๘.๔ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งข้อร้องทุกข์และแนวทางแก้ไขปัญหา

๘.๔.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ในเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการ หากสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที และ กข. แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ นาที

๘.๔.๒ หากดำเนินการตามข้อ ๘.๔.๑ ไม่ได้ ให้ กข. จัดทำบันทึกนำเรียน อทร. เพื่อทราบและเสนอหัวหน้าสายที่ถูกร้องทุกข์เพื่อพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข พร้อมทั้ง สำเนาบันทึกที่นำเรียน อทร. 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 วันทำการ

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ ๓ หน่วยงานขึ้นไป และมีหน่วยงานภายนอก ต้องดำเนินการ

ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

๘.๔.๔ กข. ดำเนินการติดตามผลการพิจารณาฯ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์มการติดตามผลการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ เพื่อให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด

๘.๔.๕ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ได้ภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกแจ้งปัญหาล่วงหน้าก่อนครบกำหนด 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. หรือ หัวหน้าสายงานที่เกี่ยวข้องสังกัดอยู่เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก) (.....นายวิโรจจิตต์.....จังหวัด.....) ตำแหน่ง/...../.....	ผู้อนุมัติ(หัวหน้ากอง) (.....นางสาวกมล.....นิคม.....) ตำแหน่ง/...../.....
---	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๗ ของ ๑๒ หน้า

๘.๖ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์เรียบร้อยแล้วตามข้อ ๘.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการพิจารณาและสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ กข. ทราบ และดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบดังนี้

๘.๖.๑ แจ้งทางโทรศัพท์ ให้พนักงาน กข. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องทุกข์ให้ไว้ 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

๙. กฎหมาย / ระเบียบ / มาตรฐาน

(บัญชีรายชื่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งกฎหมายภายในประเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน)

ระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการท่าเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔

๑๐. บัญชีรายชื่ออนุสัญญาระหว่างประเทศ ข้อกำหนด แนวทางการทำงาน ข้อเสนอแนะ และมาตรฐานอื่นที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๑๑. วิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก) (.....นายวิริจิตต์.....จังหวัด.....) ตำแหน่ง/...../.....	ผู้อนุมัติ(หัวหน้ากอง) (.....นางสาวกมล.....เนียมกมล.....) ตำแหน่ง/...../.....
--	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๘ ของ ๑๒ หน้า

๑๒.แบบฟอร์มและตัวอย่างแบบฟอร์ม

บัญชีแบบฟอร์มและตัวอย่างแบบฟอร์ม

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

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (เบื้องต้น)

	แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์(เบื้องต้น) (แก้ไขครั้งที่.....)	เลขที่ กข. ๑.....
	ผู้รับเรื่อง.....ติดต่อทาง.....	แผนที่.....
	เรื่อง.....	วันที่.....
		เวลา.....
สำหรับผู้เรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์ ชื่อ.....โทรศัพท์.....มือถือ.....อาชีพ..... บริษัท.....วันที่เกิดเหตุ.....เวลา.....สถานที่เกิดเหตุ.....		
รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำร้องทุกข์.....เจ้าหน้าที่ได้รับติดต่อ.....		
สำหรับเจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดเบื้องต้น ประเภทของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แบ่งตามระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการ กทท. พ.ศ. ๒๕๕๕ ☐ เกี่ยวกับเงินอุดหนุน ☐ เกี่ยวกับค่าบำรุงบำเหน็จบำนาญ ☐ เกี่ยวกับสินค้า ☐ เกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ประเภทของข้อพิพาท แบ่งตามระบบประกันคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (Seqa) หมวด ๓ ☐ กลุ่มบริษัทสายการบินเรือ ตัวแทนบริษัทสายการบินเรือ ☐ กลุ่มเจ้าของสินค้า ตัวแทนเจ้าของสินค้าและเจ้าของสินค้า ☐ กลุ่มหน่วยงานภายนอกภาครัฐและภาคเอกชน เอกชนที่เข้าสังกัดกรมทรัพย์ ☐ กลุ่มอื่น ๆ (ผู้ประกอบการขนส่ง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ประเภทผลิตภัณฑ์และบริการ แบ่งตามระบบประกันคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (Seqa) หมวด ๒ ☐ ผลิตภัณฑ์ (เครื่องมือทุนแรง / เรือ / อสังหาริมทรัพย์) ☐ การบริการ (ไม่สะดวก / ไม่รวดเร็ว / ไม่สุภาพ) ☐ ปฏิบัติการ (ระเบียบ / ข้อบังคับ / คำสั่ง) ☐ กลุ่มอื่น ๆ (คำติชม / ข้อเสนอแนะ / ข้อความอันตราย ฯลฯ)		
สำหรับเจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียด ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องทุกข์.....ชื่อผู้รับผิดชอบ.....เวลา..... หมายเลขโทรศัพท์.....การดำเนินการ.....		
การแจ้งกลับผู้เรียน/ร้องทุกข์ในการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น ชื่อผู้รับผิดชอบ.....เวลา.....การดำเนินการ.....		

ผู้จัดทำ	(หัวหน้าแผนก)	ผู้อนุมัติ	(หัวหน้ากอง)
(นายวีรจิตต์ จันทะเลิศ)		(นางสาวภกณ นعيمภนอม)	
ตำแหน่ง	หรือ	ตำแหน่ง	อกข.
...../...../.....		/...../.....	



	แบบรับเรื่องรื้อถอน (การดำเนินการ) (แก้ไขครั้งที่.....)		เลขที่ กษ. ๑..... แผ่นที่.....
	ผู้รับเรื่อง..... เรื่อง.....	ติดต่อกับ.....	วันที่..... เวลา.....

ผู้ร้องทุกข์ ชื่อ..... โทรศัพท์.....
 ที่อยู่.....

๑. คำร้องทุกข์.....

๒. การดำเนินการ.....

๓. สิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....
 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 กพร. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องรื้อถอนฯฯ พ.ศ. ๒๕๕๔
 ครั้งที่ ๑.....
 ครั้งที่ ๒.....

หมายเหตุ.....

ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก) (...นายวีรจิตต์ จังหะเลิศ...) ตำแหน่ง หรร. /...../.....	ผู้อนุมัติ(หัวหน้ากอง) (...นางสาวภคมน เนียมอนอม...) ตำแหน่ง อกข. /...../.....
--	---

[illegible]

ผู้อนุมัติ (หัวหน้ากอง)
(นางสาวกณณ เนียมฉนวน)
ตำแหน่ง
...../...../.....
.....

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๑๑ ของ ๑๒ หน้า

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.

หน้า ๑

	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.
	(FM-01-03-01 / แก้ไขครั้งที่ 13)

อ้างถึง กข. / /

กข. ขอความร่วมมือจากท่านผู้ให้บริการกรุณาคอมแบบสำรวจฯ และเสนอข้อคิดเห็นให้แก่ กข.

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

1. ประเภทคำขอใช้บริการ

..... กข.1 เรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องเรียนของผู้ใช้บริการ กทท.

..... กข.2 เรื่องการประสานงานให้บริการออกของใช้ส่วนตัว

..... กข.3 เรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท.

2. ประเภทกิจการ

..... บริษัทเรือ

..... ตัวแทนบริษัทเรือ

..... เจ้าของสินค้า

..... ตัวแทนเจ้าของสินค้า

..... อื่น ๆ

3. ท่านมาติดต่อในฐานะ

..... เจ้าของกิจการ

..... พนักงานบริษัท

..... อื่น ๆ

วันที่ เดือน พ.ศ.

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

หน้า ๒

 โปรดแสดงความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการที่ กข. โดยใส่เครื่องหมาย X ในช่องที่ต้องการแสดงข้อคิดเห็น			
สำหรับผู้ใช้บริการที่ลงข้อมูลข่าวสาร (ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ)	เหมาะสม	ปรับปรุง	ควรระบุสิ่งที่ควรปรับปรุง
1. อาคารสำนักงานที่ให้บริการ			
1.1 ป้ายอำนวยความสะดวก			
1.2 สถานที่ทำงาน			
1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก			
1.4 ที่จอดรถ			
2. พนักงานผู้ใช้บริการ			
2.1 การแต่งกาย			
2.2 สุภาพต่อผู้ใช้บริการ			
2.3 การให้บริการ			
2.4 มนุษย์สัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ			
3. ขั้นตอนการให้บริการ			
3.1 แบบขอให้บริการ			
3.2 ขั้นตอนในการดำเนินการ			
3.3 ระยะเวลาในการให้บริการ			
3.4 การให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ			
ข้อเสนอแนะ			
.....			
.....			
.....			
4. เหตุผลผู้ใช้บริการออกของใช้ส่วนตัวใช้เวลาดำเนินการ			
กรมศุลกากร	☐ 1 – 2 ชั่วโมง	☐ 2 – 3 ชั่วโมง	☐ 3 ชั่วโมงขึ้นไป
กองข้อมูลข่าวสาร	☐ ภายใน 1 ชั่วโมง	☐ 1 – 2 ชั่วโมง	☐ 2 ชั่วโมงขึ้นไป
หมายเหตุ ท่านสามารถส่งแบบสำรวจฯ คืนที่พนักงาน กข. หรือ หมายเลขโทรสาร 0-2269-5466 หรือ ไปรษณีย์ตอบรับโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผ่านระบบ Internet : www.port.co.th ได้ตลอด 24 ชม.			

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก) (.....นายวิริจิตต์.....จังหวัด.....) ตำแหน่ง/...../.....	ผู้อนุมัติ (หัวหน้ากอง) (.....นางสาวภกณ.....นิคมถนน.....) ตำแหน่ง/...../.....
--	--

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. – ผอ. – กข. – รร. -P๐๑
	วันเริ่มใช้ : ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔	แก้ไขครั้งที่ : ๔	หน้า ๑๒ ของ ๑๒ หน้า

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข. ผ่านเครื่องมือสื่อสาร

หน้า ๑

หน้า ๒

	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.
	(FM-01-03-01 / แก้ไขครั้งที่ 13)
อ้างถึง กข. / / กข. ขอความร่วมมือจากท่านผู้ให้บริการกรุณาคอมแบบสำรวจฯ และเสนอข้อคิดเห็นให้แก่ กข. <u>ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ</u> 1. ประเภทผู้ใช้บริการ กข.1 เรื่องเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ กทท. กข.2 เรื่องการประสานงานให้บริการออกกองใช้ส่วนคิว กข.3 เรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กทท. 2. ประเภทกิจการ บริษัทเรือ ตัวแทนบริษัทเรือ เจ้าของสินค้า ตัวแทนเจ้าของสินค้า อื่น ๆ 3. ท่านมาติดต่อในฐานะ เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัท อื่น ๆ วันที่ เดือน พ.ศ.	

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

 โปรดแสดงความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการที่ กข. โดยใส่เครื่องหมาย X ในช่องที่ต้องการแสดงข้อคิดเห็น			
สำหรับผู้ใช้บริการผ่านเครื่องมือสื่อสาร (ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ)	เหมาะสม	ปรับปรุง	คุณาระบุสิ่งที่ควรปรับปรุง
1. องค์กรส่วนงานที่ให้บริการ			
1.1 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร			
1.2 ความพร้อมของอุปกรณ์สื่อสาร			
1.3 ความเหมาะสมของอุปกรณ์			
1.4 ความชัดเจนของการรับข้อมูล			
2. พนักงานผู้ให้บริการ			
2.1 ความรวดเร็วในการตอบรับ			
2.2 ความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ			
2.3 ความเอาใจใส่ในการให้บริการ			
2.4 สามารถอธิบาย / ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี			
3. ขั้นตอนการให้บริการ			
3.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กข.			
3.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ			
3.3 ระยะเวลาในการให้บริการ			
3.4 การให้ข้อมูลประกอบในเรื่องที่ขอใช้บริการ			
ข้อเสนอแนะ			
หมายเหตุ ท่านสามารถส่งแบบสำรวจฯ คืนที่พนักงาน กข. หรือ หมายเลขโทรสาร 0-2269-5466 หรือ ไปรษณีย์ด้วยวิธีไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือด้วยระบบ Internet : www.port.co.th ได้ตลอด 24 ชม.			

กองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

๑๓.บัญชีบันทึกที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดทำ (หัวหน้าแผนก) (.....นายวิโรจจิตต์.....จังหวัด.....) ตำแหน่ง/...../.....	ผู้อนุมัติ (หัวหน้ากอง) (.....นางสาวภกณ.....เนียมภนอม.....) ตำแหน่ง/...../.....
---	--