



# องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ Bangkok Mass Transit Authority

สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๑๓๑ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๒๐  
โทร. ๐-๒๒๕๖-๐๓๓๙, ๐-๒๒๕๖-๐๗๔๑-๔, ๐-๒๒๕๖-๐๗๕๐-๒ โทรสาร ๐-๒๒๕๗-๒๑๘๙

คำสั่งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ที่ ๕๓๕ /๒๕๖๑

เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศเจตจำนงในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ข้อ ๑.๔ ทุกหน่วยงานต้องกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน และตรวจสอบได้ ส่งมอบ ติดตาม ดำเนินการ และรายงานผลเกี่ยวกับการตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนด รวมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนรับทราบ ตามระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่องค์การกำหนด จึงกำหนดกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การ ดังนี้

๑. ทุกหน่วยงาน ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนขององค์การ

๒. สำนักผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหาร และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสานร่วมกันในการดำเนินการพัฒนาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การ โดยการนำระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมาใช้ดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการ ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางการแก้ไข หรือข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

๓. กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๓.๑ Call Center ๑๓๔๘
- ๓.๒ โทรศัพท์สายตรงเบอร์ ๐ ๒๒๕๖ ๔๒๖๒
- ๓.๓ กระทรวงคมนาคม ๑๓๕๖
- ๓.๔ E-mail [๑๓๔๘@bmta.co.th](mailto:๑๓๔๘@bmta.co.th)
- ๓.๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รัฐบาล GCC ๑๑๑๑
- ๓.๖ กรมการขนส่งทางบก ๑๕๘๔
- ๓.๗ หนังสือพิมพ์รายวัน
- ๓.๘ ตู้ ปณ.๕ (ปทผ. สุทธิสาร)
- ๓.๙ ด้วยตนเอง

๔. ให้ทุกหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาทันที และแจ้งตอบหน่วยงานที่รับผิดชอบตอบข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนดสูงสุดไม่เกิน ๑๕ วัน

๕. ให้สำนักผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหาร ดำเนินการในด้านการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนและจัดทำข้อมูล ติดตาม และรวบรวมผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน เพื่อจัดทำเป็นสถิติ มีการประเมินผล

/และแนว...

และแนวทางในการดำเนินการแก้ไข โดยให้รายงานต่อผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ  
ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ  
รับผิดชอบในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตอบสนองทันที หรือภายใน ๗ วัน สูงสุดไม่เกิน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๑



(นายประยูร ช่วยแก้ว)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถองค์การ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

สำนักผู้อำนวยการ

สำเนาเรียน ผอ.

รอง ผอ. ฝ่ายร., รอง ผอ. ฝ่ายอ., รอง ผอ. ฝ่ายร.

ช.ผอ. ฝ่ายร., ช.ผอ. ฝ่ายอ. 1, 2 ช.ผอ. ฝ่ายร.

- เพื่อโปรดทราบ

ผอ.ขจร. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

ช.ผอ.ขจร. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

กบพ. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

กบง. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

กปค. 11, 21, 31, 12, 22, 32, 13, 23, 33, 14, 24, 34,

15, 25, 35, 16, 26, 36, 17, 27, 37, 18, 28, 38

สพส. สผอ. ผดก. สดส. สทส. สผง. สกม. สบก. สปร. 1,2 สบจ. สจท. สบด. สพบ. สดง.

ช.ผอ.สบส. ช.ผอ.สผอ. ช.ผอ.สดส. ช.ผอ.สทส. ช.ผอ.สผง. ช.ผอ.สกม. ช.ผอ.สบก.

ช.ผอ.สปร. 1, 2 ช.ผอ.สบจ. ช.ผอ.สจท. ช.ผอ.สบด. ช.ผอ.สพบ.

กสป. กบส. กคน. กปส. กตพ. กตป. กตบ. กวพ. กวผ. กวป. กวท. กปค. กงก. กคค. กนค.

กบช. กบง. กรร. 1,2,3,4 กจช. กบก. กบค. กบพ. กคว. กวก. กผอ. กสส. กพส. กชบ. กสด.

บส. คน. ปส. ปช. ลก. ตพ. วม. วพ. ปภ. บป. วป. งป. ผผ. พร. ปค. บร. ผค. คค. อบ. รจ.

ปบ. ตจ. บง. บค. 1, 2, 3, 4 กท. 1, 2, 3, 4 ขผ. คบ. รบ. ขบ. วน. รส. ชก. ผค. กช.

วบ. บผ. บง. สก. ปอ. พท. ขบ. สส. สด.

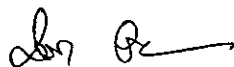
ชก.(ฝ่ายร.) ชก.(ฝ่ายอ.) ชก.(ฝ่ายอ.) ชก.(สบจ.) ชก.(กชบ.) มธ.(สบส.) มธ.(สผอ.) มธ.(สดส.)

มธ.(สทส.) มธ.(สผง.) มธ.(ช.ผอ.ฝ่ายร.) มธ.(สกม.) มธ.(สบก.) มธ.(ช.ฝ่ายร.) มธ.(สปร. 1,2)

มธ.(สจท.) มธ.(ช.ผอ.ฝ่ายอ. 1, 2) มธ.(สพบ.)

สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

- เพื่อทราบ และแจ้งพนักงานในสังกัดเพื่อทราบด้วย



ห.ชก.(สบง.)

22 มี. ย. 61

สำเนาถูกต้อง



ห.ชก.(สบง.)

22 มี. ย. 61