



คำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์

ที่ ๑๑๗/๑/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

ตามที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้มีคำสั่งที่ ๑๐๗/๒๕๖๓ สังก. ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ในพื้นที่สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยให้คณะทำงานดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดำเนินการขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อส่งผลให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารจัดการองค์กร สร้างชื่อเสียง และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการขนส่งทางบก นั้น

เพื่อให้การเตรียมความพร้อมสำหรับการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก การรักษาคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการประชาชน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนให้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ในยุคปัจจุบันที่มีกระแสดิจิทัลหลากหลายรูปแบบเข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานราชการ กลุ่มวิชาการขนส่ง จึงได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ขึ้น ดังนี้

- | | |
|---|--------------------------|
| ๑. หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายตรวจสภาพรถ | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป | กรรมการ |
| ๖. นายเฉลิมชัย เกตุใหม่ ตำแหน่ง นายช่างตรวจสภาพรถชำนาญงาน | เลขานุการ |
| ๗. นายสาธิต กมลเสถียร ตำแหน่ง นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ | ผู้ช่วยเลขานุการ คนที่ ๑ |
| ๘. นางสาวสร้อยญา แสงอินทร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล | ผู้ช่วยเลขานุการ คนที่ ๒ |

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑) จัดให้มีระบบในการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการและการตอบข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นจากช่องทางต่างๆ เช่น จัดให้มีกล่อง/ตู้ รับฟังความคิดเห็น /Facebook/Line/ E-mail เป็นต้น

๒) ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนภายในกล่อง/ตู้ รับฟังความคิดเห็นของแต่ละฝ่าย/งานที่ได้รับผิดชอบ

๓) จัดประชุมเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเสนอให้ขนส่งจังหวัดทราบเป็นประจำในแต่ละเดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสุวิมล ตรีสุข)

ขนส่งจังหวัดพิษณุโลก รักษาการแทน

ขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ฝ่ายตรวจสภาพรถ โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๗๑๘

ที่ พช ๐๐๑๒/ตจ. - วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน ขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์

ตามคำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ ๑๑๘/๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓ มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่ม ฝ่ายงาน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน ผู้ใช้บริการเป็นประจำในแต่ละเดือนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการ ฯ ได้ร่วมกันพิจารณาข้อร้องเรียน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ของฝ่ายตรวจสภาพรถ เรียบร้อยแล้ว จึงเห็นควรยุติเรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางทัศนพร คงเพชร)

ประธานคณะกรรมการ

- ทราบ / ยุติเรื่อง

(นางทัศนพร คงเพชร)

นักวิชาการขนส่งชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

ขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ โทร. ๐ ๕๖๗๑ ๑๗๑๘

ที่ พช.๐๐๑๒/ตจ. - วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอร้องเรียน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

เรียน ประธานคณะกรรมการ

ตามคำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ ๑๑๘/๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สังกัด วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓ เพื่อบริการให้คณะกรรมการ ฯ นำเสนอข้อร้องเรียนของแต่ละกลุ่ม ฝ่าย งานต่าง ๆ ให้ประธานคณะกรรมการ ฯ ทราบ พร้อมทั้งรายงานแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ทราบเป็นประจำทุกเดือน นั้น

กระผม นายเฉลิมชัย เกตุใหม่ ในฐานะเลขานุการ ของคณะกรรมการ ฯ ชุดดังกล่าว ได้รวบรวมข้อร้องเรียน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ ประเด็นการให้บริการของกลุ่มวิชาการขนส่ง จำนวน ๒ เรื่อง , ประเด็นการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ จำนวน ๑ เรื่อง และการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. เรื่อง พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ทำร้ายพนักงานขับรถบรรทุก
๒. เรื่อง เจ้าหน้าที่ฝ่ายใบอนุญาตขับรถใช้คำพูดไม่เหมาะสมในการให้บริการแก่ประชาชน
๓. เรื่อง พนักงานขับรถโดยสารประจำทางปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารขึ้นรถ
๔. เรื่อง ความล่าช้าในการรับแผ่นป้ายทะเบียนรถ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการฯ ต่อไป

(นายเฉลิมชัย เกตุใหม่)

นายช่างตรวจสอบสภาพรถชำนาญงาน
เลขานุการ

เรียน คณะกรรมการ ฯ

เพื่อร่วมประชุมข้อร้องเรียนต่อไป

(นางทัตพร คงเพชร)

ประธานคณะกรรมการ

วิสัยทัศน์กรมการขนส่งทางบก

“เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน ให้มีคุณภาพและปลอดภัย”