

# คู่มือ



การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมการขนส่งทางราง

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการขนส่งทางราง ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ 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

## สารบัญ

	หน้า
นิยามและคำจำกัดความ	๔
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ ขร.	๕
แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ ขร.	๖
- ช่องทางให้บริการ	๖
- ค่าธรรมเนียม	๖
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๖
- วิธีการขั้นตอนการให้บริการ	๖ - ๘
- ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน	๖ - ๘

## 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

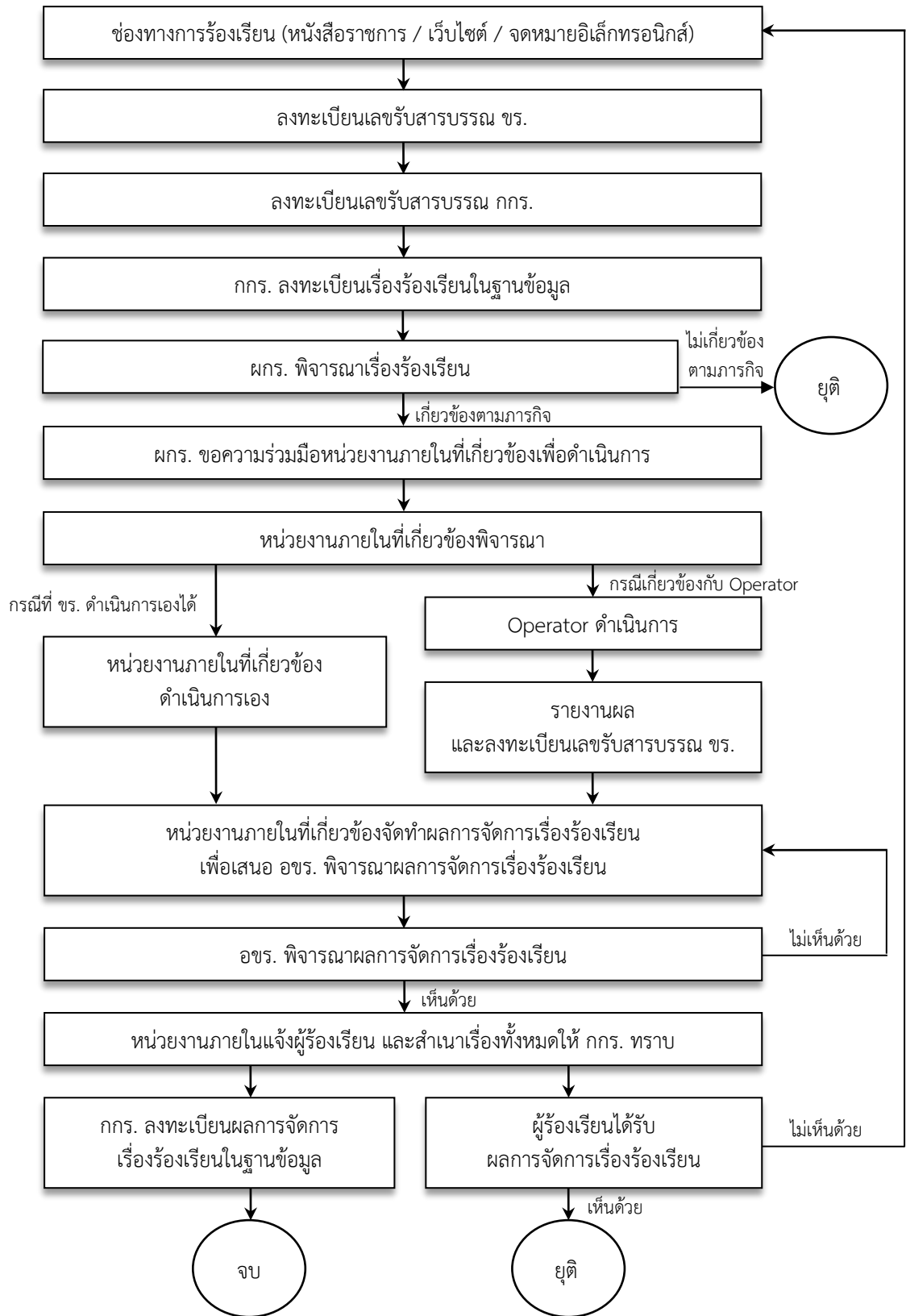
- ขร. หมายถึง กรมการขนส่งทางราง
- อขร. หมายถึง อธิบดีกรมการขนส่งทางราง
- สสร. หมายถึง สำนักงานเลขาธิการกรม
- กกร. หมายถึง กองกำกับกิจการขนส่งทางราง
- กมป. หมายถึง กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง
- กยร. หมายถึง กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กกม. หมายถึง กองกฎหมาย
- ลชก. หมายถึง เลขาธิการกรม
- ผกร. หมายถึง 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)
- AERA๑ หมายถึง บริษัท เอเชีย เอรา วัน จำกัด
- NBM หมายถึง บริษัท นอร์ทเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด
- EBM หมายถึง บริษัท อีสเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ ขร.



## แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ ขร.

ขร. เปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนไว้ ๓ ช่องทาง ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ของ ขร. (www.drt.go.th) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ ๖๐ วัน โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้ ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นขั้นตอนสามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องมีความซับซ้อนและ/หรือวัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียนแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขร. เป็นไปตามหลักข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔
- ร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้ร่างพระราชบัญญัติการขนส่งทางราง พ.ศ. ....

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ช่องทางการร้องเรียน (หนังสือราชการ / เว็บไซต์ / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	-	-	-
๒	ลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ ขร.	ธุรการ สลร. ลงทะเบียนเลขรับ ขร. และส่งต่อให้ธุรการ กกร.	- ธุรการ สลร.	
๓	ลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ กกร.	ธุรการ กกร. ลงทะเบียนเลขรับ กกร.	- ธุรการ กกร.	
๔	กกร. ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในฐานข้อมูล	เจ้าหน้าที่ กกร. บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนลงในระบบ	- เจ้าหน้าที่ กกร.	
๕	ผกร. พิจารณาเรื่องร้องเรียน	ผกร. พิจารณาเรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ ขร. จะต้องยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง และรายงานผลในระบบ - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ ขร. จะขอความร่วมมือให้หน่วยงานภายใน ขร. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	- เจ้าหน้าที่ กกร. - ธุรการ กกร. - ผกร. - เจ้าหน้าที่สำนัก/ กองที่เกี่ยวข้อง	๓ วัน
๖	ผกร. ขอความร่วมมือหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	- ผกร. - เจ้าหน้าที่สำนัก/ กองที่เกี่ยวข้อง	

ลำดับ	ผังกระบวนการ		รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๗	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องพิจารณา		เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องพิจารณาเรื่องร้องเรียน - หากไม่จำเป็นต้องประสานข้อมูลกับ Operator ให้ ขร. ดำเนินการเอง - หากจำเป็นต้องประสานข้อมูลกับ Operator ให้ ขร. ส่งต่อให้ Operator ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	๔๕ วัน
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	
๙	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องจัดทำผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอ อchr. พิจารณาผลการจัดการเรื่องร้องเรียน		เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและจัดทำหนังสือชี้แจงผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ โดยเสนอ อchr. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน	เจ้าหน้าที่สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง  - ธุรการสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง	๑๐ วัน
๑๐	อchr. พิจารณาผลการจัดการเรื่องร้องเรียน		อchr. พิจารณาผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ก่อนแจ้งผู้ร้องทราบ - หากพิจารณาแล้วไม่เห็นชอบสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - หากพิจารณาแล้วเห็นชอบสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสำเนาเรื่องทั้งหมดให้ กกร.	- อchr.	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑๑	หน่วยงานภายในแจ้งผู้ร้องเรียน และสำเนาเรื่องทั้งหมดให้ กกร. ทราบ	สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมทั้งสำเนา เรื่องทั้งหมดให้ กกร.	- เจ้าหน้าที่สำนัก/ กองที่เกี่ยวข้อง - ชุรการสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง - ชุรการ กกร.	๒ วัน
๑๒	กกร. ลงทะเบียนผลการจัดการ เรื่องร้องเรียนในฐานข้อมูล	เจ้าหน้าที่ กกร. บันทึกข้อมูลผล การจัดการเรื่องร้องเรียนลงใน ระบบ	- เจ้าหน้าที่ กกร.	-
	ผู้ร้องเรียนได้รับผลการจัดการ เรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องพิจารณาผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน - หากไม่เห็นด้วย ผู้ร้องสามารถ ร้องเรียนกลับมาที่ ชร. โดย ดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนอีกครั้ง - หากเห็นด้วย ถือว่ายุติเรื่อง ร้องเรียน	-	-
๑๓	จบ/ยุติ	-	-	-
แต่ละขั้นตอนสามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม				๖๐ วัน

\*\*\*\*\*