



คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



แผนกเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ราชการสะดวก
สำนักสื่อสารองค์กร

ตุลาคม 2566

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชยได้ปรับปรุงจากปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยนำระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) เป็นแนวทางในการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ขั้นตอนทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนรับและรวบรวมข้อร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน ขั้นตอนจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส และขั้นตอนประเมินประสิทธิภาพช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นและคำชมเชยไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชยต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการของแผนกเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ภายใต้การดำเนินการว่า “รับเรื่องราวร้องเรียน จัดเตรียมแก้ไข ประพฤติโปร่งใส ด้วยใจบริการ”

แผนกเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์ราชการสะดวก

สำนักสื่อสารองค์กร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. คำจำกัดความ	3
3. ข้อตกลงระดับการให้บริการและช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	4
4. หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน	6
5. การรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	6
6. ระดับข้อร้องเรียน	7
7. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	9
7.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	9
7.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	13
8. ตัวชี้วัดที่สำคัญในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ตามเกณฑ์ CBEs ด้านที่ 4 ด้านการ มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ข้อ 5 หัวข้อ 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน	13
9. ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกเรื่องราร้องทุกข์	13
10. การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	15
11. การให้ความคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	15
12. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและนโยบาย	15

บทนำ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งมีการกิจหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ การกิจหลักที่ 1 ดำเนินกิจการรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งจังหวัดอื่นตามที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา หรือระหว่างจังหวัดดังกล่าว การกิจหลักที่ 2 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำโครงการและแผนงานเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ทันสมัย และการกิจหลักที่ 3 ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าและธุรกิจอื่นเพื่อประโยชน์แก่ รฟม. และประชาชนในการใช้บริการกิจการรถไฟฟ้า

จากภารกิจหลักดังกล่าวข้างต้น รฟม. จึงมีความจำเป็นต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีความชัดเจนในการรับข้อร้องเรียน รวมถึงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ รฟม. กำหนด โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัดติดตามจนได้ข้อยุติและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

ศูนย์ราชการสะดวก เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการงานจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของ รฟม. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนได้ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อ รฟม. รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนตามแนวสายทาง และผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1.) เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ โดยดำเนินการ ดังนี้

1.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 41 และหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 61

1.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

1.3 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25

1.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

1.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9, และ 12

1.6 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

1.7 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

มาตรา 6 เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้มีประสิทธิภาพ ให้คณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติให้สอดคล้องกัน เชื่อมโยงถึงกันได้มีความมั่นคงปลอดภัย และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

มาตรา 10 บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับเรื่องตามวรรคหนึ่งไม่มีหน้าที่หรืออำนาจที่จะดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรง แต่ถ้าเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงอยู่ต่างหน่วยงานกัน จะแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงก็ได้ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น

1.8 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

มาตรา 40 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น เว้นแต่คำสั่งนั้นขัดต่อกฎหมายหรือบทบัญญัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัตินี้

(2) จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น

(3) จัดทำและเก็บรักษาบันทึกการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลไว้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนดผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งไม่ปฏิบัติตาม (1) สำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใด ให้ถือว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น การดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องจัดให้มีข้อตกลงระหว่างกัน เพื่อควบคุมการดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ความใน (3) อาจยกเว้นมิให้นำมาใช้บังคับกับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการขนาดเล็กตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เว้นแต่มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีใช้กิจการที่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเป็นครั้งคราว หรือมีการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26

1.9 พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด 3 ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา 19 เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือ ขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา 20 เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(1) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(3) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

1.10 ระเบียบการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566

2.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3.) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อขอรับบริการให้ตรงกับความต้องการ

2. คำจำกัดความ

หัวข้อ	ความหมาย
สำนักงาน	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
ผู้บริหาร	ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
ผู้บังคับบัญชา	ผู้อำนวยการสำนัก/ฝ่าย หรือ หัวหน้างานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการข้อร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก ที่ติดต่อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
ข้อร้องเรียน	เรื่องที่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนจากการรับบริการ และ/หรือ ผลกระทบจากการดำเนินการออกแบบ การดำเนินการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. นำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ
ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะซับซ้อน	ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะซับซ้อนไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาพอสมควร เช่น ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม และ/หรือ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินการแก้ไข/ข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนทางเทคนิครวมถึงการปรับแบบก่อสร้าง / ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการที่มีความขัดข้องหลายประการ / ข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินงานตามกำหนดการก่อสร้าง / ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย / ข้อร้องเรียนที่มาจากผู้ร้องเรียนมีพฤติกรรมลักษณะพิเศษ เช่น มีความต้องการและความคาดหวังมากกว่าที่ รฟม. สามารถดำเนินการได้

หัวข้อ	ความหมาย
ระดับข้อร้องเรียน	การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียน
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ข้อร้องเรียนระดับที่ 1 เป็นเรื่องที่มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงข้อคิดเห็น และ/หรือ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ รพม. ทั้งจากโครงการรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้ว โครงการรถไฟฟ้าที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง และการดำเนินงานขององค์กรในด้านอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานหรือออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ โดย รพม. สามารถพิจารณา ดำเนินการหรือไม่พิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป
คำชมเชย	เรื่องที่ประชาชน ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
การดำเนินการ	การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบ และมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน
ข้อตกลงระดับการให้บริการ	ข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการของระดับการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ และการรับข้อร้องเรียน
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	- เรื่องที่ดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และได้แจ้งผู้ร้องเรียนรับทราบ - เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) และ/หรือ ได้บรรเทาเยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม และได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ - เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น พันวิสัย การดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน หรือสิ่งที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และ/หรือ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

3. ข้อตกลงระดับการให้บริการและช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของแผนกเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ราชการสะดวก สำนักสื่อสารองค์กร ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน และติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน จึงได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ เพื่อให้พัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ลดอุปสรรคในการทำงาน และควบคุมให้ดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด โดยได้กำหนดช่องทางและระดับข้อตกลงในการให้บริการดังนี้

ช่องทางของศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ รฟม. จำนวน 9 ช่องทาง

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
1. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ชั้น 1 อาคาร 1 รฟม.	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	ทันทีที่มีการร้องเรียน
2. จดหมาย ส่งมาที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย เลขที่ 175 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	ทันทีที่ได้รับหนังสือ
3. Call Center หมายเลข 0 2716 4044	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	เจ้าหน้าที่รับสายทุกครั้งที่มีเสียงสัญญาณ โทรศัพท์เรียกเข้าดัง
4. โทรสาร หมายเลข 0 2716 4019	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	ทันทีที่ได้รับหนังสือ
5. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (saraban@mrta.co.th)	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	ทันทีที่ได้รับหนังสือ
6. Live Chat ผ่านทาง Website : www.mrta.co.th	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	ภายใน 3 นาที
7. บริการ e-Service รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เมนู E-Service https://mccc.mrta.co.th/Intro.aspx	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
8. FACEBOOK การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	ทุกวันทำการ จ. - ศ. (08.00 - 17.00 น.)	ภายใน 1 ชั่วโมง
9. LINE Application (@mrtacontactcenter)	ทุกวัน (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) จ. - อา. (08.00 - 20.00 น.)	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

4. หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ โดยมีรายละเอียดข้อร้องเรียน ดังนี้ ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน ผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้ร้องเรียนแทนแล้วแต่กรณี รวมทั้งช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ เช่น ไปรษณีย์ อีเล็คทรอนิกส์ (E-mail) หรือ Line ID

2. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ สถานที่เกิดเหตุ ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ ความเสียหายหรือความเดือดร้อนที่ได้รับ ความประสงค์ของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้ดำเนินการแก้ไข/เยียวยา เพื่อสามารถดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป

3. ระบุเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง อาทิ รูปถ่ายของทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อน ลำเนาบันทึกประจำวัน ใบรับรองแพทย์ ใบเสร็จ หรือ หลักฐานสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

4. ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ รฟม.

5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1 และ ข้อ 2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 1. และ/หรือ ข้อ 2. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด

- ข้อร้องเรียนกรณีที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม รวมถึงการกล่าวหาใส่ความในเรื่องส่วนตัวของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ของ รฟม.

5. การรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย*

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ระบุรายละเอียดความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้แจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ รวมทั้งช่องทางการติดต่อ ที่สามารถติดต่อได้ เช่น ไปรษณีย์ อีเล็คทรอนิกส์ (E-mail) หรือ Line ID ทั้งนี้ หากผู้แจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไม่ประสงค์จะออกนามให้ถือว่าเป็นการอนุโลม

2. จำแนกประเภทความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ดังนี้

ประเภท	รายละเอียด
1. การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. (โครงการรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการ)	การดำเนินงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร เช่น การให้บริการรถไฟฟ้า การกำกับดูแลด้านความปลอดภัย พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การให้บริการอาคารจอดแล้วจร การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อเสนอแนะผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ
2. การกำกับดูแลด้านการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. (โครงการรถไฟฟ้าที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง)	การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างรถไฟฟ้า เช่น มาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า รวมถึงการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้าง

ประเภท	รายละเอียด
3. การดำเนินงานขององค์กรในด้านอื่น ๆ	การดำเนินงานขององค์กรในด้านอื่น ๆ เช่น ความเชื่อถือการดำเนินงานของ รพม. และภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. ในด้านบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน การดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ รพม.

* หมายเหตุ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรพม. สามารถพิจารณาดำเนินการหรือไม่ดำเนินการได้ตามความเหมาะสม

6. ระดับข้อร้องเรียน

ลำดับ	ระดับ	นิยาม	ลักษณะ	การตอบกลับ	ผู้รับผิดชอบ
1.	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชยในการให้บริการ	ผู้ร้องเรียนให้คำแนะนำหรือแจ้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในบริการรถไฟฟ้า การกำกับดูแลด้านการก่อสร้างรถไฟฟ้า รวมถึงการดำเนินงานขององค์กรในด้านอื่น ๆ รพม. สามารถพิจารณาดำเนินการได้ตามความเหมาะสมไม่เร่งด่วนและสามารถทำได้ในระยะยาวหรือเป็นแนวคิดเพื่อปรับปรุงและพัฒนาในอนาคต เช่น ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี ข้อเสนอแนะในการใช้งาน Application	เจ้าหน้าที่ที่สามารถชี้แจงข้อมูลได้ทันที หรือนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
2.	ข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนรวมถึงความกังวลด้านผลกระทบด้าน	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน รำคาญจากการให้บริการรถไฟฟ้า หรือจากการ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของ รพม. แต่ยังไม่ได้รับความเสียหายต่อชีวิตและ	เป็นข้อร้องเรียนที่สามารถชี้แจงผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น และหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขได้ทันที และ/หรือ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ

ลำดับ	ระดับ	นิยาม	ลักษณะ	การตอบกลับ	ผู้รับผิดชอบ
	สั ง ค ม แ ล ะ สิ่งแวดล้อม	ก่อสร้างโครงการ รถไฟฟ้า รวมถึง ความกังวลต่อ ผลกระทบที่อาจจะ ได้รับในอนาคต แต่ ยังไม่ได้รับความ เสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน	ทรัพย์สิน รวมถึงเกิดความ กังวลในผลกระทบเชิงลบ ที่อาจเกิดขึ้น ในด้านต่าง ๆ เช่น ความกังวลในความ ปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สิน ความกังวลด้าน ผลกระทบทางธุรกิจ เช่น ปัญหาข้อร้องเรียนด้าน สิ่งแวดล้อมถนนชำรุด การ ขอปรับแบบก่อสร้าง การ ขอทางเข้า - ออก เป็นต้น	ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น และ/หรือ ผู้รับสัมปทาน ดำเนินการตอบกลับ ผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน ทำการ	
3.	ข้อร้องเรียน ที่เป็นปัญหา ความเดือดร้อน ทำให้ได้รับ ความเสียหายต่อ ชีวิตและทรัพย์สิน	ผู้ร้องเรียนเกิด ความไม่พึงพอใจ และได้รับผลกระทบ หรือมีเหตุให้ต้อง เสียทรัพย์ และ ความปลอดภัยต่อ ชีวิต เช่น ได้รับ อุบัติเหตุจากการ ก่อสร้างรถไฟฟ้า	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนจาก การ ดำเนินงานของ รฟม. ทำให้ต้องเกิด ความ เสียหายต่อชีวิต และ ทรัพย์สิน มีหลักฐานความ เสียหายที่ชัดเจน รวมถึง ข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการ แล้ว แต่ไม่ได้ตามความ คาดหวังของผู้ร้องเรียน รวมถึงการเรียกร้องให้ รฟม. ชดเชยค่าเสียหาย โดยจะติดตามและแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ	เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ สามารถแก้ไขได้ทันที ต้องตรวจสอบและใช้ ระยะเวลาในการแก้ไข ปัญหา และ/หรือ สามารถ ดำเนินการแก้ไขได้ตาม ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน บางส่วน (หน่วยงานเจ้าของ เรื่องได้ดำเนินการตาม ขอบเขตเต็ม ที่แล้ว) ได้บรรเทา และ/หรือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของ ผู้ร้องเรียนตาม ความ เหมาะสมโดยแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ภายใน 3 วันทำการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
4.	ข้อร้องเรียนที่ เป็นปัญหาความ เดือดร้อนของ ประชาชนหรือ กระทบกับสังคม ในวงกว้างหรือ	เรื่องที่สร้างความ เสื่อมเสียต่อชื่อเสียง ของ รฟม.	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนจาก การ ดำเนินงานของ รฟม. และ เป็นประเด็นในสื่อสังคม ออนไลน์	- การชี้แจงและการตอบกลับ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการ ซึ่งอยู่ภายใต้การ ดูแลของผู้บริหาร - กรณี ถ้าข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจของ รฟม.	- หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ - ผู้บริหาร

ลำดับ	ระดับ	นิยาม	ลักษณะ	การตอบกลับ	ผู้รับผิดชอบ
	สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงแก่ รฟม.			ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ รฟม. และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือดูแลรับผิดชอบโดยตรงกับปัญหาของผู้ร้องเรียน ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ	

* หมายเหตุ ระยะเวลาในการตอบกลับอาจเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อร้องเรียน

7. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

7.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ราชการสะดวก

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	การรับข้อร้องเรียน	- รับข้อร้องเรียน - ตรวจสอบ / ค้นหาข้อมูล / วิเคราะห์ / จำแนกประเด็นข้อร้องเรียนตามระดับความสำคัญและผลกระทบของข้อร้องเรียน และให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานตามประเภทของข้อร้องเรียนและคาดการณ์ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียนตามระดับการดำเนินงานข้อร้องเรียน	ตามระดับการให้บริการแต่ละช่องทาง ภายใน 15 - 60 นาที* * หมายเหตุ: ระยะเวลาการให้บริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ประชาชน
2	การบันทึกข้อร้องเรียนและการประสานงาน	ดำเนินการบันทึกข้อร้องเรียนตามระดับข้อร้องเรียน ดังนี้ ระดับที่ 1 - ลงข้อมูลในระบบสารสนเทศ	ภายใน 15 นาที	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ผู้บังคับบัญชา

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		- กรณีสอบถามข้อมูลทั่วไป สามารถชี้แจงได้ทันที - กรณีข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / คำชมเชย ทำบันทึกแจ้งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ระดับที่ 2 - 3 - ลงข้อมูลในระบบสารสนเทศ - ประสานข้อร้องเรียนผ่าน LINE กลุ่มของแต่ละโครงการรถไฟฟ้า - จัดทำแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน ระดับที่ 4 - แจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบ - ลงข้อมูลในระบบสารสนเทศ - ประสานข้อร้องเรียนผ่าน LINE กลุ่มของแต่ละโครงการรถไฟฟ้า - จัดทำแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ ภายใน 1 วันทำการ	
3	การติดตามข้อร้องเรียน	- ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ แนวทาง/ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ (อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร) - ลงข้อมูลความคืบหน้าในระบบสารสนเทศ - ชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการล่าสุด	ทุกวันที่ 15 ของเดือน รายไตรมาส ราย 6 เดือน รายปี	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้อง - ประชาชน
4	การชี้แจงข้อร้องเรียน	พิจารณาชี้แจงข้อร้องเรียนพิจารณาตามลักษณะความซับซ้อนของข้อร้องเรียน	ตามสถานะการดำเนินงาน	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ประชาชน - ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		- กรณีข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้ทันที ไม่มีลักษณะซับซ้อน หรือข้อร้องเรียนที่ได้ยุติแล้ว เจ้าหน้าที่จะชี้แจงผลการแก้ไขภายใน 7 วันทำการ หลังจากได้รับผลการแก้ไข โดยชี้แจงตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนติดต่อเข้ามา หรือช่องทางอื่นตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน - กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที มีลักษณะเป็นข้อร้องเรียนที่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่จะชี้แจงความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม - กรณีการชี้แจงข้อร้องเรียนเป็นหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่จัดทำ (ร่าง) ชี้แจงภายใน 3 วันทำการ เสนอต่อหัวหน้างาน	ของ ข้อร้องเรียน	- ผู้บังคับบัญชา
5	การยุติข้อร้องเรียน	ลงข้อมูลผลการแก้ไขข้อร้องเรียนที่การดำเนินการจนได้ข้อยุติในระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย รายละเอียดการยุติข้อร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (ถ้ามี) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ยุติข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน ทำการ	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน
6	การจัดทำรายงาน	- จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนรายเดือนเสนอผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง - จัดทำรายงานติดตามข้อร้องเรียนคงค้างประจำไตรมาส - จัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนราย 6 เดือน - จัดทำรายงานผลการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนประจำปีนำเสนอผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกวันที่ 15 ของเดือน รายไตรมาส ราย 6 เดือน รายปี	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้อง - ผู้บังคับบัญชา - ผู้ว่าการ

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7	การประเมินประสิทธิผล	- ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน - ประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	ราย 6 เดือน	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้อง - ประชาชน
8	การปรับปรุงพัฒนากระบวนการ	รวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงาน อาทิ ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้อสังเกตหรือข้อคิดเห็นจากผู้บริหาร รวมถึงส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานในปีถัดไป	รายปี	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้อง

7.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.	การรับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและ คำชมเชย	- รับข้อเสนอแนะ / ตรวจสอบ / ค้นหาข้อมูล วิเคราะห์ / จำแนกประเภทข้อเสนอแนะ	ภายใน 1 วัน ทำการ	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ประชาชน
2.	การบันทึกข้อมูล รับข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะและ คำชมเชย รวมถึง การประสานงาน	- ลงข้อมูลในระบบสารสนเทศ - ทำบันทึกแจ้งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 7 วัน ทำการ	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน
3.	จัดทำรายงาน	จัดทำรายงานสรุปข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชยเพื่อนำเสนอผู้บริหารและส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง ในรายงานสรุปข้อร้องเรียนรายไตรมาส	รายไตรมาส	- เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน - ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

8. ตัวชี้วัดที่สำคัญในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ตามเกณฑ์ CBEs ด้านที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ข้อ 5 หัวข้อ 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย		
	2567	2568	2569
1. ร้อยละความสำเร็จของการตอบสนองข้อร้องเรียนในแต่ละช่องทางภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 85	ร้อยละ 87	ร้อยละ 90
2. ร้อยละความสำเร็จของการติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 87
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 82	ร้อยละ 83	ร้อยละ 84

9. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกเรื่องราวร้องทุกข์

เกณฑ์วัด การดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเกณฑ์วัด					รายละเอียด
		ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	
		1	2	3	4	5	
1. การดำเนินการมาตรการ ในการเสริมสร้างและ ปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร	ระยะเวลา	1	2	3	4	5	ระดับ 1 คือ ดำเนินการจัดทำ แบบร้องเรียนและจัดส่งภายใน 5 วัน หรือมากกว่า

เกณฑ์วัด การดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเกณฑ์วัด					รายละเอียด
		ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
การบริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์							ระดับ 2 คือ ดำเนินการจัดทำ แบบร้องเรียนและจัดส่งภายใน 4 วัน ระดับ 3 คือ ดำเนินการจัดทำ แบบร้องเรียนและจัดส่งภายใน 3 วัน ระดับ 4 คือ ดำเนินการจัดทำ แบบร้องเรียนและจัดส่งภายใน 2 วัน ระดับ 5 คือ ดำเนินการจัดทำ แบบร้องเรียนและจัดส่งภายใน 1 วัน
2. ความสำเร็จในการลงข้อมูล การติดตามข้อร้องเรียน และ ลงผลข้อร้องเรียนที่ได้รับการ แก้ไขปัญหา	ร้อยละ	80	85	90	95	100	พิจารณาจากการลงข้อมูลข้อร้องเรียน ที่ได้รับการติดตาม รวมถึงลงผล ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหา ในระบบสารสนเทศอย่างครบถ้วน และตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมี สูตรคำนวณดังนี้ (จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลงข้อมูล ที่ได้รับการติดตาม รวมถึงลงผล ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหา ในระบบสารสนเทศอย่างครบถ้วน และตามระยะเวลาที่กำหนด $\times 100$ / จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด)
3. ความสำเร็จในการจัดทำ หนังสือชี้แจงผู้ร้องเรียน รับทราบผลการแก้ไข	ระดับ	1	2	3	4	5	ระดับ 1 คือ ดำเนินการจัดทำ (ร่าง) หนังสือชี้แจง แล้วเสร็จภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือชี้แจงตามที่ หน. ส่งการ ระดับ 2 คือ ดำเนินการจัดทำ (ร่าง) หนังสือชี้แจง แล้วเสร็จภายใน 6 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือชี้แจงตามที่ หน. ส่งการ ระดับ 3 คือ ดำเนินการจัดทำ (ร่าง) หนังสือชี้แจง แล้วเสร็จภายใน 5 วัน

เกณฑ์วัด การดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเกณฑ์วัด					รายละเอียด
		ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
							นับจากวันที่ได้รับหนังสือชี้แจงตามที่ หน. ส้งการ ระดับ 4 คือ ดำเนินการจัดทำ (ร่าง) หนังสือชี้แจง แล้วเสร็จภายใน 4 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือชี้แจงตามที่ หน. ส้งการ ระดับ 5 คือ ดำเนินการจัดทำ (ร่าง) หนังสือชี้แจง แล้วเสร็จภายใน 3 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือชี้แจงตามที่ หน. ส้งการ

10. การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนแยกประเด็น โดยจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ประเภทข้อร้องเรียน การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินการ รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนเป็นรายเดือน และรายไตรมาส นำเสนอผู้บริหารรับทราบและให้ข้อสังเกต และเวียนฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรายปีเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป

11. การให้ความคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

11.1 ข้อมูลของผู้ร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

11.2 บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งข้อร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมายกำหนด

11.3 การเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนจะถูกดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

12. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและนโยบาย

แผนกเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ราชการสะดวก สำนักสื่อสารองค์กร จะดำเนินการตามระเบียบการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566 และทบทวนคู่มือฉบับนี้ให้สอดคล้องกับระเบียบดังกล่าว และเสนอให้ ผวก. พิจารณาเห็นชอบ หากมีการเปลี่ยนแปลง



“รับเรื่องร้องเรียน จัดเตรียมแก้ไข ประพฤติโปรงใส ด้วยใจบริการ”

แผนกเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ราชการสะดวก
สำนักสื่อสารองค์กร
การรรถไฟฟ้าขนส่งมवलชนแห่งประเทศไทย

ตุลาคม 2566

การรรถไฟฟ้าขนส่งมवलชนแห่งประเทศไทย
175 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง
กรุงเทพมหานคร 10310