

ระเบียบการทำเรื่องแห่งประเทศไทย
ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔

โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าปัญหาข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับเอกสาร พนักงาน และการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดการทำเรื่องแห่งประเทศไทย จะได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับมาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว ประกอบข้อ ๒๓ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการทำเรื่องแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๔ ผู้อำนวยการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย จึงให้วางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการทำเรื่องแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๔”

ข้อ ๒ ให้ใช้ระเบียบนี้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๔ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ นับแต่วันใช้ระเบียบนี้ให้ยกเลิก

๓.๑ ระเบียบการทำเรื่องแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ
 การทำเรื่องแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๓

๓.๒ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักปฏิบัติอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้

ข้อ ๔ ให้นำบรรดากฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับระเบียบนี้มาบังคับใช้โดยอนุโลม

ข้อ ๕ ในระเบียบนี้

“กทท.” หมายความว่า การทำเรื่องแห่งประเทศไทย

“อทร.” หมายความว่า ผู้อำนวยการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย หรือผู้ได้รับมอบหมาย

“หัวหน้าสาย” หมายความว่า รองผู้อำนวยการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย

หรือผู้อำนวยการทำเรื่องกรุงเทพ หรือผู้อำนวยการทำเรื่องแหลมฉบัง หรือนักบริหาร ๑๖ ประจำผู้อำนวยการ
 การทำเรื่องแห่งประเทศไทย (กรณีผู้อำนวยการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย มอบหมายให้กำกับดูแลหน่วยงาน
 ที่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการการทำเรื่องแห่งประเทศไทย) ที่กำกับดูแลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“กข.” หมายความว่า กองข้อมูลข่าวสาร ฝ่ายอำนาจการ

“อกข.” หมายความว่า ผู้อำนวยการกองข้อมูลข่าวสาร

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายความว่า หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดการทำเรื่อง
 แห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ในแต่ละครั้ง

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ และใช้บริการภายใน
 การทำเรื่องแห่งประเทศไทย หรือผู้ได้รับมอบอำนาจ

ข้อ ๖ ให้ผู้อำนวยการการทำเรื่องแห่งประเทศไทยเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจ
 ในการออกคำสั่ง ประกาศ หรือหลักปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบนี้ รวมทั้งเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดกรณีที่มีปัญหา
 ในการดำเนินการตามระเบียบนี้ และให้ถือเป็นที่สุด

หมวด ๑
การรับเรื่องราวร้องทุกข์
ส่วนที่ ๑
หน่วยงานรับผิดชอบ

ข้อ ๗ ให้ กข. เป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการ กทท. โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

๗.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้ใช้บริการ หรือหน่วยงานภายนอกที่แจ้งข้อร้องทุกข์มาที่ กทท. และให้ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือพนักงาน กข. กรอกแบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามแบบที่ กทท. กำหนด

๗.๒ ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากผู้ใช้บริการ หรือหน่วยงานภายนอกที่แจ้งข้อร้องทุกข์มาที่ กทท.

๗.๓ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม

๗.๔ ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ในเบื้องต้นให้แก่ผู้ให้บริการ

๗.๕ หากดำเนินการตามข้อ ๗.๔ ไม่ได้ ให้ ออกข.ดำเนินการดังนี้

๗.๕.๑ จัดทำบันทึกนำเสนอเรียน อทร. เพื่อทราบก่อนเสนอให้หัวหน้าสายที่ถูกร้องทุกข์ทราบ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์

๗.๕.๒ ให้ กข. สำเนาบันทึกที่นำเสนอเรียน อทร. พร้อมเรื่องราวร้องทุกข์เสนอให้หัวหน้าสายที่ถูกร้องทุกข์ทราบในโอกาสแรก และส่งข้อร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ กทท. กำหนด ซึ่งจะทำให้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ไม่ขาดช่วง

อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับเงินนอกระบบ ให้ ออกข. จัดทำเป็นบันทึกสำเนาเรียน อทร. เพื่อทราบ ก่อนเสนอให้หัวหน้าสายที่ถูกร้องทุกข์ทราบ และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ รวมทั้งให้ กข. ส่งสำเนาทะเบียนที่นำเสนอเรียน อทร. พร้อมเรื่องราวร้องทุกข์ (ลับ) เสนอให้หัวหน้าสายที่ถูกร้องทุกข์ทราบในโอกาสแรก และส่งข้อร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ กทท. กำหนด ซึ่งจะทำให้ระยะเวลาในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่ขาดช่วง

ทั้งนี้ หากเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อ อทร. หรือหัวหน้าสาย ให้ ออกข. ทำบันทึกหรือบันทึกสำเนาเรียน อทร. หรือหัวหน้าสายโดยตรง

๗.๖ รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ทุกประเภทเพื่อสรุปรายงาน อทร. ทุก ๑ เดือน ๓ เดือน ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน และสรุปรายงานเสนอคณะกรรมการการท่าเรือแห่งประเทศไทย รวมทั้งกระทรวงคมนาคมด้วย

๗.๗ แจ้งผลการร้องทุกข์ให้หน่วยงานภายนอกที่ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ของ กทท. ทราบเฉพาะกรณีที่มีการแจ้งข้อร้องทุกข์มาที่ กข. เท่านั้น

ข้อ ๘ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ดังนี้

๘.๑ ให้ข้อมูลตามที่ กข. ต้องการ

๘.๒ ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด

๘.๓ รายงานผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ให้ผู้ให้บริการ หรือหน่วยงานภายนอก ที่แจ้งข้อร้องทุกข์รับทราบโดยตรง และสำเนาเรื่องแจ้ง กข. เพื่อทราบการสิ้นสุดของเรื่อง ก่อน กข. ดำเนินการ ตามข้อ ๗.๖ ต่อไป

๘.๔ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องราวร้องทุกข์เอง ให้จัดส่งใบแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้ให้บริการต่อ กทท. ตามแบบที่ กทท. กำหนด เสนอ กข. ในโอกาสแรก และสำเนาเอกสารเรื่องราว ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเมื่อดำเนินการสิ้นสุดแล้วให้ กข. เพื่อทราบการสิ้นสุดของเรื่อง ก่อน กข. ดำเนินการ ตามข้อ ๗.๖ ต่อไป

ส่วนที่ ๒

ช่องทางการร้องทุกข์

ข้อ ๙ ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์ได้ ๓ แนวทาง ดังนี้

๙.๑ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๕ ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๓ และ ๐-๒๒๖๙-๕๕๙๙ หรือทางโทรศัพท์สายด่วน หมายเลข ๐-๒๒๖๙-๕๕๕๕ กด ๓ โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ของทุกวันทำงาน

๙.๒ ทางเอกสาร ได้แก่

๙.๒.๑ ไปรษณีย์ ส่งมาที่ ผู้อำนวยการกองข้อมูลข่าวสารของการท่าเรือ แห่งประเทศไทย เลขที่ ๔๔๔ ถนนท่าเรือ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐

๙.๒.๒ ผู้ใช้บริการมาส่งเอกสารร้องทุกข์ที่ กข.

๙.๒.๓ โทรสาร หมายเลข ๐-๒๒๖๙-๕๕๖๖

๙.๒.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียนที่ติดตั้งอยู่ ๓ แห่ง ภายใน กทท. ดังนี้

๙.๒.๔.๑ อาคารตัวแทนเรือ

๙.๒.๔.๒ อาคารที่ทำการ กทท. อาคาร B ชั้นล่าง ด้านหน้ากองบริการ ค่าภาระเงินสด สำนักบริหารเงิน ฝ่ายการเงินและบัญชี

๙.๒.๔.๓ ที่ทำการ กข. อาคาร B ชั้น ๒ ข้างห้องสมุด กทท.

ทั้งนี้ พนักงาน กข. จะทำการเปิดตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกวันจันทร์ ของสัปดาห์ เวลา ๑๐.๐๐ น. (กรณีเป็นวันหยุดจะทำการเปิดในวันทำงานถัดไป)

๙.๒.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : info@port.co.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ทั้งนี้ พนักงาน กข. จะเปิดตรวจสอบข้อร้องทุกข์ วันละ ๒ ครั้ง เวลา ๐๙.๐๐ น. และ ๑๔.๐๐ น. (กรณีเป็นวันหยุดจะทำการเปิดในวันทำงานถัดไป)

๘.๓ ทางตัวบุคคล ได้แก่

๘.๓.๑ ผู้ใช้บริการมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ กข.

๘.๓.๒ ผู้ใช้บริการฝากข้อความบุคคลอื่นมาส่งที่ กข.

อนึ่ง เมื่อพนักงาน กข. ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ตามข้อ ๘ แล้ว ให้บันทึกรายละเอียดของข้อร้องทุกข์ ได้แก่ ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ลงในแบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ครบถ้วน ตามแบบที่ กทท. กำหนด

ส่วนที่ ๓

ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๑๐ กทท. ได้แบ่งประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์ออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

๑๐.๑ เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ

๑๐.๒ เรื่องเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการให้บริการ

๑๐.๓ เรื่องที่เกี่ยวกับสินค้า

๑๐.๔ เรื่องทั่วไป

ส่วนที่ ๔

การถอนเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๑๑ ผู้ใช้บริการสามารถถอนเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด หรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยให้จัดทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้บริการไว้เป็นหลักฐาน

หมวด ๒

การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

แนวทางการแก้ไข

ข้อ ๑๒ ให้ กข. มีหน้าที่พิจารณาและสั่งการในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการว่า กข. จะดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ได้เอง หรือต้องดำเนินการตามข้อ ๗.๕ โดย กข. ต้องวิเคราะห์ว่าครบองค์ประกอบของการร้องทุกข์หรือไม่ ดังนี้

๑๒.๑ ผู้ใช้บริการแจ้งชื่อ - ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการหรือไม่

๑๒.๒ ผู้ใช้บริการแจ้งรายละเอียดของการร้องทุกข์ ได้แก่ วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ รายชื่อ รูปร่าง ลักษณะของผู้ถูกร้องทุกข์หรือไม่

๑๒.๓ ผู้ใช้บริการแจ้งจุดประสงค์ในการร้องทุกข์ว่าต้องการให้ กทท. ดำเนินการช่วยเหลืออย่างไรหรือไม่

อนึ่ง หากผู้ให้บริการไม่แจ้งชื่อ - ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้ กข. สามารถติดต่อได้ในกรณีที่มีการสอกลับข้อร้องทุกข์ของพนักงาน กข. ตามองค์ประกอบของการร้องทุกข์ ให้ กข. ตรวจสอบและประสานขอข้อมูลการร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าข้อมูลการร้องทุกข์เป็นความจริง ให้ กข. ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป แต่หากพบว่าไม่เป็นความจริง ให้ กข. รวบรวมข้อมูลการร้องทุกข์ไว้และเมื่อมีการร้องทุกข์กรณีเดิมและสถานที่เดิมอีก ให้ กข. ทำบันทึกกลับเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาในทางกลับต่อไป

ส่วนที่ ๒

ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์

ข้อ ๑๓ เมื่อ กข. ได้รับการร้องทุกข์ ให้ กข. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานกลับผู้ให้บริการเพื่อทราบในโอกาสแรก ภายใน ๑๕ นาที

ข้อ ๑๔ เมื่อ กข. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด ดังนี้

๑๔.๑ เรื่องเกี่ยวกับเงินนอกระบบ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ กข. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้แยกการสอบออกเป็น ๒ ส่วน ประกอบด้วย

๑๔.๑.๑ การสอบข้อเท็จจริง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วันทำการ

๑๔.๑.๒ การสอบสวนเพื่อลงโทษทางวินัย ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๐ วันทำการ

๑๔.๒ เรื่องราร้องทุกข์ นอกจากข้อ ๑๔.๑ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยแบ่งออกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑๔.๒.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เกิน ๒ หน่วยงาน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ กข. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๔.๒.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ ๓ หน่วยงานขึ้นไป และมีหน่วยงานภายนอกต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ กข. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๕ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ได้ภายในระยะเวลาที่ กทท. กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำบันทึกแจ้งปัญหาล่วงหน้าก่อนครบกำหนด ๕ วันทำการ ให้ กข. ทราบเพื่อ กข. จะได้บันทึกนำเรียน อทร. หรือหัวหน้าสายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสังกัดอยู่ (แล้วแต่กรณี) พิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๑๖ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ไม่แจ้งผลการแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์ให้ กข. ทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป ให้ กข. ดำเนินการดังนี้

๑๖.๑ ทำใบติดตามเรื่องตามแบบที่ กทท. กำหนด แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน
ไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยมีระยะเวลาติดตามเรื่องทุก ๗ วันทำการ (ในกรณีการแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์ยังไม่แล้วเสร็จ)

๑๖.๒ เมื่อ กข. ได้ดำเนินการตามข้อ ๑๖.๑ และครบกำหนด ๑๔ วันทำการแล้ว
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่แจ้งผลการแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์ให้ กข. ทราบ ให้ กข. จัดทำบันทึกนำเรียน อทร.
หรือหัวหน้าสายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสังกัดอยู่ (แล้วแต่กรณี)

๑๖.๓ เมื่อ กข. ได้ดำเนินการตามข้อ ๑๖.๒ แล้ว กข. ยังไม่ได้รับแจ้งผลการแก้ไข
ปัญหาคือร้องทุกข์ภายใน ๗ วันทำการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีก ให้ กข. ทำบันทึกนำเรียน อทร. เพื่อพิจารณา
สั่งการต่อไป

หมวด ๓

การแจ้งผลการแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์

ข้อ ๑๗ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการ
ดังนี้

๑๗.๑ จัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาคือร้องทุกข์ให้ผู้ใช้บริการ หรือหน่วยงานภายนอก
ที่แจ้งเรื่องร้องทุกข์รับทราบโดยตรง พร้อมแนบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการ กข. ตามแบบที่ กทท. กำหนด
โดยให้หัวหน้าสายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ลงนามในหนังสือดังกล่าว

๑๗.๒ จัดทำสำเนาเรื่องทั้งหมดส่งให้ กข. เพื่อปิดเรื่องราวร้องทุกข์ ก่อน กข. ดำเนินการ
ตามข้อ ๗.๖ ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔



(นายเฉลิมชัย มีคุณเอี่ยม)

ผู้อำนวยการการท่าเรือแห่งประเทศไทย