



บริษัท ขนส่ง จำกัด
THE TRANSPORT CO.,LTD.

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Jatujak, Bangkok 10900
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

ประกาศบริษัท ขนส่ง จำกัด

ฉบับที่ ๑๗๙/๒๕๖๖

เรื่อง การใช้คู่มือการปฏิบัติงานระบบการจัดการขอร้องเรียน

ตามที่ คณะทำงานทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานระบบการจัดการขอร้องเรียน ตามคำสั่งบริษัทฯ ที่ ข.๒๖๐/๒๕๖๕ ในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ที่ประชุมมีมติเห็นชอบ และกำหนดให้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operation Manual) ระบบการจัดการขอร้องเรียน ฉบับปรับปรุง ๒๕๖๖ ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะทำงานฯ แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการจัดการขอร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน และได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operation Manual) ระบบการจัดการขอร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สามารถ Scan QR Code หรือ Download/Print คู่มือฯ ดังกล่าว ได้ทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบอินเทอร์เน็ต <http://tran-info>

ดังนั้น จึงให้หน่วยงานภายในองค์กร ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Operation Manual) ระบบการจัดการขอร้องเรียน ฉบับปรับปรุง ๒๕๖๖ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พุทธศักราช ๒๕๖๖

(นายสัญญาลักษณ์ ปัญวัฒน์ลิขิต)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



คู่มือการปฏิบัติงาน
ระบบการจัดการขอร้องเรียน
ฉบับปรับปรุง ๒๕๖๖



คู่มือการปฏิบัติงาน
(Operation Manual)

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร
ฝ่ายบริหารการเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด

ฉบับปรับปรุง 2566

	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : ก
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฝร.

คำนำ


กองคุ้มครองผู้โดยสาร บริษัท ขนส่ง จำกัด มีพันธกิจสำคัญประการหนึ่ง คือ รับเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ประสานงานเพื่อให้แก้ไขหรือปรับปรุง และนำเสนอเพื่อพัฒนาระดับมาตรฐานการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้น ตลอดจนติดตามการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในการแก้ไขตามข้อร้องเรียน และเสนอแนะการพัฒนาการบริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานสู่สากล ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

คู่มือปฏิบัติงานระบบการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ ได้ปรับปรุงจากคู่มือฉบับเดิม ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริหารจัดการ ได้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการที่ยอมรับร่วมกัน และใช้ถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนั้น ไม่ว่าจะมีการหมุนเวียนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานนี้ ไปอย่างไรก็ดี คู่มือฯ ฉบับนี้จะเป็นแนวทางในกาปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างต่อเนื่อง

กองคุ้มครองผู้โดยสาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานระบบการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปใช้ต่อไป

กองคุ้มครองผู้โดยสาร

มีนาคม 2566

 <p>บขส The Transport Co.,Ltd.</p>	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : ข
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฝร.

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	2
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	
ขอบเขตการปฏิบัติงานการร้องเรียน	3
คำจำกัดความ	4
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	7
การแบ่งกลุ่มประเภทของเรื่องร้องเรียน	8
การจัดลำดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน	10
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	11
วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนและบทลงโทษ	14
การจัดการข้อร้องเรียนตามระดับความรุนแรง	17
ภาคผนวก	



	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 1
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กองคุ้มครองผู้โดยสาร มีพันธกิจสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของบริษัท ขนส่ง จำกัด และร่วมนบริการที่เป็นคู่สัญญาของบริษัทฯ โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. Call Center 1490
2. ทางโทรศัพท์ 02-936-2834 งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร
3. เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน www.transport.co.th
4. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ G1111
5. ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม
6. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กองคุ้มครองผู้โดยสาร สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ถูกกำหนดให้ถือปฏิบัติสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่ประชาชนจะต้องได้รับการบริการที่มีมาตรฐานคุณภาพและเดินทางถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 2
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.	

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามหลักการ ขั้นตอน ที่ชัดเจน ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ได้เข้าใจ ปฏิบัติตามหรือเสนอแนะให้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตลอดจนสามารถติดตามเรื่องที่ร้องเรียนได้
3. เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า การจัดการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นอันดับแรก



	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 3
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ขอบเขตการปฏิบัติงานการร้องเรียน

1. กำหนดให้มีพนักงานปฏิบัติงานที่ กองคุ้มครองผู้โดยสาร กองประชาสัมพันธ์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ เมื่อได้รับแจ้งเรื่อง ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบพิจารณาถ่วงดุลเรื่องก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในฐานะที่เป็นต้นสังกัดของบุคคล/สถานี/การให้บริการที่ถูกร้องเรียน เมื่อรับเรื่องต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่าข้อมูล สถานที่/วัน เวลา มีเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง หัวหน้าหน่วยนั้นเรียกผู้ถูกร้องให้มาชี้แจง หากเป็นความผิด จึงลงโทษตามกฎระเบียบของบริษัทฯ
3. กรณีเรื่องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ต้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโดยเร็ว
4. แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ
5. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอก

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 4
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ท.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

คำจำกัดความ

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีผู้ถูกร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่คุ้มครอง ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ดำเนินการ การกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนกับทุกหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผล รวบรวมข้อร้องเรียนสรุปผลรายงาน การจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการ หมายถึง คณะทำงานหรือคณะกรรมการที่บริษัทฯ แต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบกำหนด แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง ทบทวน นโยบายข้อร้องเรียน และกำกับดูแลการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วยผู้บริหารทุกฝ่าย

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน รับผิดชอบในการกำหนดแนวทางแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนตามและแจ้งผลการตรวจสอบของ ผู้ร้องเรียนเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่เสนอข้อร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา, กลุ่มลูกค้า, ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียน คำร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการ

ส่งเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานคุ้มครองผู้โดยสารคัดกรองประเด็นปัญหาที่ได้รับจาก ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล ภายในระยะเวลา 1 วันทำการ

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 5
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ท.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ช่องทาง หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 6 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. Call Center 1490
2. ทางโทรศัพท์ 02-936-2834 งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร
3. เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน www.transport.co.th
4. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ G1111
5. ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม
6. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กองคุ้มครองผู้โดยสาร สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่คุ้มครองที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนกับทุกหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผล รวบรวมข้อร้องเรียนสรุปผลรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน หมายถึง แบบฟอร์มเอกสาร บขส.FM-กคส-คส-001 และบันทึกข้อความเรื่องร้องเรียน

ยุติเรื่อง หมายถึง ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และแจ้งผลการสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ

ดำเนินการเสร็จ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว

ดำเนินการไม่เสร็จ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ยุติเรื่อง

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 6
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ท.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ระยะเวลาขยายไม่เกิน 10 วัน หมายถึง กรณีเรื่องที่ยังไม่มีข้อยุติ/ไม่ได้ข้อเท็จจริงเกิน 20 วันหน่วยงานที่ถูกร้องขออนุมัติขยายเวลาเสนอผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ของแต่ละฝ่าย เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องภายใน 10 วัน นับจากที่ได้รับอนุมัติขยายเวลาและรายงานผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่าย พร้อมทั้งสำเนาเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วให้กองคุ้มครองผู้โดยสารทราบ และบันทึกข้อมูลเพื่อนำเข้าระบบทะเบียน (รหัสเรื่อง) เก็บต้นเรื่อง (รหัสเรื่อง) ข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

วันที่ได้รับเรื่อง หมายถึง วันที่รับเรื่องนับจากวันที่มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ งานสารบรรณของงานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร ลงเลขรับหนังสือ



 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 7
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนมาแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องกลั่นกรองข้อมูลร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ก่อนที่จะดำเนินการต่อไป โดยใช้หลักเกณฑ์การคัดกรองเรื่อง ดังนี้

1. ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความสุภาพ ให้มีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน และระบุวัน เดือน ปี เวลา และสถานที่เกิดเหตุ
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน มีข้อมูลที่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน หรือสอบสวนได้
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือ พยานบุคคล เช่น หมายเลขข้างรถ เส้นทาง

2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิใช่สร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ขนส่ง จำกัด และรกร่วมบริการที่เป็นคู่สัญญากับบริษัทฯ

3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือ ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ในระหว่างการสืบสวนสอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือ เป็นการรับทราบข้อมูล

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 8
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฝร.

การแบ่งกลุ่มประเภทของเรื่องร้องเรียน

กองคุ้มครองผู้โดยสาร จัดกลุ่มเรื่องที่มีจะถูกร้องเรียนเป็นแต่ละด้าน เพื่อให้ชี้ชัดได้ข้อเท็จจริง และสอดคล้องกับแนวทางการจัดการที่จะกล่าวถึงในบทถัดไป โดยแบ่งได้ดังนี้

1. ด้านการขับรถ

- ขับรถประมาท หวาดเสียว
- ไม่จอดรับ-ส่งผู้โดยสารตามจุดที่กำหนด
- ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ
- แต่งกายไม่เรียบร้อย

2. ด้านการจำหน่ายตั๋ว

- ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ
- ไม่เต็มใจให้บริการ
- จำหน่ายตั๋วเกินราคา
- ออกตั๋วที่นั่งซ้ำ/เกินที่นั่ง
- เรียกเก็บเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด

3. ด้านการให้บริการบนรถ

- ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ
- ปฏิเสธการให้บริการ

4. ด้านสภาพความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสาร

- รถมีสภาพสกปรก มีกลิ่น มีแมลง
- รถมีสภาพเก่า น้ำรั่วจากหลังคา แอร์ไม่เย็น
- เครื่องยนต์เสียงดัง
- รถเสียระหว่างทาง

	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 9
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฟร.

5. ด้านความพร้อมของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

- รถเข็นเรียกเก็บค่าบริการเกินจริง
- รปภ. ไม่ดูแลความปลอดภัย มีบุคคลภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง
- ลานจอดรถ/ที่พักคอย มีสภาพสกปรก กลิ่นเหม็น
- ร้านอาหารเอาเปรียบ/ห้องน้ำที่ร้านอาหารไม่สะอาด
- จุดจอดจำหน่ายตั๋ว อยู่ทำเลที่ไม่เหมาะสม

6. ด้านการให้บริการทั่วไป

- พัสดุ สัมภาระ สูญหายระหว่างทาง/ชำรุดเสียหาย
- พัสดุถึงปลายทางล่าช้า
- ค่าระวางสัมภาระไม่เป็นธรรม



 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 10
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

การจัดลำดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนแบ่งตามผลกระทบของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- **ข้อร้องเรียน ระดับ 1** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลทั่วไป
- **ข้อร้องเรียน ระดับ 2** กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว หรือประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้โดยทันที หรือสามารถแก้ไขได้ภายในระยะอันสั้น และยุติเรื่องได้ภายในวัน และในหน่วยงานคุ้มครองผู้โดยสาร (One Stop Service)
- **ข้อร้องเรียน ระดับ 3** กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนนอกเหนืออำนาจไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของบริษัทฯ และต้องดำเนินการสั่งการในการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นเรื่องร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ เช่น ผู้ประกอบการรถร่วม ผู้ประกอบการเช่า/ใช้พื้นที่ หรือบริษัทที่ได้รับสัมปทานในการบริหารจัดการจาก บขส. เป็นต้น

หมายเหตุ : กรณีการร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดที่ถูกต้อง ไม่นับแต่จะใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนการละเมิดละเอียดไม่ปฏิบัติหน้าที่ หรือเป็นการร้องเรียนด้วยสาเหตุจากการมีปัญหากันเป็นเรื่องส่วนบุคคล ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ








<p>The Transport Co., Ltd.</p>	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 11
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฝร.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

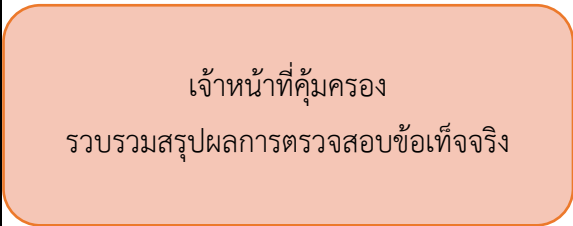

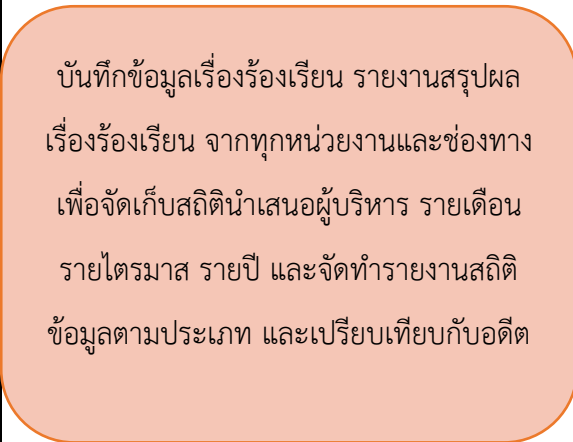

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ประชาชนร้องเรียน ผ่านช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center 1490 2. ทางโทรศัพท์ 0-2936-2834 3. เว็บไซต์ www.transport.co.th 4. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ G1111 5. ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม 6. ร้องเรียนด้วยตนเอง กองคุ้มครองผู้โดยสาร 		จ.คส.กคส.
ตรวจสอบข้อมูล/ คัดแยก/วิเคราะห์	<p>ตรวจสอบข้อมูลตามหลักเกณฑ์ คัดแยก/ วิเคราะห์ ตามประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน</p>		จ.คส.กคส.
ส่งเรื่องร้องเรียนให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน นำเสนอ ผู้บังคับบัญชาสั่งการ และเสนอผู้บริหาร (ฝ่ายธุรกิจเดินรถ, ฝ่ายบริหารการเดินรถ) พิจารณาและส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อไป</p>		จ.คส.กคส. หน่วยงาน ที่ถูกร้อง

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 12
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
เร่งรัดติดตามเรื่อง ที่ส่งไป	<p>ติดตามเรื่องร้องเรียนและสรุปรายงาน เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องทราบ โดยมี หลักเกณฑ์การติดตาม จนได้รับการแก้ไข และนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ครั้งที่ 1 เมื่อครบ 10 วัน ครั้งที่ 2 เมื่อครบ 15 วัน ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตาม เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่อง ร้องเรียนโดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ รวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อการบูรณาการ ข้อมูลอย่างเป็นระบบ 	<div style="text-align: center;">    </div>	ง.คส./กคส.
แจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้อง ทราบ ทางโทรศัพท์ หรือหนังสือ	<div style="text-align: center;">    </div>	<div style="text-align: center;">  </div>	หน่วยงาน ที่ถูกร้อง

	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 13
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฝร.

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำสรุปผลการ ดำเนินงานของ หน่วยงานที่แจ้งกลับ เพื่อยุติเรื่องหรือ ดำเนินการอื่น ๆ	 		ง.คส.กคส.
จัดทำรายงานและ สถิติข้อมูลตาม ประเภทและ เปรียบเทียบกับอดีต	 <p style="color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">...COMPLETE...</p>		ง.คส.กคส.

	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 14
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนและบทลงโทษ

การกำหนดวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามประเภท/เรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของแต่ละหน่วยงาน และเป็นการจัดการที่สาเหตุอย่างแท้จริง

ประเภท/เรื่องร้องเรียน	การจัดการ	บทลงโทษ
1. ด้านพนักงานขับรถ 1.1 กิริยาวาจาไม่สุภาพ 1.2 แต่งกาย 1.3 ขับรถประมาท	1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบและตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. พิจารณาแล้วหากพบว่ามีกรกระทำผิดจริงลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ 3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind 4. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล	คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่อง มาตรฐานโทษ
2. ด้านพนักงานจำหน่ายตั๋ว 2.1 กิริยาวาจาไม่สุภาพ 2.2 ขายตั๋วเกินราคา	1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบและตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. พิจารณา แล้วหากพบว่ามีกรกระทำผิดจริงลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ 3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind 4. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล 5. หน่วยงานฝึกอบรม จัดโครงการด้านการให้บริการ	คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.55/2554

 <p>The Transport Co., Ltd.</p>	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 15
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ประเภท/เรื่องร้องเรียน	การจัดการ	บทลงโทษ
3. ด้านการให้บริการบนรถ และพนักงานประจำรถ 3.1 กิริยาจาไม่สุภาพ	1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบ และตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. พิจารณา แล้วหากพบว่ามีกรกระทำผิดจริง ลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ 3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind 4. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล 5. หน่วยงานฝึกอบรม จัดโครงการด้านให้การ บริการ	คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่อง มาตรฐานโทษ
4. ด้านสภาพความพร้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก บนรถโดยสาร 4.1 แอร์ไม่เย็น 4.2 รถมีกลิ่น 4.3 รถเสียระหว่างทาง 4.4 สภาพรถไม่พร้อม บริการ	1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกพนักงานประจำรถ สอบถามข้อเท็จจริง <u>กรณีรถบริษัทฯ</u> ส่งรถซ่อม <u>กรณีรถเช่า</u> ส่งรถให้ผู้ให้เช่าปรับปรุง ซ่อมแซม ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ 2. หน่วยงานต้นสังกัดคืนค่าตัวโดยสาร ให้กับ ผู้โดยสาร	- ปรับผู้ให้เช่าตาม สัญญาฯ - คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่อง มาตรฐานโทษ - สัญญาอาหารกล่อง

<p>The Transport Co., Ltd.</p>	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 16
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ประเภท/เรื่องร้องเรียน	การจัดการ	บทลงโทษ
5. ด้านความพร้อมของสถานี ขนส่งผู้โดยสาร 5.1 รถขึ้น/รปภ./ ลานจอด 5.2 พนักงานให้บริการ บริเวณสถานีฯ	1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบ และตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. พิจารณา แล้วหากพบว่ามีผลกระทบ กระทบต่อผู้โดยสารจริง ลงโทษ ตามระเบียบบริษัทฯ 3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind	คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่อง มาตรฐานโทษ
6. ด้านการให้บริการทั่วไป 6.1 พัสด/สัมภาระสูญหาย/ ขำรุค 6.2 พัสดถึงปลายทางล่าช้า 6.3 ค่าระวางสัมภาระ ไม่เป็นธรรม	1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบ และตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. พิจารณา แล้วหากพบว่ามีผลกระทบ กระทบต่อผู้โดยสารจริง ลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ 3. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล	คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่อง มาตรฐานโทษ


 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 17
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

การจัดการเรื่องร้องเรียน ตามระดับความรุนแรง มีดังนี้

- **ข้อร้องเรียน ระดับ 1** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลทั่วไป เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน รับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการให้ข้อมูลภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์สอบถามเกณฑ์มาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน หรือการบริการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดและเกณฑ์มาตรฐานได้ในทันที หรือหาข้อมูลติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่ออธิบายรายละเอียดให้ผู้ร้องเรียนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจ เป็นต้น

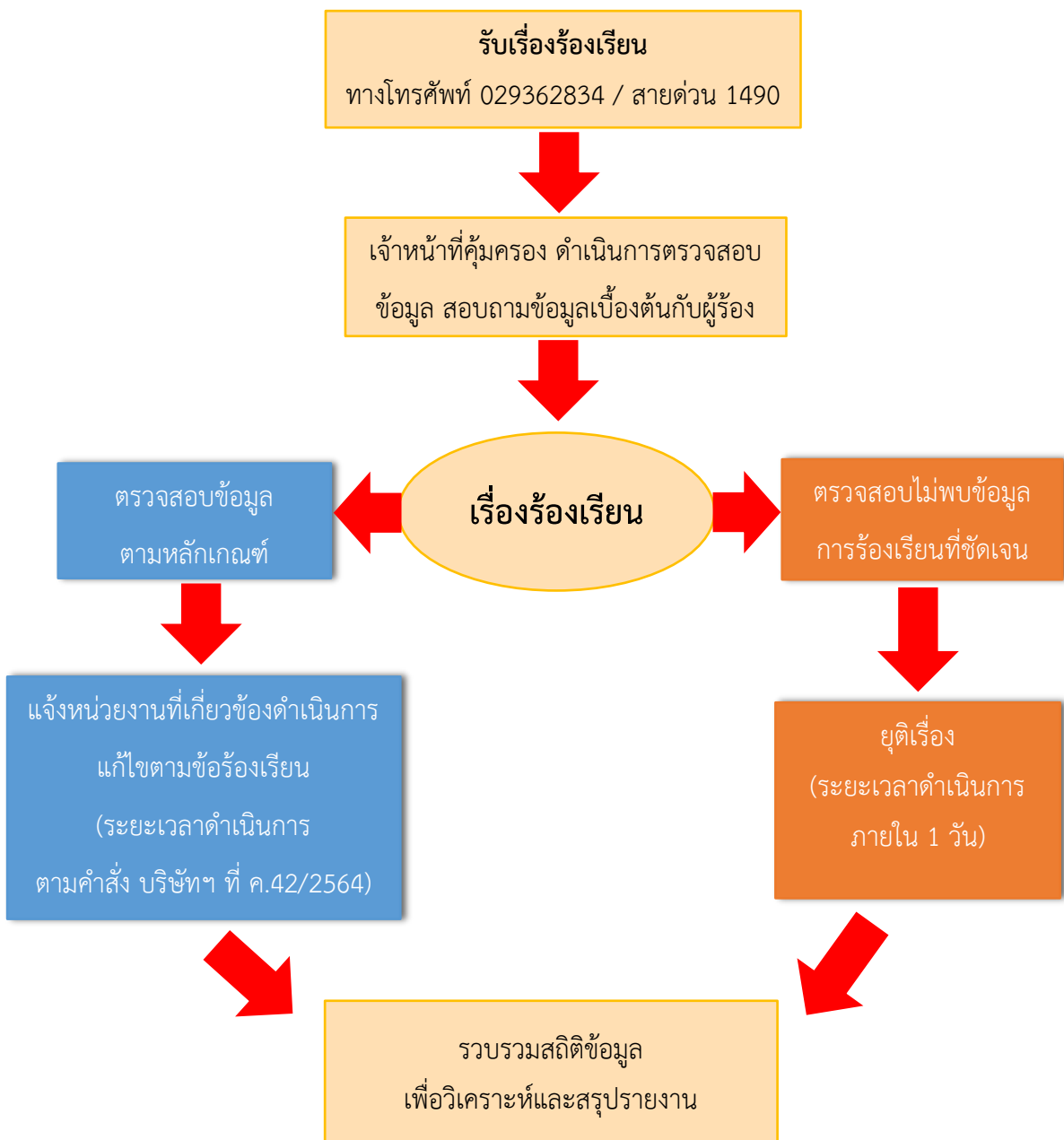
 The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 18
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฝร.

- ข้อร้องเรียน ระดับ 2 กรณีข้อร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
รับเรื่องร้องเรียนจาก 2 ช่องทาง	1. Call Center 1490 2. ทางโทรศัพท์ 0-2936-2834	 1 วัน	ง.คส.กคส.
ตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้นกับ ผู้ร้องเรียน	ติดต่อประสานผู้ร้องเรียน เพื่อตรวจสอบ ข้อมูล และขอทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้น		ง.คส.กคส.
ตรวจสอบข้อมูลตาม หลักเกณฑ์	ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น หากตรวจสอบพบข้อมูล การร้องเรียนไม่ชัดเจน		ง.คส.กคส.
แจ้งผลการ ดำเนินการ และ ขอยุติเรื่อง	ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และ แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้อง ทราบ และขอยุติเรื่อง		ง.คส.กคส.
แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลและ ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และเก็บสถิติข้อมูลและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ		ง.คส.กคส.

 <p>บขส The Transport Co., Ltd.</p>	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 19
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 2 ที่หน่วยงานสามารถแก้ไขได้ทันที



 <p>The Transport Co., Ltd.</p>	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 20
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

● ข้อร้องเรียน ระดับ 3

ขั้นตอนที่ 1 กระบวนการรับเรื่อง

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์ 0-2936-2834 (ในเวลาราชการ)	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ภายใน 1 วัน	ภายใน 20 วัน
เว็บไซต์ www.transport.co.th	ภายใน 1 วัน	ภายใน 1 วัน	ภายใน 20 วัน
Call Center 1490, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ G1111, สายด่วน 1584 ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม	ทุกวันทำการ (เช้า-บ่าย)	ภายใน 20 วัน	ภายใน 20 วัน
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	ภายใน 20 วัน
หนังสือ/จดหมาย/Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 7 วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณ ลงเลขรับหนังสือ,จดหมาย)	ภายใน 20 วัน
ช่องทางอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน, กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะมีแนวทางแก้ไข, ยุติเรื่อง

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 21
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รฝร.

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

- งานคุ้มครองผู้โดยสารคัดกรองประเด็นปัญหาที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ และตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล ภายในระยะเวลา 1 วัน
- กรณีข้อร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน)
- กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้แจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดที่ถูกร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน)
- กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่จะพิจารณายุติเรื่อง หรือเพื่อดำเนินการอื่น

ขั้นตอนที่ 3 การบันทึกข้อร้องเรียน และบันทึกข้อมูลลงระบบ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียน
- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของงานคุ้มครองผู้โดยสาร ต้องมีข้อมูล ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือในกรณีหน่วยงานที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มเอกสาร บขส.FM-กคส-คส-001 พร้อมทั้งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เพื่อบันทึกข้อมูลสถิติและดำเนินการติดตาม

ขั้นตอนที่ 4 การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ และเสนอผู้บริหาร (ฝ่ายธุรกิจเดินรถ, ฝ่ายบริหารการเดินรถ) พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการต่อไป

	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 22
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
	จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.

ขั้นตอนที่ 5 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากองค์กรของผู้โดยสาร และหน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ให้ดำเนินการตามคำสั่งบริษัทที่ ค.42/2564 เรื่องการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนตอบ ผู้ร้องภายใน 20 วัน นับแต่วันที่องค์กรของผู้โดยสารรับเรื่อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนตามมาตรฐานที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่ เมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน จัดทำประวัติเรื่องร้องเรียน เพื่อหามาตรการเพิ่มเติมป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ และรายงานผลให้องค์กรของผู้โดยสาร จัดเก็บข้อมูลสถิติ

- กองสื่อสารองค์กรและการตลาด รับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 10 วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านสื่อพร้อมทั้งสำเนาแจ้งองค์กรของผู้โดยสารทราบ

- การยุติเรื่อง ให้หน่วยงานที่ถูกร้องส่งผลรายงานฯ ให้องค์กรของผู้โดยสารทราบเพื่อรวบรวมจัดเก็บข้อมูลสถิติ

- หน่วยงานที่ถูกร้องแจ้งข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 20 วัน นับจากที่องค์กรของผู้โดยสารได้รับเรื่อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กรณีเรื่องที่ยังไม่มีข้อยุติ/ไม่ได้ข้อเท็จจริงเกิน 20 วัน

- หน่วยงานที่ถูกร้องขออนุมัติขยายเวลาเสนอผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ของแต่ละฝ่าย

- หน่วยงานที่ถูกร้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องภายใน 10 วัน นับจากที่ได้รับอนุมัติขยายเวลา

- หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่าย

- สำเนาเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วให้องค์กรของผู้โดยสารทราบและบันทึกข้อมูลเพื่อนำเข้าระบบทะเบียน (รหัสเรื่อง) เก็บต้นเรื่อง (รหัสเรื่อง) ข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

 บขส The Transport Co., Ltd.	ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่ : คส.02	หน้าที่ : 23
	ฉบับที่ : 2	แก้ไขครั้งที่ : 2
จัดทำโดย  (น.ส.ศรัณญา เพิ่มสมบัติ) ห.คส.กคส.	อนุมัติโดย  (น.ส.ระพีพรรณ วรรณพินทุ) รปร.	

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามข้อร้องเรียน

- งานคุ้มครองผู้โดยสารติดตามเรื่องร้องเรียน และสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้หน่วยงานที่ถูกร้องทราบ โดยมีหลักเกณฑ์การติดตามจนได้รับการแก้ไขและนำไปปรับปรุงการให้บริการ คือ

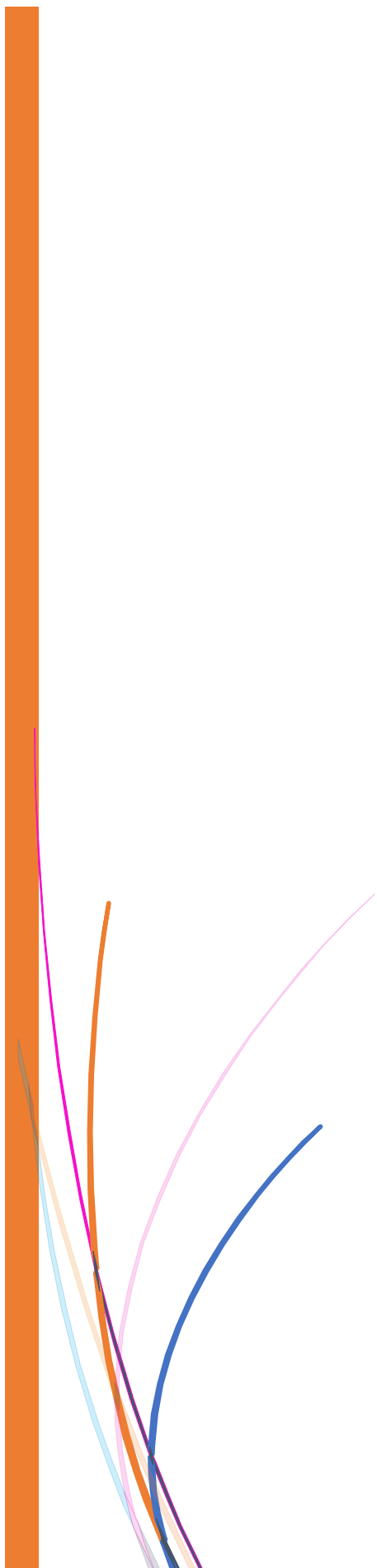
1. ครั้งที่ 1 เมื่อครบ 10 วัน
2. ครั้งที่ 2 เมื่อครบ 15 วัน
3. ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อการบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 7 การสรุปผลการดำเนินการ จัดทำสถิติรายงานข้อมูลการร้องเรียน

- งานคุ้มครองผู้โดยสาร รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน จากทุกช่องทาง รวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อนำเสนอผู้บริการเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี
- เมื่อมีข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ให้บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนลงระบบในโปรแกรม Microsoft Access และ Microsoft Excel เพื่อจัดเก็บและสำรองข้อมูล

...THE END...

ภาคผนวก





บริษัท ขนส่ง จำกัด
THE TRANSPORT CO.,LTD.

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Bangkok 10900
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๔๒ /๒๕๖๔

เรื่อง การปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

ตามที่ บริษัทฯ มีแนวทางการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับพันธกิจ หลักเกณฑ์การประเมินผลอย่างเป็นระบบ และการบูรณาการข้อมูล จึงกำหนดแนวทางดังนี้

๑. ให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เป็นหน่วยงานศูนย์กลาง ในการประสานงานกับหน่วยงานทุกหน่วยงานที่ถูกร้อง และรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง Call Center ๑๔๙๐, www.transport.co.th, G๑๑๑๑, ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม, คัดกรอง ประเด็นปัญหาที่ได้รับจากผู้ร้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการติดตามสถานะภาพการตอบข้อร้องเรียน โดยมีการติดตามเริ่มนับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยที่ถูกร้อง

๑.๑ ครั้งที่ ๑ เมื่อครบ ๑๐ วัน

๑.๒ ครั้งที่ ๒ เมื่อครบ ๑๕ วัน

๑.๓ ติดตามเรื่องร้องเรียนที่เกิน ๒๐ วัน เป็นรายเดือน

๑.๔ ทุกสิ้นเดือน หากติดตามเรื่องร้องเรียนที่เกิน ๒๐ วัน จัดทำหนังสือติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการรวบรวมจัดเก็บสถิติเพื่อการบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นระบบ

๑.๕ รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน

ทุกหน่วย จากทุกช่องทาง นำเสนอผู้บริหาร ทราบ

๒. ให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มเอกสาร บขส.FM-กคส-คส-๐๐๑ และสำเนาเรื่องร้องเรียนให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เพื่อบันทึกข้อมูลสถิติ และดำเนินการติดตาม

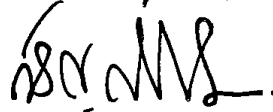
๓. ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากกองคุ้มครองผู้โดยสาร ตามข้อ ๑ และหน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ตามข้อ ๒ ต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒๐ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องฯ และรายงานผลการดำเนินการหรือยุติเรื่องให้ กองคุ้มครองผู้โดยสาร ทราบ หากเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ หรือ ยังไม่เป็นที่ยุติเรื่องและเกินระยะที่กำหนดให้ หน่วยงานที่ถูกร้องเจ้าของเรื่องทำหนังสือขอขยายระยะเวลา พร้อมเหตุผล ได้อีกหนึ่งครั้ง ไม่เกิน ๑๐ วัน โดยขออนุมัติการขยายระยะเวลา นำเสนอผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่แต่ละฝ่ายฯ และเมื่อครบกำหนดยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือยุติเรื่องได้ ให้รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่ายฯ ทราบ

๔. ให้กองประชาสัมพันธ์..

๔. ให้กองสื่อสารองค์กรและการตลาดรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๑๐ วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านสื่อพร้อมสำเนาแจ้งกองคุ้มครองผู้โดยสาร ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ เป็นต้นไปคำสั่งอื่นใดที่ใช้บังคับก่อนคำสั่งนี้มีผลบังคับให้ยกเลิกเสียทั้งสิ้นและให้ใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ สิงหาคม พุทธศักราช ๒๕๖๔



(นายสัญญาลักษณ์ ปัญวัฒน์ลิขิต)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน			
ขั้นตอนการทำงาน(Work Flow)	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	1. Call Center 1490 2. ทางโทรศัพท์ 0-2936-2834 3. เว็บไซต์ www.transport.co.th 4. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ G 1111 5. ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม 6. ร้องเรียนด้วยตนเอง		ง.คส./กคส.
2. ตรวจสอบข้อมูล/ คัดแยก/ วิเคราะห์	ตรวจสอบข้อมูลตามหลักเกณฑ์ คัดแยก/วิเคราะห์ ตามประเด็นปัญหา	1 วัน	ง.คส./กคส.
3. ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ และเสนอผู้บริหาร (ฝ่ายธุรกิจเดินรถ, ฝ่ายบริหารการเดินรถ) พิจารณา และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการ		ง.คส./กคส. หน่วยงาน ที่ถูกร้อง
4. เฝ้าติดตามเรื่องส่งไป	- ติดตามเรื่องร้องเรียนและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องทราบ โดย มีหลักเกณฑ์การติดตาม จนได้รับการแก้ไข และนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ 1. ครั้งที่ 1 เมื่อครบ 10 วัน 2. ครั้งที่ 2 เมื่อครบ 15 วัน 3. ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรวบรวมจัดเก็บสถิติ	10 วัน 15 วัน ทุกสิ้นเดือน	ง.คส./กคส.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน			
ขั้นตอนการทำงาน(Work Flow)	Flow Chart	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. แจ้งผลดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทางโทรศัพท์หรือหนังสือ	หน่วยงานที่ถูกร้องแจ้งผลการดำเนินการ	ภายใน 20 วัน	หน่วยงาน ที่ถูกร้อง
6. จัดทำสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่แจ้งกลับ เพื่อยุติเรื่องหรือดำเนินการอื่น ๆ	เจ้าหน้าที่คุ้มครองรวบรวมสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง		
7. จัดทำรายงานและสถิติข้อมูลตามประเภทและเปรียบเทียบกับอดีต	บันทึกข้อมูลร้องเรียน รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน จากหน่วยงานทุกหน่วย จากทุกช่องทาง รวบรวมจัดเก็บสถิติ นำเสนอผู้บริหารรายเดือน รายไตรมาส รายปี และจัดทำรายงานสถิติข้อมูล ตาม	7 วัน	ง.คส./กคส.

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (PDPA ย่อมาจาก Personal Data Protection Act B.E. 2562 (2019) เป็นกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- พระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ.2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2565

แบบฟอร์มรายงานผลเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

ผิด ไม่ผิด ยุติเรื่อง

ผลสรุปข้อเท็จจริง/การลงโทษ.....

.....

.....

.....

มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนเรื่องดังกล่าวซ้ำ

.....

.....

.....

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ค่าคะแนนความพึงพอใจ

มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง
2 น้อย 1 น้อยที่สุด

คำถามสำรวจความพึงพอใจ	คะแนน
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ของ บขส. มากน้อยเพียงใด	
2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีความสะดวก	
3. ผลลัพธ์จากการดำเนินการ เป็นที่พอใจหรือไม่	
4. การจัดการข้อร้องเรียนใช้เวลาเหมาะสมหรือไม่	
5. ท่านจะกลับมาใช้บริการกับ บขส. หรือไม่	

ลงชื่อผู้ตอบ.....

(.....)

วันที่ตอบแบบสำรวจ/...../.....

ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2562-2565 แยกตามประเภทของการร้องเรียน

หน่วยงาน ที่ถูกร้อง	ปีงบประมาณ	พนักงาน ขับรถ โดยสาร	สภาพรถ ไม่พร้อม ให้บริการ	พนักงาน ประจำรถ	การให้ บริการบน รถโดยสาร	พนักงาน จำหน่าย ตั๋ว	พนักงาน ประจำ สถานี	พัสดุ/ สัมภาระ สูญหาย ชำรุด	ร้านอาหาร/ ตัวแทน/ จุดจอด	รถเข็น/ ยาม/ ลานจอดรถ	ค่า ระวาง	Web/ Online	คำแนะนำ
บขส.													
กรน.	2562	7	2	1		12	1	1					2
	2563					3			1			2	
	2564	1				1					1		
	2565	1				1							
กรตอ.	2562	18	3	2		18	3	2					3
	2563	1				1	1					1	
	2564					2		1					
	2565												
กรต.	2562	7	6	1		9	4	4	3				2
	2563		1			1		3	3				
	2564		1										
	2565	1				1	1						
กสน.	2562			20				2					
	2563			3									
	2564												
	2565												

ที่มา : ข้อมูลสถิติการร้องเรียน งานคุ้มครองผู้โดยสาร



งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร
โทรศัพท์/โทรสาร 0-2936-2834
E-Mail : tcl_passengerpro@hotmail.com