

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมการขนส่งทางราง

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการขนส่งทางราง ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ถือปฏิบัติตามกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การลงทะเบียนจัดเก็บข้อมูล การดำเนินการแก้ไขปัญหา จนกระทั่งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับทราบผลการดำเนินงาน โดยคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ช่องทางารรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้ด้วย

กองกำกับกิจการขนส่งทางราง
กรมการขนส่งทางราง
ผู้จัดทำ

นิยามและคำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อกรมการขนส่งทางราง ซึ่งได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้ให้บริการขนส่งทางราง

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งทางราง และติดต่อเข้ามาที่กรมการขนส่งทางรางผ่าน ๓ ช่องทาง ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้กรมการขนส่งทางรางช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาจากการได้รับผลกระทบดังกล่าว

หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายในกรมการขนส่งทางราง ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม กองกำกับกิจการขนส่งทางราง กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง กองยุทธศาสตร์และแผนงาน และกองกฎหมาย

อักษรย่อเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายใน ได้แก่

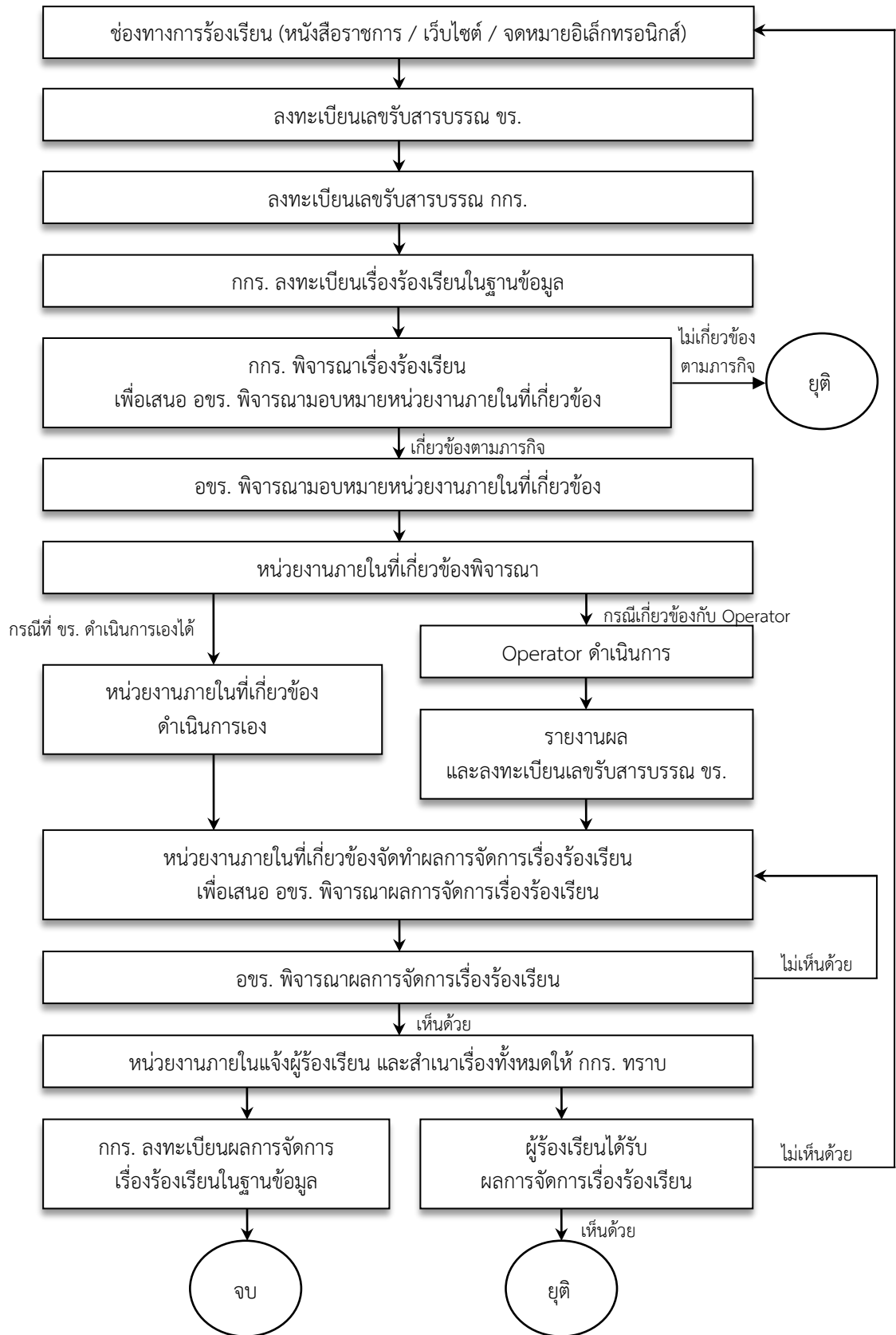
- ขร. หมายถึง กรมการขนส่งทางราง
- อขร. หมายถึง อธิบดีกรมการขนส่งทางราง
- สสร. หมายถึง สำนักงานเลขาธิการกรม
- กกร. หมายถึง กองกำกับกิจการขนส่งทางราง
- กมป. หมายถึง กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง
- กยร. หมายถึง กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กกม. หมายถึง กองกฎหมาย
- ลชก. หมายถึง เลขาธิการกรม
- ผกร. หมายถึง ผู้อำนวยการกองกำกับกิจการขนส่งทางราง
- ผมป. หมายถึง ผู้อำนวยการกองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง
- ผยร. หมายถึง ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- ผกม. หมายถึง ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายนอกกรมการขนส่งทางราง เช่น ผู้ให้บริการขนส่งทางราง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนอื่นๆ ประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น

อักษรย่อเกี่ยวข้องกับหน่วยงานผู้ให้บริการขนส่งทางราง ได้แก่

- Operator หมายถึง ผู้ให้บริการขนส่งทางราง
- รพท. หมายถึง การรถไฟแห่งประเทศไทย
- รพม. หมายถึง การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- รพฟท. หมายถึง บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
- BEM หมายถึง บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- BTS หมายถึง บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- AERA^๑ หมายถึง บริษัท เอเชีย เอรา วัน จำกัด
- NBM หมายถึง บริษัท นอร์ทเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด
- EBM หมายถึง บริษัท อีสเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ ขร.



แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ ขร.

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ช่องทางการร้องเรียน (หนังสือ ราชการ / เว็บไซต์ / จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์)			
๒	ลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ ขร.	ธุรการ สสร. ลงทะเบียนเลขรับ ขร. และส่งต่อให้ธุรการ กกร.	- ธุรการ สสร.	๑ วันทำการ
๓	ลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ กกร.	ธุรการ กกร. ลงทะเบียนเลขรับ กกร.	- ธุรการ กกร.	๑ วันทำการ
๔	กกร. ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนใน ฐานข้อมูล	เจ้าหน้าที่ กกร. บันทึกข้อมูลการ รับเรื่องร้องเรียนลงในระบบ	- เจ้าหน้าที่ กกร.	๑ วันทำการ
๕	กกร. พิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อ เสนอ อchr. พิจารณามอบหมาย หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	ผกร. พิจารณาเรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่ เกี่ยวข้องกับภารกิจของ ขร. จะต้องยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลในระบบ - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่อง เกี่ยวข้องกับภารกิจของ ขร. จะ เสนอเรื่องให้ อchr. มอบหมาย หน่วยงานภายใน ขร. ที่เกี่ยวข้อง ต่อไป	- เจ้าหน้าที่ กกร. - ธุรการ กกร. - ผกร. - อchr. - เจ้าหน้าที่สำนัก/ กองที่เกี่ยวข้อง	๒ วันทำการ
๖	อchr. พิจารณามอบหมาย หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	อchr. พิจารณามอบหมาย หน่วยงานภายใน ขร. ที่เกี่ยวข้อง	- อchr.	๑ วันทำการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ		รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๗	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องพิจารณา		เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียน - หากไม่จำเป็นต้องประสานข้อมูลกับ Operator ให้ ขร. ดำเนินการเอง - หากจำเป็นต้องประสานข้อมูลกับ Operator ให้ ขร. ส่งต่อให้ Operator ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	๑๕ วันทำการ
๘	หน่วยงานภายใน ขร.	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการเอง	เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	
	Operator	Operator ดำเนินการ รายงานผลและลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ ขร.	Operator ที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน Operator ที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ ขร. ทราบผ่านช่องทางหนังสือราชการ พร้อมทั้งให้ธุรการ สสร. ลงทะเบียนเลขรับ ขร. และส่งต่อให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	- Operator ที่เกี่ยวข้อง - ธุรการ สสร. - เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	๑ วันทำการ
๙	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องจัดทำผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอ อchr. พิจารณาผลการจัดการเรื่องร้องเรียน		เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและจัดทำหนังสือชี้แจงผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ โดยเสนอ อchr. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน	- เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง - ธุรการสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	๓ วันทำการ
๑๐	อchr. พิจารณาผลการจัดการเรื่องร้องเรียน		อchr. พิจารณาผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ก่อนแจ้งผู้ร้องทราบ - หากพิจารณาแล้วไม่เห็นชอบสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - หากพิจารณาแล้วเห็นชอบสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสำเนาเรื่องทั้งหมดให้ กกร.	- อchr.	๑ วันทำการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑๑	หน่วยงานภายในแจ้งผู้ร้องเรียน และสำเนาเรื่องทั้งหมดให้ กกร. ทราบ	สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสำเนา เรื่องทั้งหมดให้ กกร.	- เจ้าหน้าที่สำนัก/ กองที่เกี่ยวข้อง - ชุรการสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง - ชุรการ กกร.	๓ วันทำการ
๑๒	กกร. ลงทะเบียนผลการจัดการ เรื่องร้องเรียนในฐานข้อมูล	เจ้าหน้าที่ กกร. บันทึกข้อมูลผล การจัดการเรื่องร้องเรียนลงใน ระบบ	- เจ้าหน้าที่ กกร.	๑ วันทำการ
	ผู้ร้องเรียนได้รับผลการจัดการ เรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องพิจารณาผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน - หากไม่เห็นด้วย ผู้ร้องสามารถ ร้องเรียนกลับมาที่ ขร. โดย ดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนอีกครั้ง - หากเห็นด้วย ถือว่ายุติเรื่อง ร้องเรียน		
๑๓	จบ/ยุติ			
