

คู่มือการให้บริการการแก้ไขปัญหาเครื่องกั้น ผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ



กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง
กรมการขนส่งทางราง

คำนำ

คู่มือการให้บริการการแก้ไขปัญหาเครื่องกั้นผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ จากผู้รับบริการ ซึ่งกรมการขนส่งทางราง (ขร.) จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเครื่องกั้น บริเวณจุดตัดทางรถไฟตามกระบวนการ โดยเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งปัญหาเครื่องกั้น การรายงานปัญหา เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา จนกระทั่งผู้แจ้งปัญหารับทราบผลการดำเนินงาน โดยคู่มือการให้บริการการแก้ไขปัญหาเครื่องกั้นผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟฉบับนี้ ประกอบด้วย รายละเอียดการจัดการปัญหาเครื่องกั้นบริเวณจุดตัดทางรถไฟ วิธีการขั้นตอนการให้บริการดังกล่าว ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนการให้บริการการแจ้งปัญหาผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ ผ่านช่องทางระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการรายงานผลการดำเนินการจัดการปัญหาเครื่องกั้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการการแจ้งปัญหาเครื่องกั้นผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานดังกล่าว ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไปและขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้ด้วย

กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง
กรมการขนส่งทางราง
ผู้จัดทำ

สารบัญ

คู่มือการให้บริการการแก้ไขปัญหาค้างเครื่องกันผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ	หน้า
๑. นิยามและคำจำกัดความ	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการการแก้ไขปัญหาค้างเครื่องกันผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ	๒
๓. รายละเอียดและระยะเวลาดำเนินการ	๓
๔. ช่องทางให้บริการ	๔
๕. ค่าธรรมเนียม	๔
๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๔
๗. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	๔

๑. นิยามและคำจำกัดความ

๑.๑ จุดตัดทางรถไฟ หมายถึง บริเวณที่มีทางถนนและทางรถไฟตัดผ่านกัน โดยทางตัดผ่านทางรถไฟ มีอุปกรณ์เครื่องกั้นติดตั้งเพิ่มเติมจากการควบคุมด้วยเครื่องหมายจราจร รวมทั้งอาจมีสัญญาณไฟวาบเตือนเมื่อรถไฟจะวิ่งผ่าน โดยที่สัญญาณไฟวาบนี้จะมีเสียงเตือนประกอบด้วย

๑.๒ เครื่องกั้น หมายถึง สิ่งปิดกั้นระหว่างทางรถไฟกับถนน ขณะรถไฟทำขบวนผ่าน

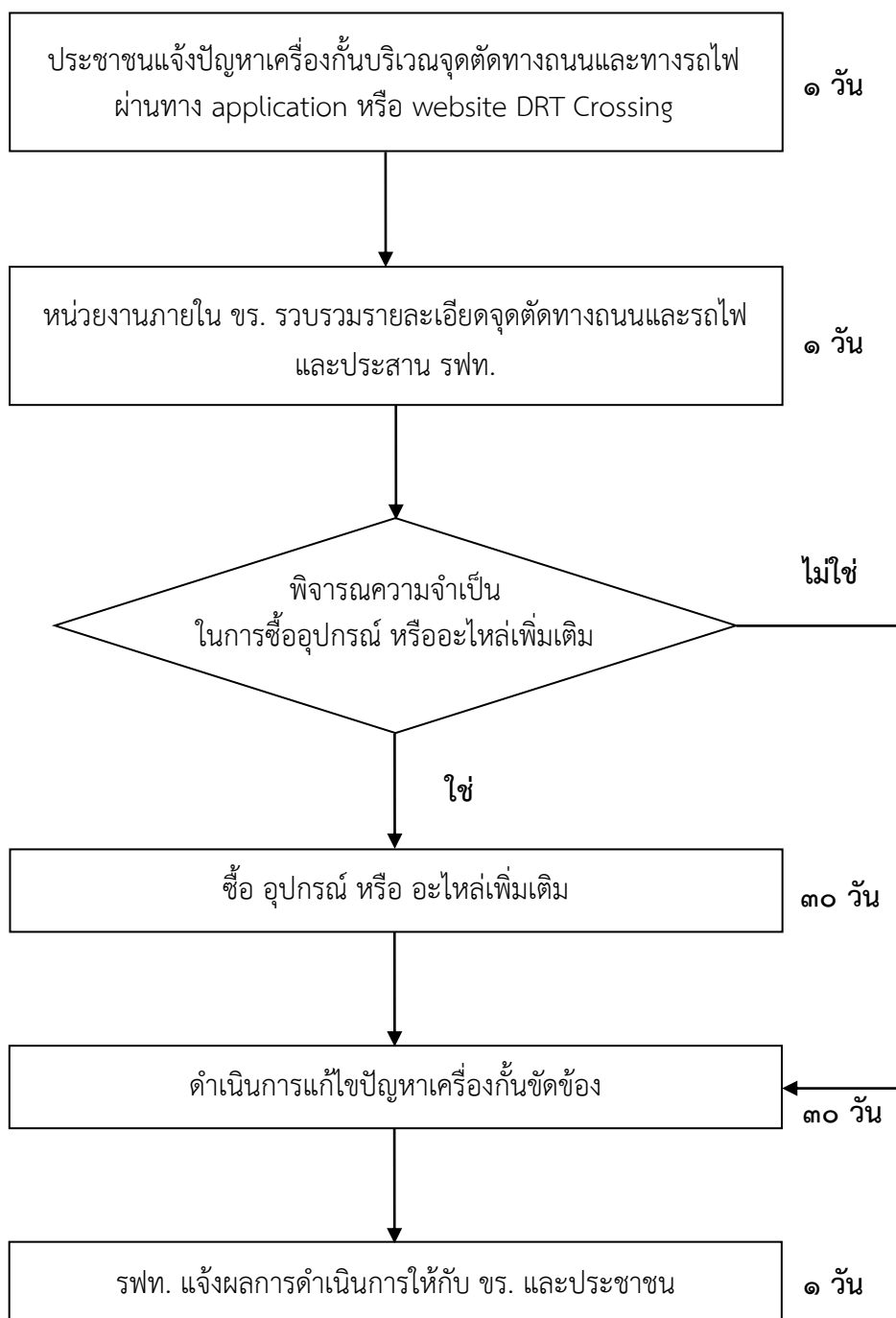
๑.๓ อุปกรณ์อาณัติสัญญาณ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งบริเวณจุดตัดทางถนนและทางรถไฟ เพื่อเตือนเมื่อรถไฟจะวิ่งผ่าน เช่น สัญญาณไฟวาบ เสียงเตือน

๑.๔ ระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ (DRT Crossing) หมายถึง ระบบฐานข้อมูลที่เก็บรวบรวมการสำรวจจุดตัดทางถนนและทางรถไฟ โดยแสดงผลในรูปแบบ Web Application และ Mobile Application (IOS & Android) เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูล รวมถึงแจ้งปัญหา เครื่องกั้นขัดข้อง อุปกรณ์อาณัติสัญญาณ แจ้งจุดตัดที่เกิดขึ้นใหม่ และแจ้งอุบัติเหตุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าไปตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

๑.๕ หน่วยงานภายในของกรมการขนส่งทางราง (ขร.) หมายถึง กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2562

๑.๖ การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแล ซ่อมแซม และบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องกั้น รวมถึงอุปกรณ์อาณัติสัญญาณบริเวณจุดตัดทางถนนและรถไฟ

๒. ขั้นตอนการให้บริการการแก้ไขปัญหาเครื่องกั้นผ่านระบบฐานข้อมูลจุดตัดทางรถไฟ



๓. รายละเอียดและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ประชาชนแจ้งปัญหาเครื่องกั้นบริเวณจุดตัดทางถนนและทางรถไฟ ผ่านทาง application หรือ website DRT Crossing	ประชาชนแจ้งปัญหาเครื่องกั้นที่ชำรุดหรือขัดข้อง เช่น อุปกรณ์บริเวณจุดตัดทางถนนและทางรถไฟ โดยแจ้งผ่านทาง application หรือ website DRT Crossing	-	๑ วัน
๒	หน่วยงานภายใน ขร. รวบรวมรายละเอียดจุดตัดทางถนนและรถไฟ และประสาน รฟท.	หน่วยงานภายใน ขร. รวบรวมรายละเอียดจุดตัดทางถนนและรถไฟจาก DRT Crossing และประสาน รฟท. ให้ฝ่ายอาณัติสัญญาณดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ กมป.	๑ วัน
๓	พิจารณาความจำเป็นในการซื้ออุปกรณ์ หรืออะไหล่เพิ่มเติม	รฟท. เป็นผู้พิจารณาความจำเป็นในการซื้ออุปกรณ์ หรืออะไหล่เพิ่มเติม - กรณีไม่จำเป็นต้องซื้อ - กรณีจำเป็นต้องซื้อ	เจ้าหน้าที่ รฟท.	๑ วัน
๔	ซื้ออุปกรณ์ หรืออะไหล่เพิ่มเติม	รฟท. ดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์ หรืออะไหล่เพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ รฟท.	๓๐ วัน
๕	ดำเนินการแก้ไขปัญหาเครื่องกั้นขัดข้อง	รฟท. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเครื่องกั้นขัดข้องบริเวณจุดตัดทางถนนและรถไฟ	เจ้าหน้าที่ รฟท.	๓๐ วัน
๖	รฟท. แจ้งผลการดำเนินการให้กับ ขร. และประชาชน	รฟท. แจ้งผลการดำเนินการให้กับ ขร. และ ประชาชน ผ่านทาง application เบอร์โทรศัพท์ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	เจ้าหน้าที่ รฟท.	๑ วัน
รวมระยะเวลาดำเนินการ				อย่างน้อย ๓๔ วัน แต่ไม่เกิน ๖๔ วัน

๔. ช่องทางการให้บริการ

- สามารถใช้บริการแจ้งปัญหาเครื่องกันผ่านทาง <https://crossing.drt.go.th/drt/cross/>

๕. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๘ กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง มีหน้าที่และอำนาจ ในข้อ (๕) กำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัย และข้อ (๖) กำกับดูแลให้มีการบูรณะและบำรุงรักษาระบบราง

๗. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

- ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว เนื่องจากไม่ต้องใช้หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ เพราะใช้ระบบยืนยันตัวตนผ่านระบบออนไลน์