



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

“การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
รถโดยสารสาธารณะ (โทร. ๑๕๘๔)”

กองตรวจการขนส่งทางบก

กันยายน ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่องที่		หน้า
๑	วัตถุประสงค์.....	๑
๒	ขอบเขต.....	๑
๓	การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
๔	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๑
๕	ประเภทการร้องเรียนโดยสาธารณะ.....	๒
๖	ช่องทางการร้องเรียน.....	๒
๗	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) และรายละเอียดกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน.....	๔
๘	ตัวอย่างการร้องเรียน.....	๗
๙	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	๘
๑๐	แบบฟอร์มต่าง ๆ.....	๙
๑๑	เอกสารอ้างอิง.....	๑๑

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

๑	รายละเอียดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๕
---	---	---

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	ช่องทางการร้องเรียน.....	๓
๒	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๔
๓	แบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนรถตาม พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๖๒.....	๕
๔	แบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๖๒.....	๑๐

เรื่อง การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ (โทร. ๑๕๘๔)

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการอบรมบุคลากรใหม่และที่มีอยู่เดิมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร
- เพื่อให้กำหนดหน้าที่ภาระงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และก่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานแบบมีส่วนร่วมในทีมงาน
- เพื่อใช้ในการควบคุมงานและสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานให้ไม่เสี่ยงและป้องกันเฝ้าระวังการทำงานผิดพลาดให้ลดน้อยลงได้
- เพื่อให้รู้จักการวางแผนการทำงานและผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้และปรับปรุงสู่การบรรลุเป้าหมายทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว
- เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานและจัดทำผลงานเข้าสู่เส้นทางสายอาชีพ
- เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่อ้างอิงทบทวนกระบวนการทำงานในภาพรวมอย่างมีคุณค่า
- เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงานและสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ส่วนวัดกรรมการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณค่าและเป็นมืออาชีพและก่อให้เกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ประเภทการร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ และตัวอย่างการร้องเรียน

๓. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะทุกประเภท และรถอื่นๆ ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.๒๕๒๒ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยสอบถามข้อมูล ดังนี้
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ของผู้ร้องเรียน
 - วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ ชื่อ-สกุลผู้กระทำผิด หมายเลขทะเบียนรถ หมายเลขข้างรถ ประเภทรถ สีรถ หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่คุณร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕) ไม่เป็นคำร้องที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. ประเภทการร้องเรียนโดยสาธารณะ

๑) ร้องเรียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒

๒) ร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑) สายด่วน ๑๕๘๔ (ตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

๒) เอกสารหรือจดหมาย: กรมการขนส่งทางบก ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน เลขที่ ๑๐๓๒ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๓) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: dlt_๑๕๘๔ complain@hotmail.com

๔) เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน: <http://ins.dlt.go.thcmpweb>

๕) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง: ส่วนกลาง ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ อาคาร ๓ ชั้น ๔ กรมการขนส่งทางบก / ส่วนภูมิภาค ฝ่ายวิชาการสำนักงานขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัด GECC ศูนย์ราชการสะดวก

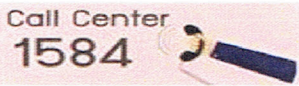
๖) Application: Line ID: @ ๑๕๘๔ dlt

๗) Application: Dlt GPS

๘) Social Media: Facebook ๑๕๘๔ ร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ

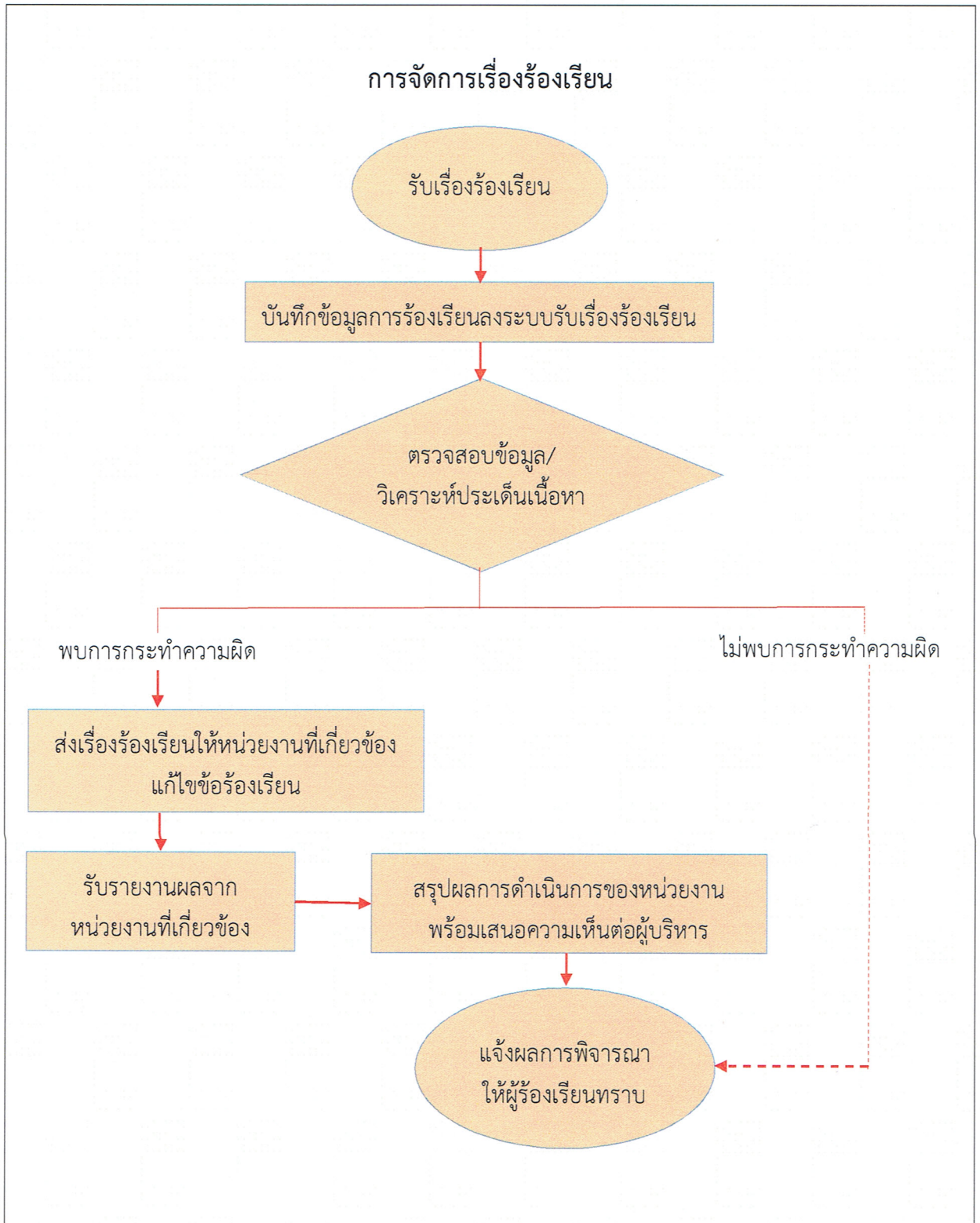
๙) ศูนย์ราชการสะดวก GECC

๑๐) หน่วยงานภายนอก ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรีและกระทรวงคมนาคม

1.Call Center 1584 	2 Line "1584 DLT" 
3 Facebook "กิตติกรรมكارขนส่งทางบก" 	4Page "1584 dlt CallCenter" 
5.เว็บไซต์ http://ins.dlt.go.th/cmpweb/ 	6 E-mail dlt_1584complain@hotmail.com 
7 Application "Dlt check-in Taxi" 	8.จดหมาย / ทางไปรษณีย์ 
9. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (1111) 	10. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ กรมการขนส่งทางบก 

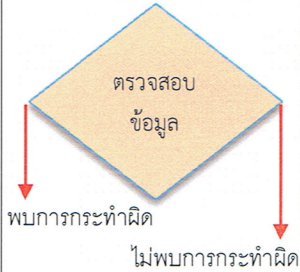
ภาพที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) และรายละเอียดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๑ รายละเอียดกระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ความรับผิดชอบ (ตำแหน่ง)
๑	รับเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๒๐ นาที	ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ๑๐ ช่องทาง คือ ๑) สายด่วน ๑๕๘๔ ๒) Application Line ID : ๑๕๘๔ dlt ๓) Application Dlt GPS ๔) Social Media ๕) เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน ๖) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ๗) เอกสารหรือจดหมาย ๘) เดินทางมาด้วยตนเอง ๙) ศูนย์ราชการสะดวก GECC ๑๐) หน่วยงานภายนอก	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง/ พนักงานรับสาย โทรศัพท์/
๒	บันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงระบบรับเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	บันทึกข้อมูลการร้องเรียน ลงระบบรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑. เลขที่ วันเดือนปี รับเรื่องร้องเรียน ๒. ประเภทรถ ๓. ข้อมูลผู้ร้องเรียน : ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ๕. หมายเลขเส้นทาง หมายเลขทะเบียนรถ หมายเลขข้างรถ ๖. ชื่อ/รูปร่างลักษณะผู้ขับรถ ผู้ประจำรถ ผู้ประกอบการ ๗. ประเด็นการร้องเรียน ๘. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ให้ระบุพฤติการณ์การกระทำผิด ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ มีข้อเท็จจริง พยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอสำหรับดำเนินคดีกับผู้ถูกกล่าวหาได้ ๙. วัตถุประสงค์ผู้ร้องเรียน (ว่ากล่าวตักเตือน ดำเนินการตามกฎหมายและอื่นๆ) ๑๐. ข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง/ พนักงานรับสาย โทรศัพท์/
๓		๓ ชม.	ตรวจสอบข้อมูล/คัดแยก/วิเคราะห์ ในระบบรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ๑) เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อมูลทางทะเบียนประวัติรถ ฯลฯ ๑.๑) กรณีข้อมูล ครบถ้วน จัดส่งข้อร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ลงพื้นที่แล้วแต่กรณี ๑.๒) กรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาเรื่องจะติดต่อสอบถามไปยังผู้ร้องและดำเนินการคัดกรองความถูกต้องของข้อมูล เมื่อพิจารณาข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน ๒) กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นความผิดที่ร้ายแรง/เป็นภัยต่อสังคม เช่น ทำร้ายร่างกาย ลามกอนาจารผู้โดยสาร เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน โดยประสานฝ่ายตรวจการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการโดยเร็ว ๓) กรณีเป็นข้อร้องเรียนไม่ร้ายแรง ให้แจ้งไปยังฝ่ายเปรียบเทียบ สขพ. ๑- ๕ หรือ สขจ. ที่ความผิดเกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบ เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานต่อไป	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ความรับผิดชอบ (ตำแหน่ง)
			๔) กรณีเป็นข้อร้องเรียนหรือเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายของทางราชการ เช่น การแก้ไขกฎระเบียบต่างๆ เป็นต้นให้นำเสนอหัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณานำเสนอตามลำดับขั้นต่อไป ๕) กรณีได้สอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง ตามข้อ ๑.๒) แล้ว ไม่สามารถระบุตัวผู้กระทำความผิดได้ หรือไม่พบการกระทำความผิด พิจารณายุติเรื่อง ๕.๑) กรณีข้อมูลสมบูรณ์เพียงพอต่อการดำเนินการให้ดำเนินการตามข้อ ๑.๑) ๕.๒) กรณีไม่สามารถระบุตัวผู้กระทำความผิดได้ หรือไม่พบการกระทำความผิด พิจารณายุติเรื่อง	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง
๔	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๐ นาที	ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัด ขบ.ที่เกี่ยวข้อง และเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง
๕	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการ	๗ - ๑๕ วัน	รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อสั่งการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง
๖	สรุปผลการ ดำเนินการ	๗ - ๑๕ วัน	จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน พร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหาร เพื่อยุติเรื่องหรือดำเนินการอื่น ๆ	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง
๗	แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๗ - ๑๕ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ และส่ง SMS แจ้งผลทางโทรศัพท์มือถือ	นักวิชาการขนส่ง/ เจ้าพนักงานขนส่ง

๘. ตัวอย่างการร้องเรียน

๑) ตัวอย่างการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒

๑.๑) นายศรุต xxxxx เลขที่บัตรประชาชน xxxxxxxxxxx ได้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://ins.dlt.go.th/cmpweb/> ว่าเมื่อวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๒ เวลาประมาณ ๒๓.๐๐ น. รถยนต์สาธารณะหมายเลขทะเบียน ทพ-๐๙๓๒ สีฟ้า เป็นรถของบริษัท ไทยเอชลิสซิ่ง จำกัด ปฏิเสธรับผู้โดยสารในขณะที่มีสัญญาณไฟ “ว่าง” เพื่อไปส่งจุดหมายที่ OYO ๒๔๓ The All Residence เหตุเกิดที่ อิมพีค อาร์น่า เมืองทองธานี

๑.๒) ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลการร้องเรียนเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒ เลขที่รับเรื่องร้องเรียน กท-๖๒๐๕๙๓๒๙ และส่ง sms แจ้งผู้ร้องว่า “ได้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว และจะแจ้งผลให้ทราบต่อไป พร้อมแจ้งรหัสเรื่องร้องเรียน”

๑.๓) เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบข้อมูลตรวจสอบข้อมูลทางทะเบียนรถ รหัสและรายชื่อนักงานขับรถ ใบอนุญาตผู้ขับรถ ประวัติการกระทำความผิด และจัดส่งให้ฝ่ายเปรียบเทียบปรับพิจารณา ดำเนินการจัดทำหนังสือเรียกตัวผู้ถูกร้องเรียนเข้ามารายงานตัวเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง

๑.๔) ผู้ขับรถคันดังกล่าวได้มารายงานตัวและยอมรับว่าได้กระทำความผิดดังกล่าวจริง จึงได้พิจารณาเปรียบเทียบปรับ เป็นเงิน ๖๐๐ บาท ตามมาตรา ๕๗ จัตวา ประกอบมาตรา ๖๖/๒ แห่งพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒ และส่งเข้ารับการอบรมเรื่องความปลอดภัย/กฎระเบียบ พร้อมทั้งตักเตือนมิให้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย

๑.๕) ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียน

๑.๖) จัดเก็บข้อมูลสถิติ

๒) ตัวอย่างร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒

๑.๑) นายพรพจน์ xxxxxxxx ได้ร้องเรียนว่าตนและพวกรวม ๑๑ คน ได้จองตั๋วรถโดยสารประจำทางผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อเดินทางในวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๒ จากสถานีขนส่งกรุงเทพมหานคร ไปยังเมืองเสียมราฐ ประเทศกัมพูชา แต่เมื่อถึงเวลาขึ้นรถพบว่า ที่นั่งหมายเลขตามที่จองมีบุคคลอื่นนั่งเต็มหมดทุกที่นั่ง และเมื่อมีการสอบถามนายสุพล xxx ซึ่งแจ้งว่าเป็นพนักงานของบริษัท ขนส่ง จำกัด ได้เข้ามาใกล้เกลี้ย และบอกให้ตนกับพวกนั่งบริเวณโถงทางเดินกลางรถไปก่อนระยะหนึ่งและจะทำการเปลี่ยนรถที่บริเวณถนนศรีนครินทร์ จึงจะมีที่นั่งว่าง ซึ่งก็ไม่ใช่ความจริงตามที่พนักงานแจ้งไว้

๑.๒) ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลการร้องเรียนเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนรถตาม พ.ร.บ.การขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ เลขที่รับเรื่องร้องเรียน กท-๖๒๐๐๔๙๐๔ และส่ง sms แจ้งผู้ร้องว่า “ได้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว และจะแจ้งผลให้ทราบต่อไป พร้อมแจ้งรหัสเรื่องร้องเรียน”

๑.๓) จัดส่งข้อมูลให้สำนักงานการขนส่งผู้โดยสาร ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑.๔) สำนักงานการขนส่งผู้โดยสาร ได้จัดทำหนังสือให้บริษัท ขนส่ง จำกัด มาชี้แจงข้อเท็จจริง โดยผู้รับมอบอำนาจจากบริษัท ขนส่ง จำกัด ได้มาพบและชี้แจงข้อเท็จจริง โดยบริษัทฯ ได้เยียวยาในข้อพิพาท และมีการตกลงชดเชยค่าตัวโดยสารจำนวน ๖ ที่นั่ง เป็นเงิน ๔,๕๐๐ บาทแก่ผู้ร้องไปแล้ว ซึ่งสำนักงานการขนส่งผู้โดยสารได้ดำเนินการสั่งเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน ๕,๐๐๐ บาท ในฐานะความผิดไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่งในเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ ตามมาตรา ๓๑(๑๐) โดยอาศัย

อำนาจตามความในมาตรา๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ และออกคำสั่งให้พนักงาน
ขับรถมาเข้าอบรมผู้ขับรถสาธารณะ

๑.๕) ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้
ร้องเรียน

๑.๖) จัดเก็บข้อมูล

๙. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๙.๑ พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒

๙.๒ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒

๑๐. แบบฟอร์มต่าง ๆ

บันทึกรับเรื่องร้องเรียนรถตาม พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522

- ☐ ขอสมัคร ☐ รดเอกชนร่วมบริการธรรมดา ☐ รดเอกชนร่วมบริการปรับอากาศ
☐ มีใบปัด ☐ รดผู้โดยสารปรับอากาศ ☐ รดสองแถวขนาดใหญ่
☐ รถบขส. และเอกชนร่วมบริการ บ.1, บ.2, รถคัน. ๓-๖ ให้ระบุจังหวัดที่ปรากฏในใบขอทะเบียน
☐ รถอื่นๆ _____

ข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ (กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ทั้งนี้ หากข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน อาจไม่สามารถดำเนินการได้)

เลขที่บัตรประชาชน _____
 ชื่อผู้ร้องเรียน _____ หมายเลขโทรศัพท์ _____
 วันที่เกิดเหตุ _____ (วัน/เดือน/ปี) เวลาที่เกิดเหตุ _____ น.
 สถานที่เกิดเหตุ _____
 สายที่ _____
 หมายเลขทะเบียนรถ _____ - _____ จังหวัด _____ หมายเลขจ้างรถ _____

ประเด็นการร้องเรียน

- | | |
|--|---|
| ☐ ขับรถประมาทนำพาคนเสียชีวิต | ☐ เก็บค่าโดยสารเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด |
| ☐ ไม่หยุดรับส่งผู้โดยสารที่ป้าย | ☐ ประตุสุดไม่วิตถิณผู้โดยสาร |
| ☐ พรว. พกส. แสพงการยาวาวาไม่สุภาพ
(ให้ระบุคำพูดหรือกริยาที่ไม่สุภาพในรายละเอียด) | ☐ บรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่ง |
| ☐ พรว. พกส. ขับบพรวรจะปฏิบัติหน้าที | ☐ ใช้รถออกนอกเส้นทางโดยไม่ได้รับอนุญาต |
| ☐ พรว. พกส. แสพงายไม่ถูก ต้องตามที่ถูกหมายกำหนด | ☐ สถานีไม่มั่นคงแข็งแรง (เช่น สถานีรถบขส. แลร์ไม่เย็น) |
| ☐ พรว. พกส. ให้ผู้โดยสารลงก่อนถึงจุดหมายปลายทาง | ☐ สถานีไม่สมบูรณ์ (ครีวดี) |
| ☐ จอครรวารทางจรวร. ขวางป้ายหยุดรถ | ☐ ไม่ปิดประตูรถในมิติขณะเดินรถ |
| ☐ อื่นๆ _____ | |

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (กรุณาระบุรายละเอียดให้ชัดเจนที่สุด)

ชื่อ/รูปร่าลักษณะ ☐ ผู้ขับรถ ☐ พกส. _____
 วัตถุประสงค์ผู้ร้องเรียน ☐ ร่ำค่ารถดักเตือน ☐ ดำเนินการตามกฎหมาย ☐ อื่นๆ _____
 การแจ้งผล ☐ ไม่ต้องการ ☐ ต้องการ _____

ท่านสามารถส่งเรื่องร้องเรียนทางจดหมายได้

กรมการขนส่งทางบก ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจการขนส่งทางบก 1032 ถนนพหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

ภาพที่ ๓ แบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนรถตาม พ.ร.บ. การขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒

๑๑. เอกสารอ้างอิง

เอกสาร อ้างอิง	เรื่อง
๑	พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒
๒	พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒
๓	รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
๔	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
๗	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๘	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๙	มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
๑๐	มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม (ด่วนที่สุดที่ นร. ๐๕๐๕/ว๑๒๐ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗)
๑๑	คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

.....