

คู่มือ



การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมการขนส่งทางราง
(ฉบับปรับปรุง)

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการขนส่งทางราง ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ฉบับปรับปรุง) จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ถือปฏิบัติตามกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การลงทะเบียน จัดเก็บข้อมูล การดำเนินการแก้ไขปัญหา จนกระทั่งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับทราบผลการดำเนินงาน โดยคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 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

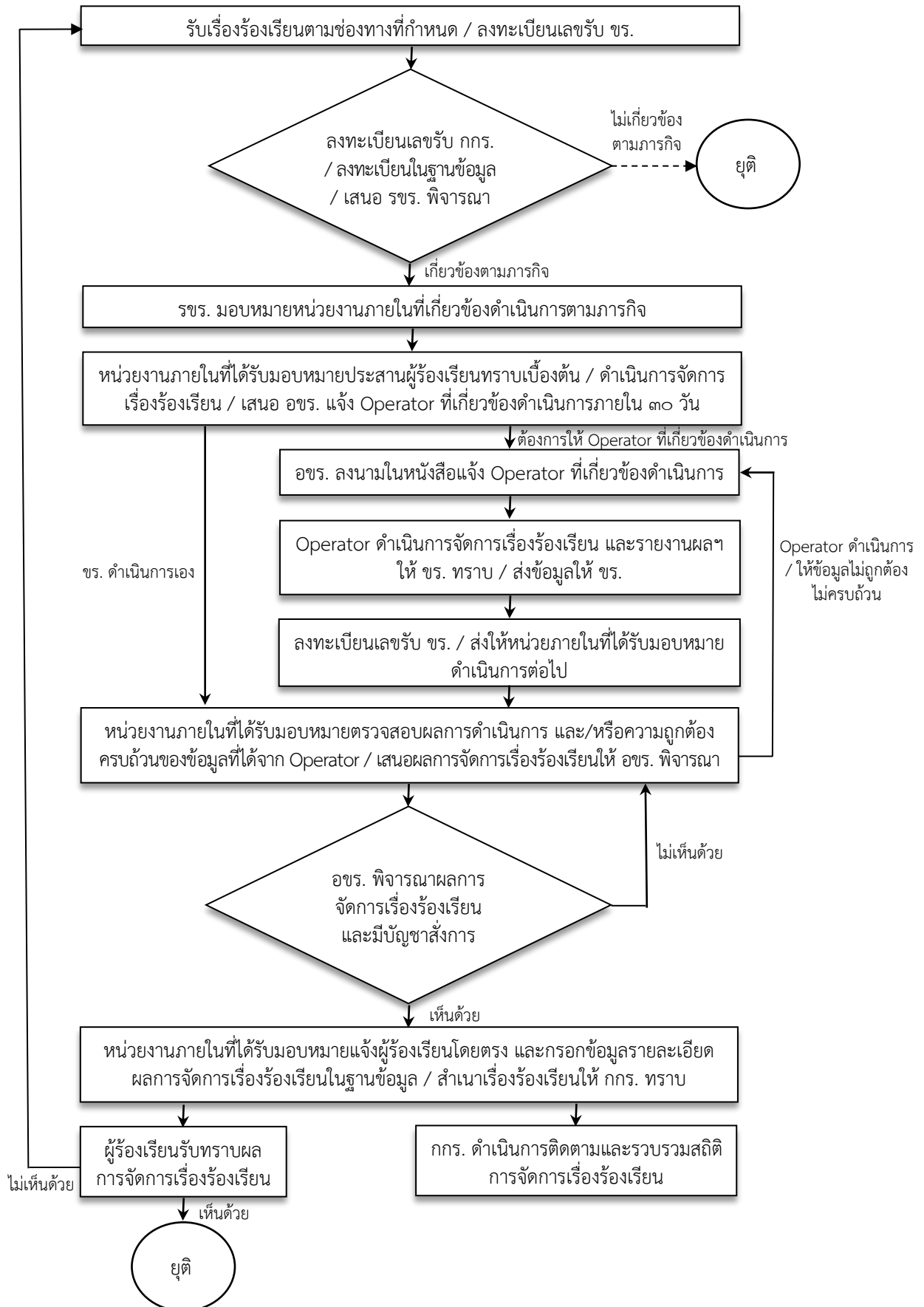
- ขร. หมายถึง กรมการขนส่งทางราง
- อขร. หมายถึง อธิบดีกรมการขนส่งทางราง
- สสร. หมายถึง สำนักงานเลขาธิการกรม
- กกร. หมายถึง กองกำกับกิจการขนส่งทางราง
- กมป. หมายถึง กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง
- กยร. หมายถึง กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กกม. หมายถึง กองกฎหมาย
- ลขก. หมายถึง เลขาธิการกรม
- ผกร. หมายถึง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

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายนอกกรมการขนส่งทางราง เช่น ผู้ให้บริการขนส่งทางราง หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนอื่นๆ ประชาชนผู้ร้องเรียน เป็นต้น

อักษรย่อเกี่ยวกับหน่วยงานผู้ให้บริการขนส่งทางราง ได้แก่

- Operator หมายถึง ผู้ให้บริการขนส่งทางราง
- รฟท. หมายถึง การรถไฟแห่งประเทศไทย
- รฟม. หมายถึง การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- รฟฟท. 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 ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอนสามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม เนื่องจากเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องมีความซับซ้อนและ/หรือวัตถุประสงค์ของผู้ร้องเรียนแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ขร. เป็นไปตามหลักข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ (วันทำการ)
๑	รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด (หนังสือราชการ / เว็บไซต์ / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์) / ลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ ขร.	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	สสร.	๓ วัน
๒	ลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ กกร. / ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ (กกร.) ลงทะเบียนในฐานข้อมูล / เสนอประธานคณะทำงานฯ (รชร.)	ภารกิจ ขร. ตามกฎกระทรวง	กกร.	
๓	ประธานคณะทำงานฯ (รชร.) มอบหมายหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามภารกิจ	ภารกิจสำนัก / กอง ตามกฎกระทรวง	รชร.	
๔	หน่วยงานภายในที่ได้รับมอบหมายประสานผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น / ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / เสนอ อชร. แจ้ง Operator ที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๓๐ วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด	กกร./สสร./กมล./กยร./กกม.	๔๕ วัน
๕	อชร. ลงนามในหนังสือแจ้ง Operator ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (หากดำเนินการไม่ครบถ้วน ให้แจ้งดำเนินการเพิ่มเติม) / กรณีขอข้อมูลให้ใช้หนังสือประทับตรา (หากข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ขอข้อมูลเพิ่มเติม)		อชร.	
๖	Operator ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และรายงานผลฯ ให้ ขร. ทราบ / ส่งข้อมูลให้ ขร. / กรณี Operator ยังไม่ส่งผลฯ ให้ใช้หนังสือประทับตราติดตามความคืบหน้า		Operator	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ (วันทำการ)
๗	ลงทะเบียนเลขรับสารบรรณ ขร. / ส่งให้หน่วยงานภายในที่ได้รับ มอบหมายดำเนินการต่อไป	-	สสร.	๑๐ วัน
๘	หน่วยงานภายในที่ได้รับ มอบหมายตรวจสอบผล การดำเนินการ และ/หรือ ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ที่ได้จาก Operator / เสนอผล การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ อchr. พิจารณา	ตรวจสอบผลการดำเนินการและ / หรือความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	กกร./สสร./กมล./ กยร./กมล.	
๙	อchr. พิจารณาผลการจัดการ เรื่องร้องเรียน และมีบัญชาสั่งการ	-	อchr.	
๑๐	หน่วยงานภายในที่ได้รับ มอบหมายแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง และกรอกข้อมูลรายละเอียด ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ในฐานข้อมูล / สำเนาเรื่อง ร้องเรียนให้ฝ่ายเลขานุการ คณะทำงานฯ (กกร.) ทราบ	หน่วยงานภายในที่ได้รับ มอบหมายต้องส่งเอกสาร และข้อมูลทั้งหมด ให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ (กกร.)	กกร./สสร./กมล./ กยร./กมล.	๒ วัน
๑๑	ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการจัดการ เรื่องร้องเรียน	หากผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วย สามารถร้องเรียนกับ ขร. ได้ โดยเริ่มกระบวนการใหม่ และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป	ผู้ร้องเรียน	-
๑๒	ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ (กกร.) ดำเนินการติดตาม และรวบรวมสถิติการจัดการ เรื่องร้องเรียน	หากมีเรื่องร้องเรียนที่เป็นกรณี พิเศษได้หารือกับคณะทำงานฯ	กกร.	-
แต่ละขั้นตอนสามารถปรับเปลี่ยนระยะเวลาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม				๖๐ วัน

หมายเหตุ :

- เรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสืบค้น/แสวงหาข้อมูลมากกว่าปกติทั่วไป รวมถึงเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาในการคิดคำนวณวิเคราะห์ต่างๆ และ/หรือเรื่องที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดหลายขั้นตอนให้จัดอยู่ในประเภทเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อน สามารถให้ Operator ใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า ๓๐ วัน ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดจะเพิ่มขึ้นมากกว่า ๖๐ วัน
- เรื่องร้องเรียนที่เป็นกรณีพิเศษ ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามรูปแบบปกติ หรือดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดแต่ผู้ร้องไม่เห็นด้วย/ไม่พึงพอใจกับผลการดำเนินงาน หรือมีการร้องเรียนในประเด็นเดิมซ้ำ ๆ ให้หารือกับคณะทำงานฯ
