



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

คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๓๒ /๒๕๕๘

เรื่อง การปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

ตามที่ บริษัทฯ มีแนวทางการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับพันธกิจ หลักเกณฑ์การประเมินผลอย่างเป็นระบบ และการบูรณาการข้อมูล จึงกำหนดแนวทางดังนี้

๑. ให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เป็นหน่วยงานศูนย์กลาง ในการประสานงานกับหน่วยงาน ทุกหน่วยงานที่ถูกร้อง และรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง Call Center๑๔๔๐, Web Site Tran๑๓๕, G๑๑๑๑, ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม, ตู้ปณ.๔๔๔๔ คัดกรอง ประเด็นปัญหาที่ได้รับจากผู้ร้อง ความครบถ้วน ของข้อมูล และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการติดตามสถานะภาพการตอบข้อร้องเรียน โดยมีการติดตามเริ่มนับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยที่ถูกร้อง

๑.๑ ครั้งที่ ๑ เมื่อครบ ๒๐ วัน

๑.๒ ครั้งที่ ๒ เมื่อครบ ๒๕ วัน

๑.๓ ติดตามเรื่องร้องเรียนที่เกิน ๒๕ วัน เป็นรายเดือน

๑.๔ ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน โดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการรวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อการบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นระบบ

๑.๕ รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานทุกหน่วย จากทุกช่องทาง นำเสนอ ผู้บริหาร ทราบ

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

๓. ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากกองคุ้มครองผู้โดยสาร ตามข้อ ๑ และหน่วยงานเป็นผู้รับ เรื่องร้องเรียนโดยตรง ตามข้อ ๒ ต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องฯ และรายงานผลการดำเนินการหรือยุติเรื่องให้ กองคุ้มครองผู้โดยสาร ทราบ หากเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ หรือ ยังไม่เป็นที่ยุติเรื่องและเกินระยะที่กำหนดให้ หน่วยงานที่ถูกร้อง เจ้าของเรื่องทำหนังสือขอขยาย ระยะเวลา พร้อมเหตุผล ได้อีกหนึ่งครั้ง ไม่เกิน ๑๐ วัน โดยขออนุมัติการขยายระยะเวลา นำเสนอผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการใหญ่แต่ละฝ่ายฯ และเมื่อครบกำหนดยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือยุติเรื่องได้ ให้รายงานเสนอ ผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่ายฯ ทราบ

/๔. ให้กองประชาสัมพันธ์..

๔. ให้กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๑๐ วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านสื่อพร้อมสำเนาแจ้งกองคุ้มครอง ผู้โดยสาร ทราบ

ประกาศ หรือ คำสั่งอื่นใด ที่ขัดหรือแย้ง กับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกเสียทั้งสิ้น และให้ใช้คำสั่งนี้แทน ให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘



(นายณพรัตน์ การณยะวนิช)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ
รักษาการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง



(นายไกรฤกษ์ อรุณฉาย)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้โดยสาร

.....ตรวจ/ร่าง/พิมพ์

