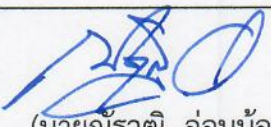




## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

### ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร  
ฝ่ายบริหารการเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด

|                                                          |                                                                                                                   |                |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| จัดทำโดย<br>งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร    | <br>(นางสาวศรัญญา เพ็สมบัตติ) | 26 มีนาคม 2563 |
| อนุมัติโดย<br>รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ | <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)     | 26 มีนาคม 2563 |

|                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</b>                                                                                                          |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                      | หน้าที่ : ก                                                                                                                       |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                               | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีณัฐา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

## คำนำ

กองคุ้มครองผู้โดยสาร บริษัท ขนส่ง จำกัด มีพันธกิจ คือ รับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ประสานงานเพื่อให้แก้ไขหรือปรับปรุง และนำเสนอเพื่อพัฒนาระดับมาตรฐานการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้น ตลอดจนติดตามการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแก้ไขตามข้อร้องเรียน ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

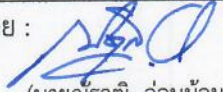
คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ ได้ปรับปรุงจากคู่มือฉบับเดิมให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริหารจัดการได้ทราบถึงขั้นตอนวิธีการที่ยอมรับร่วมกัน และใช้ถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนั้น ไม่ว่าจะมีการหมุนเวียนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานนี้ จะสามารถใช้คู่มือฯ นี้เป็นแนวทางทำงานได้ในมาตรฐานเดียวกันอย่างต่อเนื่อง

กองคุ้มครองผู้โดยสาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปใช้ต่อไป

กองคุ้มครองผู้โดยสาร

มีนาคม 2563

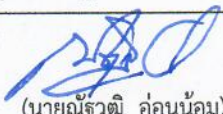


|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                 |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                      | หน้าที่ : ข                                                                                                                       |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                               | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีณญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

## สารบัญ

|                                              | หน้า |
|----------------------------------------------|------|
| คำนำ                                         | ก    |
| สารบัญ                                       | ข    |
| บทนำ                                         |      |
| หลักการและเหตุผล                             | 1    |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ                   | 1    |
| ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน                 |      |
| ขอบเขตการปฏิบัติงานการร้องเรียน              | 2    |
| คำจำกัดความ                                  | 3    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน             | 5    |
| การแบ่งกลุ่มประเภทของเรื่องร้องเรียน         | 6    |
| การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน                | 7    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                         |      |
| กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน               | 8    |
| วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน                 | 11   |
| โครงสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน | 13   |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                         | 14   |
| ประเภทของเรื่องร้องเรียน และบทลงโทษ          | 21   |
| คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด (บทลงโทษ)           | 23   |
| ภาคผนวก                                      |      |



|                                                                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 1 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรินญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

กองคุ้มครองผู้โดยสาร มีภารกิจในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของบริษัท ขนส่ง จำกัด และร่วมบริการ โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

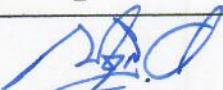
1. Call Center 1490
2. ทางโทรศัพท์ 02-936-2834 งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร
3. เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน [www.transport.co.th](http://www.transport.co.th)
4. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ GC1111
5. สายด่วน 1584 ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม
6. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กองคุ้มครองผู้โดยสาร สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่ประชาชนจะต้องได้รับการบริการที่มีมาตรฐานคุณภาพและเดินทางถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย

### วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามหลักการ ขั้นตอน ที่ชัดเจน ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สามารถเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ได้เข้าใจ ปฏิบัติตามหรือเสนอแนะให้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข
3. เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า การจัดการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการตามระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นอันดับแรก



|                                                                                   |                                                                                                                                         |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</b>                                                                                                        |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                    | หน้าที่ : 2 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                             | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรณญา เพ็สมสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

## ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

### ขอบเขตการปฏิบัติงานการร้องเรียน

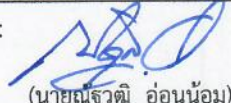
1. กำหนดให้มีพนักงานปฏิบัติงานที่ กองคุ้มครองผู้โดยสาร กองประชาสัมพันธ์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ เมื่อได้รับแจ้งเรื่อง ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบพิจารณากระบวนการก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในฐานะที่เป็นต้นสังกัดของบุคคล/สถานี/การให้บริการที่ถูกร้องเรียน เมื่อรับเรื่องต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่าข้อมูล สถานที่/วัน เวลา มีเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจริง หัวหน้าหน่วยนั้นเรียกผู้ถูกร้องให้มาชี้แจง หากเป็นความผิด จึงลงโทษตามกฎหมายระเบียบของบริษัทฯ

3. กรณีเรื่องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ต้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

4. แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอก

|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                  |                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                       | หน้าที่ : 3 / 23                                                                                                                    |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                                | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                   |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีธัญญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายจิรัฐภูมิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

## คำจำกัดความ

**หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานที่มีผู้ถูกร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง เจ้าหน้าที่คุ้มครอง ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ การกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนกับทุกหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผล รวบรวมข้อร้องเรียนสรุปผลรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะทำงานหรือคณะกรรมการที่บริษัทฯ แต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบกำหนดแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง ทบทวน นโยบายข้อร้องเรียน และกำกับดูแลการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วยผู้บริหารทุกฝ่าย

**หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน รับผิดชอบในการกำหนดแนวทางแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนตามและแจ้งผลการตรวจสอบของผู้ร้องเรียนเบื้องต้น

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ที่เสนอข้อร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา, กลุ่มลูกค้า, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

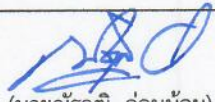
**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียน คำร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการให้บริการ

**ส่งเรื่องร้องเรียน** หมายถึง งานคุ้มครองผู้โดยสารคัดกรองประเด็นปัญหาที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล ภายในระยะเวลา 1 วัน

**ช่องทาง** หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 6 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

1. Call Center 1490
2. ทางโทรศัพท์ 02-936-2834 งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร
3. เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน [www.transport.co.th](http://www.transport.co.th)
4. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ GC1111
5. สายด่วน 1584 ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม
6. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กองคุ้มครองผู้โดยสาร สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร)



|                                                                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</b>                                                                                                         |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 4 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรินญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

**ผู้รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เจ้าหน้าที่คุ้มครองที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนกับทุกหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผล รวบรวมข้อร้องเรียนสรุปผลรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

**แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน** หมายถึง แบบฟอร์มเอกสาร บขส.FM-กคส-คส-001 และบันทึกข้อความเรื่องร้องเรียน

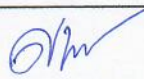
**ยุติเรื่อง** หมายถึง ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และแจ้งผลการสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ

**ดำเนินการเสร็จ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว

**ดำเนินการไม่เสร็จ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ยุติเรื่อง

**ระยะเวลาขยายไม่เกิน 10 วัน** หมายถึง กรณีเรื่องที่ยังไม่มีข้อยุติ/ไม่ได้ข้อเท็จจริงเกิน 25 วันหน่วยงานที่ถูกร้องขออนุมัติขยายเวลาเสนอผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ของแต่ละฝ่ายเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องภายใน 10 วัน นับจากที่ได้รับอนุมัติขยายเวลาและรายงานผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่าย พร้อมทั้งสำเนาเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วให้กองคุ้มครองผู้โดยสารทราบ และบันทึกข้อมูลเพื่อนำเข้าระบบทะเบียน (รหัสเรื่อง) เก็บต้นเรื่อง (รหัสเรื่อง) ข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

**วันที่ได้รับเรื่อง** หมายถึง วันที่รับเรื่องนับจากวันที่มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ งานสารบรรณของงานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร ลงเลขรับหนังสือ

|                                                                                   |                                                                                                                                            |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</b>                                                                                                           |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                       | หน้าที่ : 5 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                                | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีธัญญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนมาแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องกลั่นกรองข้อมูลร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ก่อนที่จะดำเนินการต่อไป โดยใช้หลักเกณฑ์การคัดกรองเรื่อง ดังนี้

1. ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความสุภาพ ให้มีรายละเอียดดังนี้

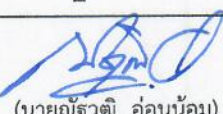
- ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน และระบุวัน เดือน ปี เวลา และสถานที่เกิดเหตุ
- ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน มีข้อมูลที่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน หรือสอบสวนได้
- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือ พยานบุคคล เช่น หมายเลขข้างรถ เส้นทาง

2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิใช่สร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ขนส่ง จำกัด และร่วมนับบริการเท่านั้น

3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4. เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือ ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ในระหว่างการสืบสวนสอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือ เป็นการรับทราบข้อมูล



|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 6 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรัณญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

### การแบ่งกลุ่มประเภทของเรื่องร้องเรียน

สามารถจัดแบ่งเพื่อให้ชี้ชัดได้ข้อเท็จจริง และสอดคล้องกับแนวทางการจัดการที่จะกล่าวถึงในบทถัดไป โดยแบ่งได้ดังนี้

#### 1. ด้านการขับรถ

- ขับรถประมาท หวาดเสียว
- ไม่จอดรับ-ส่งผู้โดยสารตามจุดที่กำหนด
- ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ
- แต่งกายไม่เรียบร้อย

#### 2. ด้านการจำหน่ายตั๋ว

- ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ
- ไม่เต็มใจให้บริการ
- จำหน่ายตั๋วเกินราคา
- ออกตั๋วที่นั่งซ้ำ/เกินที่นั่ง
- เรียกเก็บเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด

#### 3. ด้านการให้บริการบนรถ

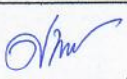
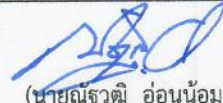
- ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ
- ปฏิเสธการให้บริการ

#### 4. ด้านสภาพความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสาร

- รถมีสภาพสกปรก มีกลิ่น มีแมลง
- รถมีสภาพเก่า น้ำรั่วจากหลังคา แอร์ไม่เย็น
- เครื่องยนต์เสียงดัง
- รถเสียระหว่างทาง

#### 5. ด้านความพร้อมของสถานีขนส่งผู้โดยสาร

- รถขึ้นเรียกเก็บค่าบริการแพง
- รปภ. ไม่ดูแลความปลอดภัย มีคนนอกมายุ่ม
- ลานจอดรถ/ที่พักคอย มีสภาพสกปรก กลิ่นเหม็น
- ร้านอาหารเอาเปรียบ/ห้องน้ำที่ร้านอาหารไม่สะอาด
- จุดจอดจำหน่ายตั๋ว อยู่ทำเลที่ไม่เหมาะสม

|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                               |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                    | หน้าที่ : 7 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                             | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรัณญา เพ็ญสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

#### 6. ด้านการให้บริการทั่วไป

- พัสดุ สัมภาระ สูญหายระหว่างทาง/ชำรุดเสียหาย
- พัสดุถึงปลายทางล่าช้า
- ค่าระวางสัมภาระไม่เป็นธรรม

#### การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนแบ่งตามความง่าย-ยากของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียน ระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลทั่วไป
- ข้อร้องเรียน ระดับ 2 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว หรือประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้โดยทันที หรือสามารถแก้ไขได้ภายในระยะอันสั้น และยุติเรื่องได้ภายในวัน
- ข้อร้องเรียน ระดับ 3 กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนนอกเหนืออำนาจไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของบริษัทฯ และต้องดำเนินการสั่งการในการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นเรื่องร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ เช่น ผู้ประกอบการรถร่วม ผู้ประกอบการเช่า/ใช้พื้นที่ หรือบริษัทที่ได้รับสัมปทานในการบริหารจัดการจาก บขส. เป็นต้น

**หมายเหตุ :** กรณีการร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดที่ถูกต้อง ไม่นับแต่จะใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนการละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ หรือเป็นการร้องเรียนด้วยสาเหตุจากการมีปัญหากันเป็นเรื่องส่วนบุคคล ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ



|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 8 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีณญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

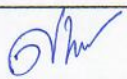
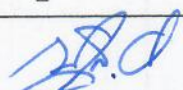
### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

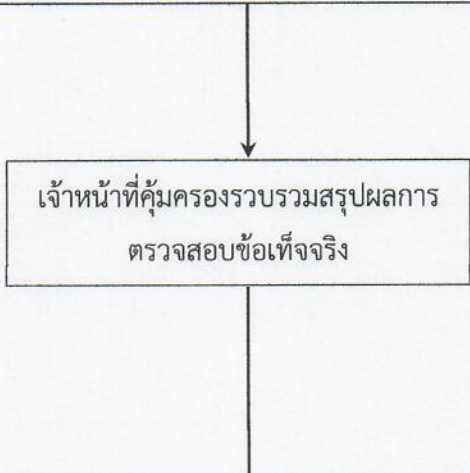
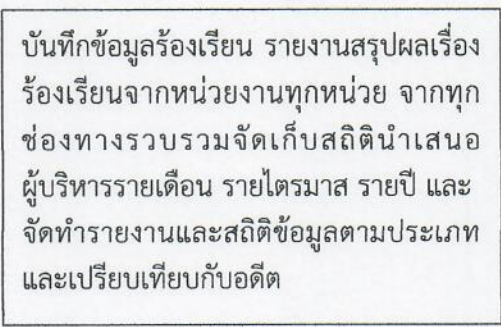
| ขั้นตอนการทำงาน<br>(Work Flow)                                         | Flow Chart                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ                             |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|
| ประชาชนร้องเรียน<br>ผ่านช่องทางการรับ<br>เรื่องร้องเรียนทุก<br>ช่องทาง | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call Center 1490</li> <li>2. ทางโทรศัพท์ 0-2936-2834</li> <li>3. เว็บไซต์ www.transport.co.th</li> <li>4. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ GC1111</li> <li>5. สายด่วน 1584 ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม</li> <li>6. ร้องเรียนด้วยตนเอง กองคุ้มครองผู้โดยสาร</li> </ol> | 1 วัน    | ง.คส./กคส.                               |
| ตรวจสอบข้อมูล/คัด<br>แยก/วิเคราะห์                                     | <div>ตรวจสอบข้อมูลตามหลักเกณฑ์ คัดแยก/<br/>วิเคราะห์ ตามประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน</div>                                                                                                                                                                                                         |          | ง.คส./กคส.                               |
| ส่งเรื่องร้องเรียนให้<br>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                         | <div>- เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน นำเสนอ<br/>ผู้บังคับบัญชาสั่งการ และเสนอผู้บริหาร<br/>(ฝ่ายธุรกิจเดินรถ, ฝ่ายบริหารการเดินรถ)<br/>พิจารณา และส่งเรื่องร้องเรียนให้<br/>หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการต่อไป</div>                                                                     | 1 วัน    | ง.คส./กคส.<br><br>หน่วยงาน<br>ที่ถูกร้อง |

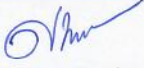
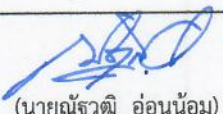
|                                                                                   |                                                                                                                                            |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                  |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                       | หน้าที่ : 9 / 23                                                                                                                  |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                                | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีธัญญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

| ขั้นตอนการทำงาน<br>(Work Flow)                                 | Flow Chart                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ระยะเวลา                                 | ผู้รับผิดชอบ           |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| เร่งรัดติดตามเรื่องที่<br>ส่งไป                                | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>- ติดตามเรื่องร้องเรียนและสรุปรายงาน<br/>เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้<br/>หน่วยงานที่ถูกร้องทราบ โดยมีหลักเกณฑ์<br/>การติดตาม จนได้รับการแก้ไข และนำไป<br/>ปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ครั้งที่ 1 เมื่อครบ 20 วัน</li> <li>ครั้งที่ 2 เมื่อครบ 25 วัน</li> <li>ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตาม<br/>เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่อง<br/>ร้องเรียนโดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการ<br/>รวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อการบูรณาการ<br/>ข้อมูลอย่างเป็นระบบ</li> </ol> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> | 20 วัน<br><br>25 วัน<br><br>ทุกสิ้นเดือน | ง.คส./กคส.             |
| แจ้งผลการ<br>ดำเนินการให้ผู้ร้อง<br>ทางโทรศัพท์หรือ<br>หนังสือ | <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>หน่วยงานที่ถูกร้องแจ้งผลการดำเนินการ</p> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 25 วัน                                   | หน่วยงาน<br>ที่ถูกร้อง |



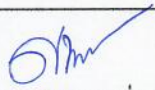
|                                                                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 10 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรินญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

| ขั้นตอนการทำงาน<br>(Work Flow)                                                   | Flow Chart                                                                           | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| จัดทำสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่แจ้งกลับ เพื่อยุติเรื่องหรือดำเนินการอื่น ๆ |   |          | ง.คส./กคส.   |
| จัดทำรายงานและสถิติข้อมูลตามประเภทและเปรียบเทียบกับอดีต                          |  | 7 วัน    | ง.คส./กคส.   |

|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                               |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                    | หน้าที่ : 11 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                             | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรณญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

| <b>วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน</b><br>ด้วยการประเมิน สคร. จึงมีการกำหนดหัวข้อเรื่องการร้องเรียน พร้อมทั้งวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของ Tris โดยมีรายละเอียดดังนี้ |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                  | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1. พนักงานขับรถ<br>1.1 กิริยาวาจาไม่สุภาพ<br>1.2 แต่งกาย<br>1.3 ขับรถประมาท                                                                                                                      | 1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบและตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>2. พิจารณา แล้วหากพบว่ามีผลกระทบผิดจริง ลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ<br>3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind<br>4. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล                                               |
| 2. การให้บริการบนรถ<br>พนักงานประจำรถ<br>2.1 กิริยาวาจาไม่สุภาพ                                                                                                                                  | 1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบและตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>2. พิจารณา แล้วหากพบว่ามีผลกระทบผิดจริง ลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ<br>3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind<br>4. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล<br>5. หน่วยงานฝึกอบรม จัดโครงการด้านให้บริการ |
| 3. พนักงานจำหน่ายตั๋ว<br>3.1 กิริยาวาจาไม่สุภาพ<br>3.2 ขายตั๋วเกินราคา                                                                                                                           | 1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบและตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>2. พิจารณา แล้วหากพบว่ามีผลกระทบผิดจริง ลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ                                                                                                                                          |



|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 12 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรินญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

| เรื่องร้องเรียน                                                                                                                  | วิธีปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | 3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind<br>4. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล<br>5. หน่วยงานฝึกอบรม จัดโครงการดำเนินการให้บริการ                                                                                                                                      |
| 4. สภาพความพร้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกบนรถโดยสารสภาพรถไม่พร้อมบริการ<br>4.1 แอร์ไม่เย็น<br>4.2 รถมีกลิ่น<br>4.3 รถเสียระหว่างทาง | 1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกพนักงานประจำรถ สอบถามข้อเท็จจริง<br><u>กรณีรถบริษัทฯ</u> ส่งรถซ่อม<br><u>กรณีรถเช่า</u> ส่งรถให้ผู้ให้เช่าปรับปรุง ซ่อมแซม ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้<br>2. หน่วยงานต้นสังกัดคืนค่าตัวโดยสาร ให้กับผู้โดยสาร                                                |
| 5. ความพร้อมของสถานีขนส่งผู้โดยสาร<br>5.1 รถขึ้น/รปภ./ลานจอด<br>5.2 พนักงานให้บริการบริเวณสถานีฯ                                 | 1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบและตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>2. พิจารณา แล้วหากพบว่าการกระทำผิดจริง ลงโทษ ตามระเบียบบริษัทฯ<br>3. จัดฝึกอบรมพนักงานที่ถูกร้องเรียน ให้มี service mind<br>4. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล<br>5. หน่วยงานฝึกอบรม จัดโครงการดำเนินการให้บริการ |
| 6. การให้บริการทั่วไป<br>6.1 พัสด/สัมภาระสูญหาย/ชำรุด<br>6.2 พัสดถึงปลายทางล่าช้า<br>6.3 ค่าระวางสัมภาระไม่เป็นธรรม              | 1. หน่วยงานต้นสังกัดเรียกผู้ถูกร้องเรียนพบและตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>2. พิจารณา แล้วหากพบว่าการกระทำผิดจริง ลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ<br>3. แจ้งผู้ร้อง เพื่อรับทราบผล                                                                                                               |



บริษัท ขนส่ง จำกัด

## ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารเลขที่ : คส.01

หน้าที่ : 13 / 23

ฉบับที่ : 1

แก้ไขครั้งที่ : 2

จัดทำโดย :

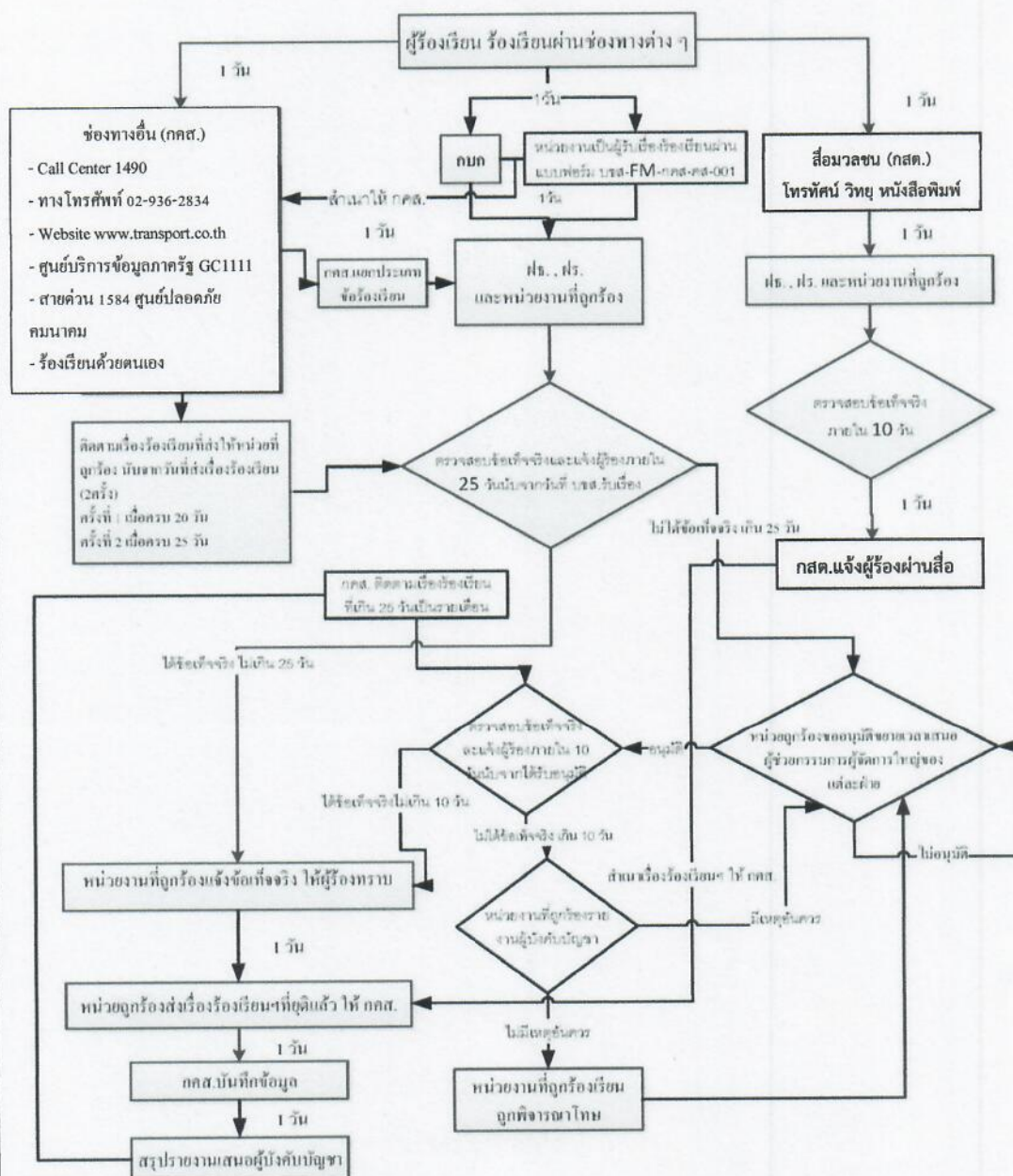
อนุมัติโดย :

(นางสาวศรีณญา เพิ่มสมบัติ)  
ท.คส./กคส.

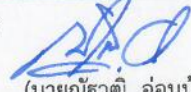
(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)  
รฟร.

## โครงสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

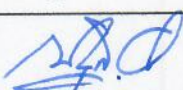




|                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</b>                                                                                                          |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                      | หน้าที่ : 14 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                               | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีณัฐา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

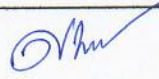
- **ข้อร้องเรียน ระดับ 1** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลทั่วไป เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน รับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการให้ข้อมูลภายใน 1 วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์สอบถามเกณฑ์มาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน หรือการบริการ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียดและเกณฑ์มาตรฐานได้ในทันที หรือหาข้อมูล ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่ออธิบายรายละเอียดให้ผู้ร้องเรียนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจ เป็นต้น

|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                               |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                    | หน้าที่ : 15 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                             | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรณญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

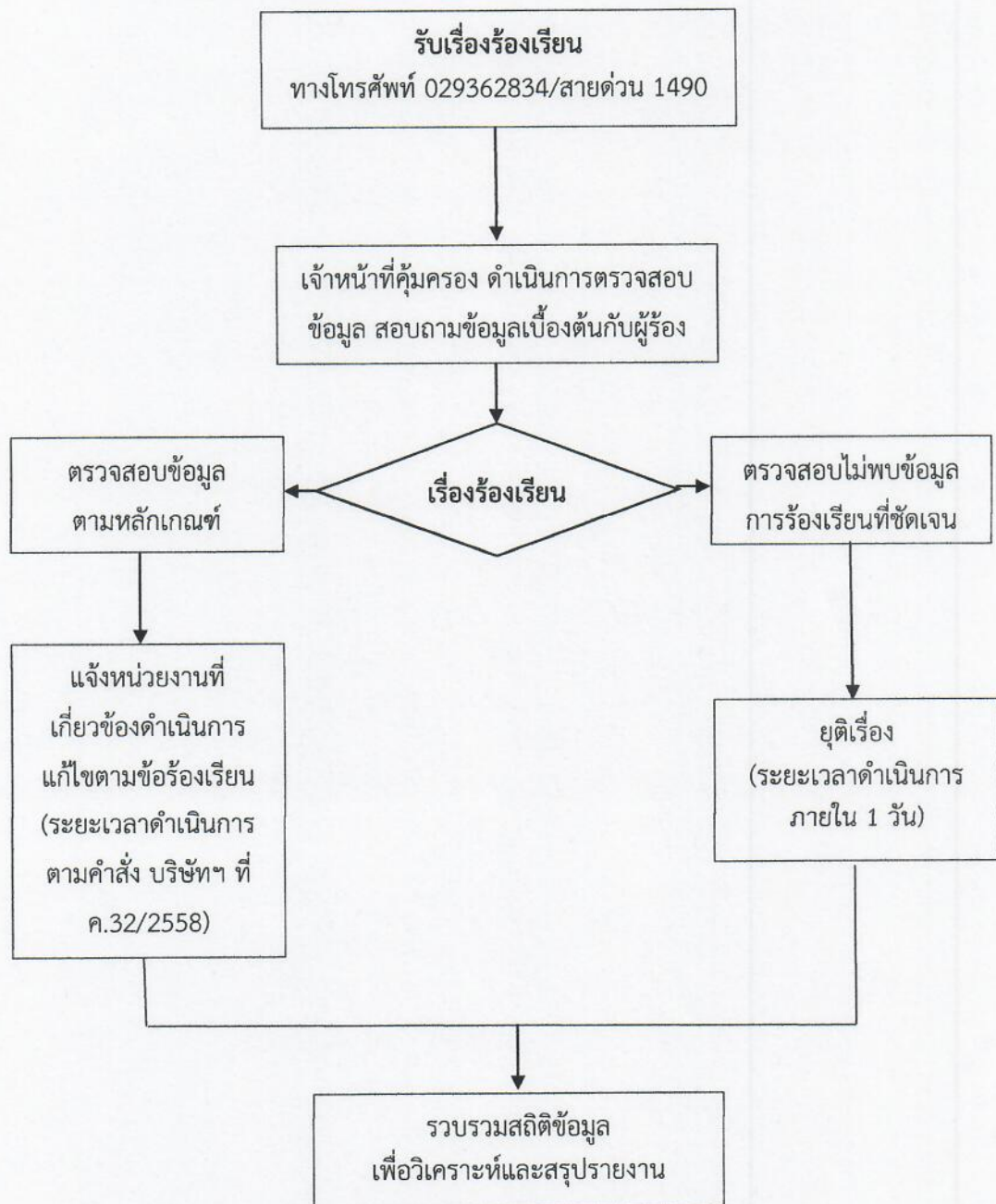
● ข้อร้องเรียน ระดับ 2 กรณีข้อร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที

| ขั้นตอนการทำงาน<br>(Work Flow)                                                               | Flow Chart                                                                                                                              | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| รับเรื่องร้องเรียน<br>จาก 2 ช่องทาง                                                          | <div>1. Call Center 1490</div> <div>2. ทางโทรศัพท์ 0-2936-2834</div>                                                                    | 1 วัน    | ง.คส./กคส.   |
| ตรวจสอบข้อมูล<br>เบื้องต้นกับผู้<br>ร้องเรียน                                                | ติดต่อประสานผู้ร้องเรียน เพื่อตรวจสอบ<br>ข้อมูล และขอทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้น                                                           |          | ง.คส./กคส.   |
| ตรวจสอบข้อมูล<br>ตามหลักเกณฑ์                                                                | ตรวจสอบข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ดำเนินการแก้ไข<br>ปัญหาที่เกิดขึ้น หากตรวจสอบพบข้อมูล<br>การร้องเรียนไม่ชัดเจน |          | ง.คส./กคส.   |
| แจ้งผลการ<br>ดำเนินการ และ<br>ขอยุติเรื่อง                                                   | ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และ<br>แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้อง<br>ทราบ และขอยุติเรื่อง                          |          | ง.คส./กคส.   |
| แจ้งเรื่องร้องเรียน<br>ให้หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้องเก็บ<br>ข้อมูลและป้องกัน<br>ไม่ให้เกิดซ้ำ | แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข<br>และเก็บสถิติข้อมูลและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ                                                    |          | ง.คส./กคส.   |



|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 16 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรึณญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฟร. |

Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถแก้ไขได้ทันที



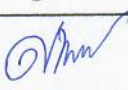
|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                  |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                       | หน้าที่ : 17 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                                | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีธัญญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

● ข้อร้องเรียน ระดับ 3

ขั้นตอนที่ 1 กระบวนการรับเรื่อง

| ช่องทาง                                                                                     | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง                      | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข          | ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| โทรศัพท์ 0-2936-2834<br>(ในเวลาราชการ)                                                      | ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ | ภายใน 1 วัน                                                    | ภายใน 25 วัน                                                         |
| เว็บไซต์<br>www.transport.co.th                                                             | ภายใน 1 วัน                                     | ภายใน 1 วัน                                                    | ภายใน 25 วัน                                                         |
| Call Center 1490,<br>ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ<br>GC1111, สายด่วน 1584<br>ศูนย์ปลอดภัย คมนาคม | ทุกวันทำการ<br>(เช้า-บ่าย)                      | ภายใน 25 วัน                                                   | ภายใน 25 วัน                                                         |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน                                 | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน                       | ภายใน 1 วัน                                                    | ภายใน 25 วัน                                                         |
| หนังสือ/จดหมาย/Fax                                                                          | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน                       | ภายใน 7 วัน<br>(นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ, จดหมาย) | ภายใน 25 วัน                                                         |
| ช่องทางอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น<br>กล่องรับข้อร้องเรียน, กล่องแสดงความคิดเห็น                    | ทุกวัน<br>(ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)          | ภายใน 1 วัน                                                    | ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะมีแนวทางแก้ไข, ข้อยุติเรื่อง |



|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                  |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                       | หน้าที่ : 18 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                                | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีธัญญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

## ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

- งานคุ้มครองผู้โดยสารคัดกรองประเด็นปัญหาที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล ภายในระยะเวลา 1 วัน
- กรณีข้อร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทันที ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน)
- กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้แจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดที่ถูกร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน)
- กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ เจ้าหน้าที่จะพิจารณายุติเรื่อง หรือเพื่อดำเนินการอื่น

## ขั้นตอนที่ 3 การบันทึกข้อร้องเรียน และบันทึกข้อมูลลงระบบ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียน
- การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของงานคุ้มครองผู้โดยสาร ต้องมีข้อมูล ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือในกรณีหน่วยงานที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มเอกสาร บขส. FM-กคส-คส-001 พร้อมทั้งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เพื่อบันทึกข้อมูลสถิติและดำเนินการติดตาม

## ขั้นตอนที่ 4 การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ และเสนอผู้บริหาร (ฝ่ายธุรกิจเดินรถ, ฝ่ายบริหารการเดินรถ) พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการต่อไป



|                                                                                   |                                                                                                                                            |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</b>                                                                                                           |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                       | หน้าที่ : 19 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                                | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีธัญญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

### ขั้นตอนที่ 5 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

● หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากองค์กรผู้โดยสาร และหน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ให้ดำเนินการตามคำสั่งบริษัทที่ ค.32/2558 เรื่องการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนตอบ ผู้ร้องภายใน 25 วัน นับแต่วันที่องค์กรผู้โดยสารรับเรื่อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนตามมาตรฐานที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่ เมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน จัดทำประวัติเรื่องร้องเรียน เพื่อหามาตรการเพิ่มเติมป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ และรายงานผลให้องค์กรผู้โดยสาร จัดเก็บข้อมูลสถิติ

● กองสื่อสารองค์กรและการตลาด รับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 10 วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านสื่อพร้อมทั้งสำเนาแจ้งองค์กรผู้โดยสารทราบ

● การยุติเรื่อง ให้หน่วยงานที่ถูกร้องส่งผลรายงานฯ ให้องค์กรผู้โดยสารทราบเพื่อรวบรวมจัดเก็บข้อมูลสถิติ

● หน่วยงานที่ถูกร้องแจ้งข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 25 วัน นับจากที่องค์กรผู้โดยสารได้รับเรื่อง

### กรณีเรื่องที่ยังไม่มีข้อยุติ/ไม่ได้ข้อเท็จจริงเกิน 25 วัน

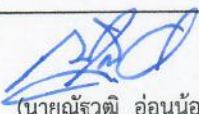
● หน่วยงานที่ถูกร้องขออนุมัติขยายเวลาเสนอผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ของแต่ละฝ่าย

● หน่วยงานที่ถูกร้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องภายใน 10 วัน นับจากที่ได้รับอนุมัติขยายเวลา

● หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่าย

● สำเนาเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วให้องค์กรผู้โดยสารทราบและบันทึกข้อมูลเพื่อนำเข้าระบบทะเบียน (รหัสเรื่อง) เก็บต้นเรื่อง (รหัสเรื่อง) ข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน



|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                |                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 20 / 23                                                                                                               |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                               |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรินญา เพิ่มสมบัติ)<br>ห.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐดิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

#### ขั้นตอนที่ 6 กระบวนการติดตามข้อร้องเรียน

● งานคุ้มครองผู้โดยสารติดตามเรื่องร้องเรียนและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้หน่วยงานที่ถูกร้องทราบ โดยมีหลักเกณฑ์การติดตาม จนได้รับการแก้ไขและนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ครั้งที่ 1 เมื่อครบ 20 วัน

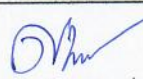
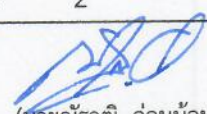
2. ครั้งที่ 2 เมื่อครบ 25 วัน

3. ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการรวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อการบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นระบบ

#### ขั้นตอนที่ 7 กระบวนการสรุปผลการดำเนินการ จัดทำสถิติรายงานข้อมูลการร้องเรียน

● งานคุ้มครองผู้โดยสาร รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน จากทุกช่องทาง รวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อนำเสนอผู้บริหาร รายเดือน รายไตรมาส รายปี

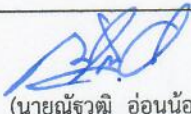
● เมื่อมีข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ให้บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนลงระบบในโปรแกรม Access

|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                               |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                    | หน้าที่ : 21 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                             | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีณญา เพ็ญสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

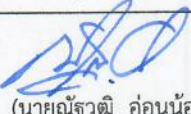
**ประเภทของเรื่องร้องเรียน และบทลงโทษ**

| ประเภท                                          | ข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                                  | การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | บทลงโทษ                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ด้านการขับรถ                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขับรถประมาท หวาดเสียว</li> <li>- ไม่หยุดรับ-ส่งผู้โดยสาร</li> <li>- ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ</li> <li>- แต่งกายไม่เรียบร้อย</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- อบรม (กพบ.)</li> <li>- ลงโทษตามระเบียบฯ</li> <li>- ว่ากล่าวตักเตือน</li> </ul>                                                                                                                                                                                           | คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่องมาตรฐานโทษ                                                                                                                               |
| 2. ด้านการจำหน่ายตั๋ว                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ</li> <li>- ไม่เต็มใจให้บริการ</li> <li>- จำหน่ายตั๋วเกินราคา</li> <li>- ออกตั๋วที่นั่งซ้ำ/เกินที่นั่ง</li> <li>- เรียกเก็บเงินเพิ่ม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>- สอบข้อเท็จจริง ตักเตือน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       | คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.55/2554                                                                                                                                                |
| 3. ด้านการให้บริการบนรถ                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้กิริยาวาจาไม่สุภาพ</li> <li>- ปฏิเสธการให้บริการ</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงการให้บริการบนรถ</li> <li>- สอบข้อเท็จจริง ตักเตือน อบรม (กพบ.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                       | คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่องมาตรฐานโทษ                                                                                                                               |
| 4. ด้านสภาพความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยสาร | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รถมีสภาพสกปรก มีกลิ่น มีแมลง</li> <li>- รถมีสภาพเก่า น้ำรั่วจากหลังคา แอร์ไม่เย็น</li> <li>- เครื่องยนต์เสียงดัง</li> <li>- รถเสียระหว่างทาง</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงสภาพรถฯ</li> <li>- สอบข้อเท็จจริงพนักงานขับรถ หัวหน้างานควบคุมในการนำรถเข้าซ่อมบำรุง</li> <li>- ปรับปรุงการให้บริการบนรถ (อาหารว่าง, หอน้ำ, ความสะอาดบนรถ)</li> <li>- สอบข้อเท็จจริง ตักเตือน อบรม (กพบ.)</li> <li>- ตรวจสอบความพร้อมก่อนออกให้บริการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับผู้ให้เช่าตามสัญญาของรถคันนั้น</li> <li>- คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่อง มาตรฐานโทษ</li> <li>- สัญญาอาหารกล่อง</li> </ul> |



|                                                                                   |                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ระบบการจัดการข้อร้องเรียน</b>                                                                                                         |                                                                                                                                   |
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                     | หน้าที่ : 22 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                              | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรินญา เพิ่มสมบัติ)<br>น.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รฝร. |

| ประเภท                                 | ข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                                      | การแก้ไขปัญหา                                                                                               | บทลงโทษ                                      |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 5. ด้านความพร้อมของสถานีขนส่งผู้โดยสาร | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รถเข็นเรียกเก็บค่าบริการแพง</li> <li>- รปภ.ไม่ดูแลความปลอดภัย</li> <li>- ลานจอดรถ/ที่พักคอยมีสภาพสกปรก กลิ่นเหม็น</li> <li>- ร้านอาหารเอาเปรียบ/ห้องน้ำที่ร้านอาหารไม่สะอาด</li> <li>- จุดจอดจำหน่ายตั๋วอยู่ทำเลที่ไม่เหมาะสม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>- สอบข้อเท็จจริง ตักเตือน</li> </ul> | คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่องมาตรฐานโทษ |
| 6. ด้านการให้บริการทั่วไป              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัสดุ สัมภาระสูญหาย ระหว่างทาง/ชำรุดเสียหาย</li> <li>- พัสดุถึงปลายทางล่าช้า</li> <li>- ค่าระวางสัมภาระไม่เป็นธรรม</li> </ul>                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบข้อเท็จจริง ตักเตือน</li> </ul>                                 | คำสั่งบริษัทฯ ที่ ค.24/2557 เรื่องมาตรฐานโทษ |

|  | ระบบการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                  |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | เอกสารเลขที่ : คส.01                                                                                                                       | หน้าที่ : 23 / 23                                                                                                                 |
|                                                                                   | ฉบับที่ : 1                                                                                                                                | แก้ไขครั้งที่ : 2                                                                                                                 |
|                                                                                   | จัดทำโดย : <br>(นางสาวศรีธัญญา เพิ่มสมบัติ)<br>ท.คส./กคส. | อนุมัติโดย : <br>(นายณัฐวุฒิ อ่อนน้อม)<br>รพร. |

#### คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด (บทลงโทษ)

- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.20/2557 ลงวันที่ 8 กันยายน 2557 เรื่อง ห้ามพนักงานขับรถหรือเม้าส์หรือของมีคมอย่างอื่น หรือมีแอลกอฮอล์ในเลือดก่อนหรือขณะปฏิบัติหน้าที่
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.10/2556 ลงวันที่ 12 มีนาคม 2556 เรื่อง กำหนดบทลงโทษกรณีพนักงานขับรถร่วมโดยสารประจำทาง ขับรถประมาท หวาดเสียว ขับรถเกิดอุบัติเหตุเป็นฝ่ายผิดและมีผู้โดยสารบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต อุปกรณ์ส่วนควบของรถโดยสารประจำทางชำรุดบกพร่อง เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.4/2555 ลงวันที่ 14 มีนาคม 2555 เรื่อง ให้เจ้าของรถร่วมในเส้นทางหมวด 3 และหมวด 4 ทำประกันภัยประเภท 3
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.23/2555 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม 2555 เรื่อง มาตรการเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางโดยสารบริษัทฯ
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.24/2555 ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2555 เรื่อง ห้ามนำภาพยนตร์ประเภทแสดงออกถึงพฤติกรรมที่รุนแรง และเข้าข่ายผิดศีลธรรมมาเปิดบริการบนรถโดยสารประจำทาง
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.40/2555 ลงวันที่ 3 ธันวาคม 2555 เรื่อง กำหนดบทลงโทษรถตู้โดยสารประจำทางที่บรรทุกผู้โดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่ง
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.55/2554 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2554 เรื่อง ห้ามจำหน่ายตั๋วโดยสารเกินอัตราที่กำหนดและห้ามมิให้หลอกลวงผู้โดยสาร โดยส่งให้ผู้โดยสารไม่ถึงจุดหมายปลายทาง
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.34/2553 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2553 เรื่อง ห้ามสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.52/2552 ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง มาตรการควบคุมดูแลพนักงานรถร่วมบริการหน้าช่องจำหน่ายตั๋ว
- คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด ที่ ค.29/2552 ลงวันที่ 2 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรการในการควบคุมกำกับดูแลการเดินทางและบทกำหนดโทษของรถร่วมบริการ
- ประกาศบริษัท ขนส่ง จำกัด ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2555 เรื่อง ให้เข้มงวดกวดขันมิให้มีการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ บนรถโดยสารประจำทาง
- ประกาศบริษัท ขนส่ง จำกัด ลงวันที่ 19 มิถุนายน 2555 เรื่อง ห้ามนำรถที่ยังไม่ดำเนินการด้านทะเบียนและภาษี และหรือรถที่ยังไม่ทำใบวิ่ง ออกรับ - ส่งผู้โดยสาร
- ประกาศบริษัท ขนส่ง จำกัด ลงวันที่ 30 มกราคม 2555 เรื่อง กำหนดบทลงโทษรถตู้โดยสารประจำทางที่ใช้ความเร็วเกินกำหนด



# ภาคผนวก



**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO., LTD.**

๑๑๑ ถนนกำแพงเพชร ๒ แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
๑๑๑ Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๓๒ /๒๕๕๘

เรื่อง การปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

ตามที่ บริษัทฯ มีแนวทางการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการให้บริการ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับพันธกิจ หลักเกณฑ์การประเมินผลอย่างเป็นระบบ และการบูรณาการข้อมูล จึงกำหนดแนวทางดังนี้

๑. ให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เป็นหน่วยงานศูนย์กลาง ในการประสานงานกับหน่วยงาน ทุกหน่วยงานที่ถูกร้อง และรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง Call Center๑๔๙๐, Web Site Tran๑๓๕, G๑๑๑๑, ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม, ตู้ปณ.๔๔๔ คัดกรอง ประเด็นปัญหาที่ได้รับจากผู้ร้อง ความครบถ้วน ของข้อมูล และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการติดตามสถานะภาพการตอบข้อร้องเรียน โดยมีการติดตามเริ่มนับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยที่ถูกร้อง

๑.๑ ครั้งที่ ๑ เมื่อครบ ๒๐ วัน

๑.๒ ครั้งที่ ๒ เมื่อครบ ๒๕ วัน

๑.๓ ติดตามเรื่องร้องเรียนที่เกิน ๒๕ วัน เป็นรายเดือน

๑.๔ ทุกสิ้นเดือน จัดทำหนังสือติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน โดยตรง เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการรวบรวมจัดเก็บสถิติ เพื่อการบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นระบบ

๑.๕ รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานทุกหน่วย จากทุกช่องทาง นำเสนอ ผู้บริหาร ทราบ

๒. ให้หน่วยงานที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง กรอรายละเอียดตามแบบฟอร์มเอกสาร บขส. FM-กคส-คส-๐๐๑ และสำเนาเรื่องร้องเรียนให้กองคุ้มครองผู้โดยสาร เพื่อบันทึกข้อมูลสถิติ และดำเนินการ ติดตาม

๓. ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากกองคุ้มครองผู้โดยสาร ตามข้อ ๑ และหน่วยงานเป็นผู้รับ เรื่องร้องเรียนโดยตรง ตามข้อ ๒ ต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องฯ และรายงานผลการดำเนินการหรือยุติเรื่องให้ กองคุ้มครองผู้โดยสาร ทราบ หากเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ หรือ ยังไม่เป็นที่ยุติเรื่องและเกินระยะที่กำหนดให้ หน่วยงานที่ถูกร้อง เจ้าของเรื่องทำหนังสือขอขยาย ระยะเวลา พร้อมเหตุผล ได้อีกหนึ่งครั้ง ไม่เกิน ๑๐ วัน โดยขออนุมัติการขยายระยะเวลา นำเสนอผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการใหญ่แต่ละฝ่ายฯ และเมื่อครบกำหนดยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ หรือยุติเรื่องได้ ให้รายงานเสนอ ผู้บังคับบัญชาของแต่ละฝ่ายฯ ทราบ

/๔. ให้กองประชาสัมพันธ์..

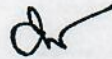


๔. ให้กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๑๐ วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนผ่านสื่อพร้อมสำเนาแจ้งกองคุ้มครองผู้โดยสาร ทราบ

ประกาศ หรือ คำสั่งอื่นใด ที่ขัดหรือแย้ง กับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกเสียทั้งสิ้น และให้ใช้คำสั่งนี้แทนให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘

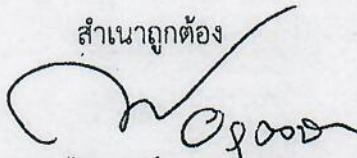


(นายณพรัตน์ การณยะวนิช)

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายบริหารการเดินรถ

รักษาการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่

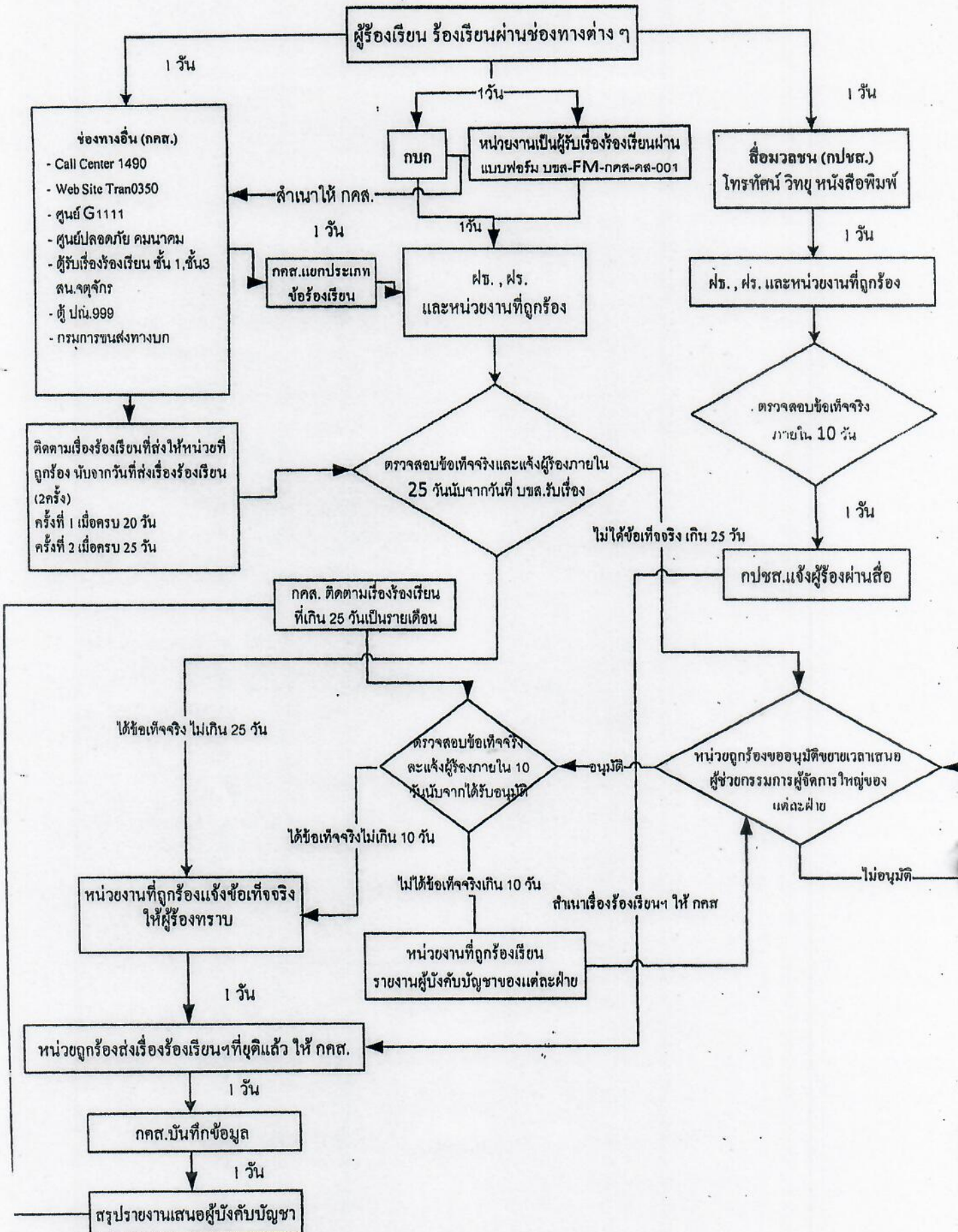
สำเนาถูกต้อง



(นายไกรฤกษ์ อรุณฉาย)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้โดยสาร

# ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน









## แบบฟอร์มรายงานผลเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน .....

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

☐

ผิด

☐

ไม่ผิด

☐

ยุติเรื่อง

ผลสรุปข้อเท็จจริง/การลงโทษ

.....  
.....  
.....

มาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนเรื่องดังกล่าวซ้ำ

.....  
.....  
.....

## แบบสำรวจความพึงพอใจ

ค่าคะแนนความพึงพอใจ

๕ มากที่สุด

๔ มาก

๓ ปานกลาง

๒ น้อย

๑ น้อยที่สุด

| คำถามสำรวจความพึงพอใจ                                                  | คะแนน |
|------------------------------------------------------------------------|-------|
| ๑. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ บขส. มากน้อยเพียงใด |       |
| ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีความสะดวก                            |       |
| ๓. ผลลัพธ์จากการดำเนินการ เป็นที่พอใจหรือไม่                           |       |
| ๔. การจัดการข้อร้องเรียนใช้เวลาเหมาะสมหรือไม่                          |       |
| ๕. ท่านจะกลับมาใช้บริการกับ บขส. หรือไม่                               |       |

ลงชื่อผู้กรอก .....

(.....)

วันที่ตอบแบบสำรวจ :...../...../.....





**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO., LTD.**

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

คำสั่งบริษัทขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๒๐ / ๒๕๕๗

เรื่อง ห้ามพนักงานขับรถหรือเมาสุราหรือของมีเมาอย่างอื่น  
หรือมีแอลกอฮอล์ในเลือดก่อนหรือขณะปฏิบัติหน้าที่

\*\*\*\*\*

ด้วยพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พุทธศักราช ๒๕๒๒ มาตรา ๔๐ ทวิ กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ต้องควบคุมดูแลป้องกันไม่ให้ผู้ซึ่งมีอาการเมาสุราปฏิบัติหน้าที่ขับรถ และมาตรา ๑๐๒ กำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถ ต้องไม่เสพหรือเมาสุราหรือของมีเมาอย่างอื่นขณะปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการส่งเสริมสวัสดิภาพและความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งเพื่อให้พนักงานขับรถ ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด จึงห้ามพนักงานขับรถ เสดหรือเมาสุราหรือของมีเมาอย่างอื่น หรือมีแอลกอฮอล์ในเลือดก่อนหรือขณะปฏิบัติหน้าที่ (ปริมาณแอลกอฮอล์เป็นศูนย์) หากพนักงานขับรถผู้ใดเสพหรือเมาสุราหรือของมีเมาอย่างอื่น หรือมีแอลกอฮอล์ในเลือดก่อนหรือขณะปฏิบัติหน้าที่ ให้ถือว่าพนักงานขับรถผู้นั้นจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งของบริษัทฯ อันเป็นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ต้องถูกลงโทษปลดออก ไล่ออก

และหากพนักงานขับรถผู้ใดที่ถูกตรวจ ไม่ยินยอมเข้ารับการตรวจวัด หรือกระทำ หรือมีพฤติกรรมอื่นใดอันแสดงถึงมีเจตนาหลีกเลี่ยงการตรวจวัด ไม่ว่าการตรวจวัดนั้นจะดำเนินการโดยพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ หรือกรมการขนส่งทางบก หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ตาม ให้ถือเป็นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ต้องถูกลงโทษ ปลดออก ไล่ออก

ประกาศหรือคำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ยกเลิกเสียทั้งสิ้น และให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

๘

กันยายน พุทธศักราช ๒๕๕๗

( นายวุฒิชาติ กัลยาณมิตร )

กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง

( นางสาวนลินทรา เขียวสด )

ผอ.กบข.





**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO.,LTD.**

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๑๐/๒๕๕๖

เรื่อง กำหนดบทลงโทษกรณีพนักงานขับรถร่วมโดยสารประจำทาง ขับรถประมาท  
หวาดเสียว ขับรถเกิดอุบัติเหตุเป็นฝ่ายผิดและมีผู้โดยสารบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต  
อุปกรณ์ส่วนควบของรถโดยสารประจำทาง ขำรถบกพร่อง เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ

.....

ตามที่กระทรวงคมนาคม ได้เริ่มกำหนดในปี ๒๕๕๓ เป็นปีปลอดภัยแห่งการเดินทาง ทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ เป็นต้นมา บริษัท ขนส่ง จำกัด ได้ดำเนินการตอบสนองนโยบาย ลดปัญหาอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น ตลอดมา โดยใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น กวดขันความพร้อมของพนักงานขับรถและรถโดยสารก่อนออกบริการ ติดตั้งเครื่องมือวัดความเร็ว เช่น RFID, GPS กำหนดบทลงโทษขับรถเร็ว ขับรถประมาทหวาดเสียวอื่นๆอย่าง เข้มข้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่า จะสามารถเดินทางกับ บขส. ได้อย่างปลอดภัย แต่ก็ยังมีการฝ่าฝืน กระทำผิด เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ฉะนั้น เพื่อให้พนักงานขับรถและเจ้าของรถร่วมโดยสารประจำทาง ตระหนักถึงความปลอดภัยต่อ ผู้โดยสารและประชาชน บริษัท ขนส่ง จำกัด จึงกำหนดบทลงโทษกรณีหากมีการร้องเรียนในเรื่องขับรถประมาท หวาดเสียว หรือ ขับรถเกิดอุบัติเหตุเป็นฝ่ายผิดและมีผู้โดยสารบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต ดังนี้

๑. หากมีการร้องเรียนกรณีพนักงานขับรถของเจ้าของรถร่วมรายใด ขับรถประมาทหวาดเสียวและ สอบสวนได้ว่ากระทำผิดจริง ( กระทำผิดครั้งที่ ๑ )

๑.๑ พนักงานขับรถจะถูกเพิกถอนการเป็นพนักงานรถร่วมโดยให้เจ้าของรถร่วมไล่ออกจากการเป็น พนักงาน และห้ามเจ้าของรถร่วมรายอื่นรับเข้ามาเป็นพนักงานขับรถโดยเด็ดขาด รวมทั้งให้ กองกิจการเดินรถประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

๑.๒ พักรถคันที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเป็นเวลา ๑๕ วัน พร้อมทั้งบันทึกประวัติเพื่อประกอบการ พิจารณาการรับสิทธิต่าง ๆ ของเจ้าของรถร่วม รายนั้น

๒. หากมีการร้องเรียนกรณีพนักงานขับรถของเจ้าของรถร่วมรายเดียวกันกับข้อ ๑ ขับรถประมาท หวาดเสียวและสอบสวนได้ว่ากระทำผิดจริง ( กระทำผิดครั้งที่ ๒ ) ไม่ว่าจะเป็นรถคันเดิมหรือคันอื่นในเส้นทางนั้น

๒.๑ พนักงานขับรถจะถูกเพิกถอนการเป็นพนักงานรถร่วม โดยให้เจ้าของรถร่วมไล่ออกจากการ เป็นพนักงานและห้ามเจ้าของรถร่วมรายอื่นรับเข้ามาเป็นพนักงานขับรถโดยเด็ดขาด รวมทั้งให้กองกิจการเดินรถประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

๒.๒ พักรถคันที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเป็นเวลา ๓๐ วัน พร้อมทั้งบันทึกประวัติและส่งให้กอง จัดการเดินรถพิจารณาการให้สิทธิต่าง ๆ กับเจ้าของรถร่วมรายนั้น

/ ๓. หากมี.....



๓. หากมีการร้องเรียนกรณีพนักงานขับรถของเจ้าของรถร่วมรายเดียวกันกับข้อ ๑ ขับรถประมาท หวาดเสียวและสอบสวนได้ว่ากระทำผิดจริง ( กระทำผิดครั้งที่ ๓ ) ไม่ว่าจะเป็นรถคันเดิมหรือคันอื่น ในเส้นทางนั้น

๓.๑ พนักงานขับรถจะถูกเพิกถอนการเป็นพนักงานรถร่วม โดยให้เจ้าของรถร่วมไล่ออกจากการเป็นพนักงานและห้ามเจ้าของรถร่วมรายอื่นรับเข้ามาเป็นพนักงานขับรถโดยเด็ดขาด รวมทั้งให้กองกิจการเดินรถประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

๓.๒ เพิกถอนสัญญาาร่วม

๔. หากพนักงานขับรถของรถร่วมรายใด ขับรถเกิดอุบัติเหตุเป็นฝ่ายผิดและมีผู้โดยสารบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต

๔.๑ พนักงานขับรถจะถูกเพิกถอนการเป็นพนักงานรถร่วม โดยให้เจ้าของรถร่วมไล่ออกจากการเป็นพนักงานและห้ามเจ้าของรถร่วมรายอื่นรับเข้ามาเป็นพนักงานขับรถโดยเด็ดขาด รวมทั้งให้กองกิจการเดินรถประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

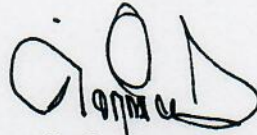
๔.๒ ให้กองจัดการเดินรถ ทำหนังสือแจ้งกรมการขนส่งทางบก เพิกถอนใบอนุญาตขับรถโดยสารสาธารณะของพนักงานขับรถในข้อ ๓.๑

๔.๓ เพิกถอนสัญญาาร่วมของรถร่วมคันที่เกิดอุบัติเหตุ และจะไม่รับพิจารณาให้กลับเข้าทำสัญญา

๕. หากรถโดยสารประจำทางเกิดอุบัติเหตุ อันเนื่องจากความชำรุดบกพร่องของตัวรถหรืออุปกรณ์ส่วนควบใด ๆ เจ้าของรถร่วมอาจจะถูกพิจารณาโทษถึงเพิกถอนสัญญาาร่วม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม พุทธศักราช ๒๕๕๖



( นายวุฒิชัย กิยาณมิตร )  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง

(นายอนุช สรรณสทิศกร)  
ผอ.กคส.

(สำเนา)

คำสั่งบริษัทขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๘ / ๒๕๕๕

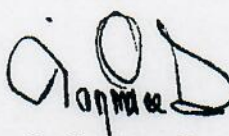
เรื่อง ให้เจ้าของรถร่วมในเส้นทางหมวด ๓ และหมวด ๔ ทำประกันภัยประเภท ๓

ด้วยปัจจุบัน เจ้าของรถร่วมในเส้นทางหมวด ๓ และหมวด ๔ บางรายยังไม่ได้มีการประกันภัยประเภท ๓ ทำให้ขาดหลักประกันในการคุ้มครองความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ

ดังนั้น บริษัทขนส่ง จำกัด จึงขอให้เจ้าของรถร่วม ในเส้นทางหมวด ๓ และหมวด ๔ ทุกคันทุกเส้นทาง ทำประกันภัยประเภท ๓ นอกเหนือจากการทำประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (ประกัน พ.ร.บ.) ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๕ โดยให้นายสถานีที่รถร่วมสังกัดอยู่นั้นรวบรวมสำเนาประกันภัยประเภท ๓ จากเจ้าของรถร่วม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องก่อนส่งมอบให้กองจัดการเดินรถ ลงข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อจำหน่ายค่าธรรมเนียมปล่อยรถ (ค่าเช่า) และหากเจ้าของรถร่วมไม่ดำเนินการ บริษัทฯ จะพิจารณาเลิกสัญญารถร่วมต่อไป

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกคำสั่งบริษัทฯ ที่ ค. ๔๕/๒๕๕๔ เรื่องให้รถโดยสารประจำทาง หมวด ๓ ที่มีระยะทางตั้งแต่ ๓๐๑ กม. ขึ้นไป ทำประกันภัยประเภท ๓

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

  
(นายวุฒิชัย กลยามิตร)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง

  
(นายไกรฤกษ์ อรุณฉาย)

รท. ผอ.กจร.



(สำเนา)

คำสั่งบริษัท ขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๒๓๓ /๒๕๕๕

เรื่อง มาตรการเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางโดยสารบริษัทฯ

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การเดินทางโดยสารของบริษัทฯ เป็นไปด้วยความปลอดภัย ตลอดการเดินทางของผู้โดยสาร และป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุ จึงขอกำชับให้งานควบคุม งานเดินทาง และสถานีเดินทางปลายทางทุกแห่ง ดำเนินการเตรียมและตรวจความพร้อมของรถโดยสาร และพนักงานขับรถ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้วโดยเคร่งครัด กับขอให้ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดดังต่อไปนี้ อย่างเข้มงวด กล่าวคือ

ข้อ ๑. ในเส้นทางเดินทางโดยสารที่ต้องใช้เวลาเดินทางปกติ เกินกว่า ๔ ชั่วโมง ต้องจัดพนักงานขับรถขึ้นปฏิบัติหน้าที่ประจำ ๒ นาย ผลัดเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่ทุกๆ ๔ ชั่วโมง โดยกำหนดให้ชัดเจนว่า พนักงานขับรถคนใดปฏิบัติหน้าที่ กะที่ ๑ คนใดปฏิบัติหน้าที่กะที่ ๒ และห้ามเปลี่ยนกะกันเองโดยเด็ดขาด

ข้อ ๒. ก่อนปล่อยรถออกจากลานจอดหรือสถานี จะต้องมีการตรวจวัดแอลกอฮอล์ สภาพความพร้อมของร่างกายและจิตใจ ของพนักงานขับรถทั้ง ๒ นาย บันทึกเวลาปล่อยรถในสมุดบันทึกการปล่อยรถ ขสบ.๓๐๒ และสมุดประจำรถ ทุกครั้ง

ข้อ ๓. เมื่อรถโดยสารออกจากลานจอดหรือสถานี ให้พนักงานต้อนรับ พนักงานบริการ ประกาศเตือนให้ผู้โดยสารคาดเข็มขัดนิรภัยทุกที่นั่ง และหากพบเห็นว่า พนักงานขับรถ ขับรถด้วยความเร็วสูงเกินกำหนด หรือเป็นต้นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ ให้ผู้โดยสารแจ้งต่อพนักงานต้อนรับหรือพนักงานบริการ เพื่อแจ้งต่อพนักงานขับรถ หรือแจ้งต่อ Call Center บขส. ๑๔๙๐ หรือ ศูนย์วิทยุสื่อสาร บขส. โทรศัพท์ ๐๒-๙๓๖-๒๙๖๓ ได้ทันที

ข้อ ๔. ในการขับขี่รถในสภาวะปกติ มิให้ใช้ความเร็วเกินกว่า ๙๐ กม./ชม. ในสภาวะที่การจราจรหนาแน่นเป็นย่านชุมชน มีหมอก ควัน ฝนตก ถนนชำรุด ทางแยก ทางเลี้ยว ช่องทางกลับรถ ให้ชะลอความเร็วลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ พร้อมให้ใช้ความเร็วสูงสุดไม่เกิน ๖๐ กม./ชม. และใช้ความระมัดระวังในการขับขี่ให้มากที่สุด

กรณีพบรถจอดข้างทาง รถข้างหน้าแล่นช้า หรือมีอุบัติเหตุอยู่ด้านหน้า ให้ชะลอความเร็วลงก่อน เพื่อให้สามารถหยุดรถได้โดยทันทั่วทั้งที่ และเมื่อเห็นว่าช่องทางข้างหน้าปลอดภัยแล้ว จึงให้ขับรถผ่านขึ้นไปได้

/ข้อ ๕...



ข้อ ๕. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ พนักงานขับรถ ต้องมีสมาธิในการขับรถยนต์อย่างมั่นคง ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือ ไม่ว่าจะเป็นการรับสาย หรือโทรออกโดยเด็ดขาด เว้นแต่การรับสายโดยใช้ หูฟัง สมอลทอล์ค ซึ่งต้องจบการสนทนาให้เร็วที่สุด กรณีมีความจำเป็นต้องหยิบฉวยสิ่งใดๆ บริเวณหน้ารถ หรือเปิด - ปิด ทิว, ดีวีดี หรือวิทยุ ต้องให้พนักงานต้อนรับ หรือพนักงานบริการ หรือพนักงานเก็บค่าโดยสาร ดำเนินการให้เท่านั้น ห้ามหยิบ หรือ เปิด - ปิดเอง โดยเด็ดขาด

ข้อ ๖. ตลอดระยะเวลาในการเดินทาง ให้พนักงานต้อนรับหรือพนักงานบริการ บันทึกการใช้ความเร็ว และพฤติกรรมในการขับขี่ของพนักงานขับรถ ตลอดจนเหตุการณ์ที่ทำให้รถเสียเวลาเดินทางเอาไว้ ทุกช่วง ระหว่างสถานี/จุดจอด/ด่านตรวจ/ร้านอาหาร โดยให้งานควบคุมฯ เป็นผู้จัดทำแบบฟอร์มให้

กรณีรถเสียเวลาในการเดินทาง ให้พนักงานขับรถ พนักงานต้อนรับ หรือพนักงานบริการ ประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงสาเหตุแห่งการล่าช้า เวลาที่จะถึงสถานีปลายทาง ในความเร็วตามปกติ พร้อมขออภัยในความล่าช้าต่อผู้โดยสารทุกครั้ง

ข้อ ๗. ในระหว่างทาง เมื่อพนักงานขับรถ นำรถเข้ารับ - ส่งผู้โดยสาร ณ จุดจอด สถานี ด่านตรวจ จุดจอดพักรับประทานอาหาร ให้พนักงานประจำสถานที่ดังกล่าว บันทึกเวลาถึง และเวลาออกจากสถานที่ดังกล่าว ในบันทึกการปล่อยรถ โดยให้พนักงานขับรถผู้ปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้นำ ขสบ.๓๐๒ และสมุดประจำรถ ไปให้พนักงานบันทึกด้วยตนเอง พร้อมตรวจสอบสภาพความพร้อม ในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อไป และการเปลี่ยนกะด้วย

ข้อ ๘. ในกรณีที่สถานี/จุดจอด/ด่านตรวจ/ร้านอาหารระหว่างทาง ตรวจพบว่า พนักงานขับรถได้ใช้ความเร็วมาเกินปกติ ให้พนักงานประจำสถานที่ดังกล่าว ว่ากล่าวตักเตือน ถ้าขับให้ใช้ความเร็วตามอัตราที่กำหนด กรณีใช้เวลาเดินทางช้าผิดปกติ ให้บันทึกสาเหตุของการล่าช้าไว้ กรณีพบว่า พนักงานขับรถมีสภาพไม่พร้อมต่อการขับขี่ ให้เปลี่ยนพนักงานขับรถใหม่ในทันที หากไม่อาจหาพนักงานขับรถใหม่ได้ ให้หยุดพักรถไว้ พร้อมให้พนักงานขับรถดังกล่าวพักผ่อนร่างกายก่อนให้ขึ้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไป โดยจัดพนักงานของสถานที่ดังกล่าว ควบคุมการขับขี่รถไปด้วย

ข้อ ๙. เมื่อรถโดยสารเดินทางถึงสถานีปลายทาง หรือกลับมาถึงต้นทางให้พนักงานขับรถนำ ขสบ.๓๐๒ และสมุดประจำรถ และให้พนักงานต้อนรับหรือพนักงานบริการ นำแบบบันทึกการขับขี่รถ ไปให้นายสถานีเดินรถ หรือ หัวหน้างานควบคุม หรือผู้ได้รับมอบหมาย ทำการตรวจสอบ พร้อมแผ่นกราฟบันทึกความเร็วของรถโดยสาร ผลออกมาประการใด ให้พิจารณาลงโทษ หรือปรับปรุง แก้ไขให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนด โดยไม่มีข้อละเว้น



ข้อ ๑๐. กรณีรถโดยสารเส้นทางใด ต้องใช้พนักงานขับรถเพียงนายเดียว ในการปฏิบัติหน้าที่ หรือในการจัดเดินรถร่วม ให้งานควบคุม หรือฝ่ายบริหารการเดินรถ นำมาตรการที่กำหนดข้างต้นไปปรับใช้บังคับ โดยอนุโลม

อนึ่ง พนักงานผู้รับผิดชอบคนใด ผ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด บริษัทฯ จะพิจารณา ลงโทษทางวินัย ตามระเบียบในสถานหนัก

ทั้งนี้ นับแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๕

(ลงชื่อ) วุฒิชชาติ กัลยาณมิตร

(นายวุฒิชชาติ กัลยาณมิตร)  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง



(นายพินิจ คำปู้)

รองผู้จัดการใหญ่ฝ่ายธุรกิจเดินรถ



**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO., LTD.**

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

คำสั่งบริษัทขนส่ง จำกัด

ที่ ค.๒๔ / ๒๕๕๕

เรื่อง ห้ามนำภาพยนตร์ประเภทแสดงออกถึงพฤติกรรมที่รุนแรง และเข้าข่ายผิดศีลธรรม  
มาเปิดบริการบนรถโดยสารประจำทาง

.....

ด้วยได้รับข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารผู้ใช้บริการที่เดินทางกับรถโดยสารประจำทางรถบริษัทฯ และรถร่วมบริการ ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ว่าพนักงานประจำรถได้นำภาพยนตร์ประเภทแสดงออกถึงพฤติกรรมที่รุนแรงและเข้าข่ายผิดศีลธรรม มาเปิดให้บริการบนรถโดยสารประจำทางระหว่างการเดินทาง อันเป็นการไม่เหมาะสม ทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์ขององค์กร

บริษัทขนส่ง จำกัด จึงกำหนดมาตรการในการควบคุมดูแล และการป้องกันมิให้พนักงานประจำรถบริษัทฯ และรถร่วมบริการ นำภาพยนตร์ในลักษณะดังกล่าวมาเปิดบริการบนรถโดยสารประจำทางโดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ กล่าวคือ

๑. กองปฏิบัติการเดินรถภาค ฝ่ายธุรกิจเดินรถ

๑.๑ ให้ทำการตรวจบนรถโดยสาร และแจ้งเตือนพนักงานประจำรถ ก่อนปล่อยรถออกให้บริการทุกเที่ยว

๒. กองกิจการเดินรถ ฝ่ายบริหารการเดินรถ

๒.๑ ให้ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย แจ้งเตือนพนักงานประจำรถบริษัทฯ และรถร่วมบริการ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ( จตุจักร , สายใต้ , เอกมัย ) ทุก ๆ ๓๐ นาที

๒.๒ ให้ทำการตรวจบนรถโดยสารรถร่วมบริการ และแจ้งเตือนพนักงานประจำรถร่วมบริเวณชานชาลาสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ( จตุจักร , สายใต้ , เอกมัย ) ก่อนปล่อยรถออกให้บริการทุกเที่ยว

๓. นายสถานีเดินรถในส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

๓.๑ ให้ทำการตรวจบนรถโดยสารบริษัทฯ และรถร่วมบริการ และแจ้งเตือนพนักงานประจำรถ บริเวณชานชาลาของสถานี ก่อนปล่อยรถออกให้บริการทุกเที่ยว

๔. งานตรวจการ กองคุ้มครองผู้โดยสาร

๔.๑ ให้ด้านตรวจการทุกด้านทำการตรวจบนรถโดยสาร และแจ้งเตือนพนักงานประจำรถโดยสาร ที่เข้าใช้ด้านตรวจการทุกเที่ยว

/ ๕. งานป้องกันอุบัติเหตุ .....



๕. งานป้องกันอุบัติเหตุ กองคุ้มครองผู้โดยสาร ให้ชุดตรวจงานป้องกันอุบัติเหตุ ที่ปฏิบัติ  
ตามแผนปฏิบัติการ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ ( จตุจักร , สายใต้ , เอกมัย )

๕.๑ ให้ทำการตรวจบนรถโดยสารและแจ้งเตือนพนักงานประจำรถที่ทำการตรวจทุกคัน

๕.๒ ลงพื้นที่ให้ความรู้ผู้ดูแลรถร่วม ( นายท่า ) โดยกำชับให้ควบคุมดูแลพนักงานประจำ  
รถโดยสารของตน มิให้กระทำการฝ่าฝืนฯ ตามคำสั่งนี้

๖. เจ้าของรถร่วม ให้ควบคุมพนักงานประจำรถโดยสารของตน มิให้กระทำการฝ่าฝืนฯ  
ตามคำสั่งนี้

๗. เพื่อให้มาตรการการควบคุมและการป้องกันตามคำสั่งนี้บรรลุผลตามเป้าหมาย จึงให้  
หน่วยงานที่รับผิดชอบข้างต้น รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

อนึ่ง หากทำการตรวจพบหรือมีข้อร้องเรียน ว่าพนักงานประจำรถโดยสารบริษัทฯ และ  
รถร่วมบริการ กระทำการฝ่าฝืนฯ ตามคำสั่งนี้ ให้พิจารณาโทษดังนี้

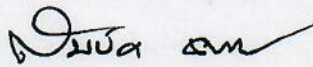
๑. พนักงานประจำรถบริษัทฯ ให้สอบสวนพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบฯ โดยเคร่งครัด

๒. พนักงานประจำรถรถร่วม ให้พิจารณาโทษตามระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัทขนส่ง จำกัด  
พุทธศักราช ๒๕๔๗ ข้อ ๖๖(๒) และ ๑๐๒ ให้ลงโทษขั้นสูง เพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานรถร่วม  
และห้ามเจ้าของรถร่วมรายอื่น รับเข้าเป็นพนักงานรถร่วมอีกต่อไป

๓. เจ้าของรถร่วม ให้พิจารณาโทษตามระเบียบและคู่มือรถร่วม บริษัทขนส่ง จำกัด  
พุทธศักราช ๒๕๔๗ ข้อ ๔๒(๕) และ ๙๘ ให้ลงโทษปรับตั้งแต่ ๑,๐๐๐.- บาท ถึง ๕,๐๐๐.- บาท  
หรือพักการตั้งแต่ ๗ วัน ถึง ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ สิงหาคม พุทธศักราช ๒๕๕๕



( นายสมบัติ นนนนา )

รองผู้จัดการใหญ่ฝ่ายพัฒนาองค์กร  
รักษาการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่





**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO.,LTD.**

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

คำสั่งบริษัทขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๔๐ / ๒๕๕๕

เรื่อง กำหนดบทลงโทษรถตู้โดยสารประจำทางที่บรรทุกผู้โดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่ง

.....

ด้วยกรมการขนส่งทางบกได้กำหนดมาตรการเข้มงวดกวดขัน กรณีรถตู้โดยสารประจำทางบรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่งพร้อมมาตรการลงโทษ โดยกรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการลงโทษเปรียบเทียบปรับเจ้าของรถ สำหรับการกระทำความผิดครั้งที่ ๑ เป็นจำนวนเงิน ๕,๐๐๐.- บาท หากพบว่าการกระทำความผิดในลักษณะเดียวกันเป็นครั้งที่ ๒ จะลงโทษเปรียบเทียบปรับเป็นจำนวนเงิน ๕,๐๐๐.- บาท พร้อมทั้งพักใช้รถ ๑๕ วัน และหากพบว่าการกระทำความผิดในลักษณะเดียวกันเป็นครั้งที่ ๓ จะลงโทษเปรียบเทียบปรับเป็นจำนวนเงิน ๕,๐๐๐.- บาท พร้อมทั้งถอนรถออกจากบัญชี ขส.บ.๑๑

บริษัทขนส่ง จำกัด จึงกำหนดมาตรการลงโทษรถตู้โดยสารประจำทาง ที่บรรทุกผู้โดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่ง ให้สอดคล้องกับมาตรการของกรมการขนส่งทางบก ดังนี้

| การกระทำความผิด | มาตรการลงโทษของกรมการขนส่งทางบก              | มาตรการลงโทษของบริษัทขนส่ง จำกัด |
|-----------------|----------------------------------------------|----------------------------------|
| ครั้งที่ ๑      | ปรับ ๕,๐๐๐.- บาท                             | ปรับ ๕,๐๐๐.- บาท                 |
| ครั้งที่ ๒      | ปรับ ๕,๐๐๐.- บาท พักใช้รถ ๑๕ วัน             | ปรับ ๕,๐๐๐.- บาท พักใช้รถ ๑๕ วัน |
| ครั้งที่ ๓      | ปรับ ๕,๐๐๐.- บาท<br>ถอนรถออกจากบัญชี ขส.บ.๑๑ | ปรับ ๕,๐๐๐.- บาท<br>เลิกสัญญา    |

ดังนั้น จึงขอให้เจ้าของรถหาแนวทางป้องกันมิให้พนักงานขับรถของตน บรรทุกผู้โดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่ง เนื่องจากการลงโทษของกรมการขนส่งทางบกและบริษัทขนส่ง จำกัด จะพิจารณาโทษเจ้าของรถ มิใช่ผู้ขับขี่

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ ธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๕๕

(นายวุฒิชาติ กัลยาณมิตร)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง



(สำเนา)

คำสั่งบริษัทขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๕๕ / ๒๕๕๔

เรื่อง ห้ามจำหน่ายตั๋วโดยสารเกินอัตราที่ราชการกำหนดและห้ามมิให้หลอกลวงผู้โดยสาร  
โดยส่งผู้โดยสารไม่ถึงจุดหมายปลายทาง

.....

ตามประกาศกรมการขนส่งทางบก ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ เรื่องให้  
ผู้ประกอบการขนส่ง จัดเก็บค่าโดยสารและรับ-ส่งผู้โดยสารให้ถึงปลายทางโดยสวัสดิภาพ นั้น

เพื่อให้การดูแลประชาชนซึ่งจะเดินทางในช่วงเทศกาลปีใหม่ พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้รับความเป็น  
ธรรมของอัตราค่าโดยสาร และเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง จึงให้ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสาร  
ประจำทาง กำกับดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานจำหน่ายตั๋ว และพนักงานประจำรถ ในความ  
รับผิดชอบในการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง ให้ได้รับความสะดวก โดยห้ามมิให้พนักงานจำหน่ายตั๋ว,  
พนักงานประจำรถกระทำการใด ๆ ดังนี้

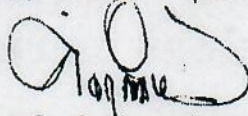
๑. ห้ามมิให้มีการหลอกลวงผู้โดยสาร โดยการส่งผู้โดยสารไม่ถึงจุดหมายปลายทาง
๒. ห้ามมิให้มีการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินกว่าอัตราที่ราชการกำหนด

หากตรวจพบว่ามีกระทำความผิดดังกล่าว บริษัทขนส่ง จำกัด จะพิจารณาลงโทษปรับ  
ผู้ประกอบการรถร่วมฯ ข้อหาละ ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) หรือเพิกถอนสัญญาการร่วมฯ  
ที่กระทำความผิดและฝ่าฝืนต่อไป

อนึ่ง คำสั่งอื่นใดที่ขัดแย้งกับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกเสียทั้งสิ้น ให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งนี้แทน

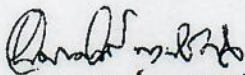
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๕๔



(นายวุฒิชัย กลยาณมิตร)  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง



(นายอมรศักดิ์ พานิชกิจ)

รท.ผอ.กกร.

(สำเนา)

คำสั่ง บริษัท ขนส่ง จำกัด

ที่ ค. 34/2553

เรื่อง ห้ามสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่

.....

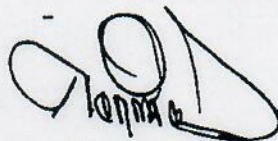
ด้วยได้รับรายงานจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับการกระทำที่ละเมิดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535 ว่าพบการสูบบุหรี่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ(จตุจักร) และ(สายใต้) โดยผู้ที่สูบบุหรี่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในสถานี รวมถึงผู้ที่มาใช้บริการสถานีดังกล่าว ซึ่งเป็นการกระทำที่ขัดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535 ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 19 พ.ศ.2553 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2553 กำหนดให้สถานีขนส่งผู้โดยสารทางบกทุกประเภท บริเวณภายในอาคาร ชานชาลา และพื้นที่ภายใต้หลังคาเป็นเขตปลอดบุหรี่ทั้งหมด

ดังนั้น เพื่อให้สถานีขนส่งผู้โดยสารทุกแห่ง เป็นเขตปลอดบุหรี่ตาม พรบ.คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ จึงห้ามพนักงานบริษัทฯ พนักงานรถร่วม รวมถึงผู้ให้บริการ สูบบุหรี่บริเวณภายในอาคาร ชานชาลา และพื้นที่ภายใต้หลังคาทั้งหมด

หากปรากฏว่าพนักงานบริษัทฯ หรือพนักงานรถร่วมคนใดฝ่าฝืนสูบบุหรี่ในเขตปลอดบุหรี่ จะต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และถูกพิจารณาลงโทษตามระเบียบฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และให้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

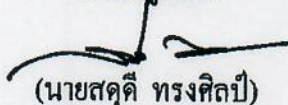
สั่ง ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2553



(นายวิชาธิ กัลยาณมิตร)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง



(นายสดุดี ทรงศิลป์)

ผอ.กกส.



(สำเนา)

คำสั่งบริษัทขนส่ง จำกัด

ที่ ค. ๕๒ / ๒๕๕๒

เรื่อง มาตรการในการควบคุมดูแลการจำหน่ายตั๋วรถร่วม

.....

ตามคำสั่งบริษัท ที่ ค. ๑๓/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรการควบคุมดูแลพนักงานรถร่วมบริการหน้าของจำหน่ายตั๋ว สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) นั้น แต่ปรากฏว่า เจ้าของรถร่วมบางราย และพนักงานบริการหน้าของจำหน่ายตั๋ว ยังได้กระทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยได้เดินเร่เรียกหาผู้โดยสาร และ แย่งชิงผู้โดยสารกัน ไม่อยู่บริเวณหน้าของจำหน่ายตั๋วของตนตามที่กำหนด อันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ได้รับความเดือดร้อน รำคาญ สร้างความวุ่นวาย และทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์ของบริษัทขนส่ง จำกัด

ดังนั้น เพื่อจัดระเบียบบริเวณพื้นที่ ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และปฏิบัติให้เป็นไปตามคำสั่งบริษัท และสัญญาใช้ห้องจำหน่ายตั๋วรถโดยสาร จึงกำหนดมาตรการให้ถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด ดังนี้

๑. ให้พนักงานจำหน่ายตั๋วรถร่วม จำหน่ายตั๋วภายในห้องจำหน่ายตั๋ว และ เฉพาะเส้นทาง/ มาตรฐานรถ ที่กำหนดในสัญญาใช้ห้องจำหน่ายตั๋วรถโดยสารเท่านั้น ห้ามมิให้กระทำการตะโกนเรียกหาผู้โดยสารด้วยเสียงดัง หรือออกมาเรียกหาผู้โดยสาร หรือจำหน่ายตั๋วนอกห้องจำหน่ายตั๋ว หรือนำตั๋วโดยสารไปจำหน่ายในชานชาลาจอดรถโดยสาร (ยกเว้นรถโดยสารระยะสั้นที่มีการจำหน่ายตั๋วบนรถ เป็นปกติ)

ผู้ใดฝ่าฝืนให้ลงโทษเจ้าของรถร่วมที่ได้จำหน่ายตั๋วนั้น และ หรือ ผู้ใช้ห้องจำหน่ายตั๋ว ตามสัญญา

ครั้งแรก ปรับ ๑,๐๐๐ บาท

ครั้งที่สอง ปรับ ๒,๐๐๐ บาท พร้อมกับห้ามมิให้พนักงานจำหน่ายตั๋ว หรือ พนักงานรถร่วมผู้ฝ่าฝืนปฏิบัติหน้าที่อีกต่อไป

ครั้งที่สาม ให้พักรถร่วมคันนั้นไว้มีกำหนด ๗ วัน และ หรือ ให้ปิดห้องจำหน่ายตั๋วมีกำหนด ๗ วัน (กรณีฝ่าฝืนในลักษณะเดิม)

/ ครั้งที่สี่



ครั้งที่สี่ ให้เลิกสัญญาารร่วม และ หรือ เลิกสัญญาใช้ห้องจำหน่ายตัวรถโดยสารทันที (กรณี หลังจากได้นำรถกลับเข้ามาวิ่งในเส้นทาง แล้วก็ยังคงฝ่าฝืนในลักษณะเดิม)

2. บริเวณภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ห้ามมิให้ บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือพนักงานของรถร่วม หรือบุคคลภายนอก มาอยู่บริเวณหน้าช่องจำหน่ายตั๋ว หรือเดินรบกวนหาผู้โดยสาร หรือ ชักชวน ชักจูง ทำให้ผู้โดยสารเดินทางไปกับรถโดยสารของเจ้าของรถร่วม รายใดรายหนึ่ง หรือกระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้ผู้โดยสารได้รับความเดือดร้อนรำคาญ

ผู้ใดฝ่าฝืน หากเป็นพนักงานรถร่วมให้ลงโทษเจ้าของรถร่วม รถร่วมคันสังกัด

ครั้งแรก ปรับ 1,000 บาท

ครั้งที่สอง ปรับ 2,000 บาท พร้อมกับห้ามพนักงานรถร่วมคนนั้นๆปฏิบัติหน้าที่อีกต่อไป

ผู้ใดฝ่าฝืน หากเป็นบุคคลภายนอกให้ลงโทษเจ้าของรถร่วม รถร่วมคันที่รับผู้โดยสารที่บุคคลภายนอกนำพามาส่งให้

ครั้งแรก ปรับ 1,000 บาท

ครั้งที่สอง ปรับ 2,000 บาท พร้อมกับให้บุคคลภายนอกออกไปจากบริเวณ สถานีในทันที หากไม่ไป หรือกลับเข้ามาอีก ให้ดำเนินคดีอาญาจนถึงที่สุด

ครั้งที่สาม ให้พักรถร่วมคันนั้นไว้ มีกำหนด 7 วัน และ หรือ ปิดห้องจำหน่ายตั๋วมีกำหนด 7 วัน (กรณีฝ่าฝืนในลักษณะเดิม)

ครั้งที่สี่ ให้เลิกสัญญาารร่วม และ หรือ เลิกสัญญาใช้ห้องจำหน่ายตั๋ว และหรือปิดห้องจำหน่ายตัวนั้นทันที (กรณีหลังจากนำรถกลับเข้ามาวิ่งในเส้นทาง แล้วก็ยังคงฝ่าฝืนในลักษณะเดิม)

3. พนักงานจำหน่ายตั๋ว พนักงานรถร่วม เจ้าของรถร่วมรายใด กระทำการเรียกรหารวบรวมผู้โดยสาร ให้เดินทางไปกับรถผิดกฎหมาย หรือยินยอมรู้เห็นเป็นใจให้บุคคลภายนอก มาอาศัยช่องจำหน่ายตั๋วของตน การกระทำในลักษณะดังกล่าว นอกจากจะถูกดำเนินคดีตามกฎหมายจนถึงที่สุดแล้ว ให้ห้ามการปฏิบัติหน้าที่ ยกเลิกสัญญาารร่วม หรือสัญญาใช้ห้องจำหน่ายตั๋วโดยสาร หรือ ปิดห้องจำหน่ายตั๋วตามแต่กรณี

4. ให้เจ้าหน้าที่ พนักงานงานบริหารกิจการเดิน จตุจักร ควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตาม คำสั่งฉบับนี้อย่างเคร่งครัด หากผู้ใดปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำตาม ข้อ 1 ถึง ข้อ 3 เกิดขึ้น ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ พนักงานผู้นั้นบกพร่องต่อหน้าที่ และต้องถูกพิจารณาโทษทางวินัย ตามระเบียบบริษัท ต่อไป

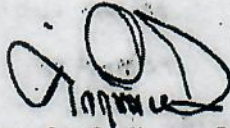
/ ให้ยกเลิก



ให้ยกเลิกคำสั่งบริษัทฯ ที่ ค. 13/2552 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2552 และหรือ  
คำสั่ง/ประกาศอื่นใด ที่ขัดแย้งกับคำสั่งฉบับนี้เสียทั้งสิ้น

ทั้งนี้ นับตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 18 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2552



(นายอุดมวิชาติ กัลยาณมิตร)

กรรมการผู้จัดการใหญ่

รับรองสำเนาถูกต้อง



(นายณพรัตน์ การุณยะวณิช)

ผอ.กจร / รก.แทน ผอ.กจร.



**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO.,LTD.**

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

( สำเนา )

คำสั่ง บริษัทขนส่ง จำกัด

ที่ ก. 29 / 2552

**เรื่อง มาตรการในการควบคุมกำกับดูแลการเดินทาง**

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การควบคุมกำกับดูแลการเดินทาง เจ้าของรถร่วม ในสังกัด บริษัท ขนส่ง จำกัด ให้ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือประกาศของบริษัท ฯ และจัดการเดินทางให้เป็นไปตามเงื่อนไขใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ทุกเส้นทาง จึงกำหนดมาตรการ ในการควบคุมกำกับดูแลการเดินทางของเจ้าของรถร่วม ที่เป็นรูปธรรม สามารถวัดผลได้ตลอดจนครอบคลุมถึงมาตรฐาน ในการลงโทษผู้กระทำความผิด ดังนี้

1. กำกับดูแล ให้เจ้าของรถร่วม พนักงานรถร่วม ปฏิบัติตามระเบียบ และคู่มือรถร่วม บริษัท ขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 หากเจ้าของรถร่วมรายใด ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ฯ ให้พิจารณาลงโทษ ดังนี้

**1.1 หมวด 5 การเดินทาง**

| หมวด 5<br>การเดินทาง                                                                                                                                                                                                  | บทกำหนดโทษ                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ข้อ 42. ในการจัดรถร่วมเข้าเดินในเส้นทางเดินรถของเจ้าของรถร่วมต้องปฏิบัติดังนี้<br>(1) ต้องจัดรถ และควบคุมพนักงานรถร่วมของคณนำรถเข้าเดินในเส้นทางตามกำหนดเวลาตลอดจนหยุดและจอดรับส่งผู้โดยสาร ตามจุดที่บริษัทฯ กำหนดไว้ | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 2,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน |
| (2) ต้องจัดรถ และควบคุมพนักงานรถร่วมของคณให้ทำการเดินทางไปตามเส้นทางเดินรถที่ทำสัญญากรร่วมไว้กับบริษัทฯ                                                                                                               | - ปรับตั้งแต่ 5,000.- บาท ถึง 10,000.- บาท หรือเพิกถอนสัญญากรร่วม         |
| (3) ต้องจัดหาพนักงานรถร่วมให้มีจำนวนตามที่บริษัทฯ กำหนด ตลอดจนควบคุมพนักงานรถร่วมของคณให้ปฏิบัติตามระเบียบบริษัทฯ โดยเคร่งครัด                                                                                        | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 2,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน |



| หมวด 5<br>การเดินรถ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | บทกำหนดโทษ                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (4) ต้องจัดเก็บ และควบคุมพนักงานรถร่วมของคนให้จัดเก็บค่าโดยสารและค่าบริการอย่างอื่นให้เป็นไปตามอัตราที่กำหนดไว้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | - ปรับตั้งแต่ 1,000.- บาท ถึง 5,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 15 วัน<br>- ยกเว้นช่วงเทศกาลให้พิจารณาลงโทษตามบทกำหนดโทษขั้นสูง ปรับ 5,000.- บาท |
| (5) ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญากร่วมโดยเคร่งครัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | - ปรับตั้งแต่ 1,000.- บาท ถึง 5,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 15 วัน                                                                           |
| (6) ต้องจัดทำสถิติในการเดินรถตามระเบียบที่กำหนดไว้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | - ปรับตั้งแต่ 200.- บาท ถึง 1,000.- บาท                                                                                                                |
| (7) ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการเดินรถตามระเบียบที่กำหนดไว้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | - ปรับตั้งแต่ 1,000.- บาท ถึง 5,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 15 วัน                                                                           |
| <p>ข้อ 49. รถร่วมทุกคันที่จะเข้าเดินในเส้นทางในเที่ยวใดก็ตาม เจ้าของรถร่วมต้องจัดการทำความสะอาดภายใน ภายนอกตัวรถ ตลอดจนตรวจสภาพรถ และเติมน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่นให้เรียบร้อยเสียก่อนที่จะนำรถเข้าเดิน</p> <p>เจ้าของรถจะต้องชำระค่าธรรมเนียมปล่อยรถและนำรถมาจอดเตรียมไว้ ณ สถานที่ที่บริษัทฯ กำหนดให้ ก่อนถึงเวลาเดินรถ 30 นาที หากรถร่วมคันใดเกิดเสีย ไม่สามารถนำรถเข้าเดินตามกำหนดเวลาได้ เจ้าของรถร่วมต้องแจ้งให้พนักงานบริษัทผู้ควบคุมการเดินรถทราบทันที และจะต้องยื่นคำขอแจ้งซ่อมรถไว้ต่อบริษัทฯ ภายในวันรุ่งขึ้นก่อน 16.30 น.</p> <p>ให้จัดรถเข้าจอดในลานขาลาเพื่อรับผู้โดยสารและออกเดินทางตามเวลาที่กำหนดหรือตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ควบคุมการเดินรถ</p> <p>ในระหว่างเดินทาง จะต้องนำไปค่าธรรมเนียมปล่อยรถ ( ขสบ.302 ) ติดไปกับรถด้วย และเมื่อถึงต้นทาง , จุดจอด , จุดตรวจที่บริษัทฯ กำหนดและปลายทาง จะต้องนำไปค่าธรรมเนียมปล่อย</p> | - ปรับตั้งแต่ 200.- บาท ถึง 1,000.- บาท                                                                                                                |



| หมวด 5<br>การเดินรถ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | บทกำหนดโทษ                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| รถ ( ขสบ.302 ) หรือใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี ( บข.1ข ) ไปแสดงต่อสถานีต้นทาง , จุดจอด , จุดตรวจที่บริษัทกำหนด และสถานีปลายทาง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                |
| ข้อ 51. รถร่วมที่เป็นรถสำรอง ( รถสำรองวิน ) เจ้าของรถร่วมต้องนำมาจัดเตรียมไว้ ณ สถานที่ที่บริษัทกำหนดให้ ก่อนถึงกำหนดเวลาเดินรถเที่ยวสุดท้าย 30 นาที และ จัดรถเข้าจอดในชานชาลา และออกเดินทางตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่บริษัทผู้ควบคุมการเดินรถ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - ปรับตั้งแต่ 200.- บาท ถึง 1,000.- บาท                                                                                                                                                        |
| <p>ข้อ 53. รถร่วมที่จัดเสริมในเที่ยวไปจากต้นทางหรือปลายทาง หากมีความจำเป็นต้องจัดรถเสริมให้เพียงพอกับความต้องการของผู้โดยสารในเที่ยวกลับจากปลายทางหรือต้นทาง ก็ให้จัดรถเสริมในเที่ยวกลับได้</p> <p>หากไม่มีความจำเป็นจะต้องจัดรถเสริมให้เที่ยวกลับเจ้าของรถร่วมจะนำรถเดินทางกลับมายังต้นทาง หรือปลายทาง ก็ให้เดินทางกลับ โดยห้ามรับส่งผู้โดยสารระหว่างทาง ( รถพาสวิน ) และต้องชำระค่าธรรมเนียมรถผ่านตามบัญชีแนบท้ายการจัดลำดับปล่อยรถ ( จัดรถ ) สำหรับรถร่วมที่นำไปเสริมเที่ยว ( รถเสริมวิน ) หรือรถที่นำไปเสริมแล้วเดินทางกลับ ( รถพาสวิน ) ให้ นำใบค่าธรรมเนียมรถเสริม หรือใบค่าธรรมเนียมรถผ่านเป็นหลักฐาน ในการจัดลำดับปล่อยรถ</p> | <p>- ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 2,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน</p> <p>( พนักงานรถร่วม )</p> <p>- ปรับตั้งแต่ 300.- บาท ถึง 500.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 7 - 15 วัน</p> |
| ข้อ 57. หากรถร่วม หรือรถบริษัทเกิดเสีย หรือเกิดเหตุอื่นใดในระหว่างเดินทางก็ตามเป็นเหตุให้ไม่สามารถเดินทางไปส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายได้ ให้รถร่วม หรือรถบริษัทที่ผ่านมาประสบเหตุ จอดรถให้ความช่วยเหลือ และรับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | - ปรับตั้งแต่ 1,000.- บาท ถึง 5,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 15 วัน                                                                                                                   |



| หมวด 5<br>การเดินรถ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | บทกำหนดโทษ                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ชนถ่ายผู้โดยสาร ให้รถคันที่เสียหรือเกิดเหตุจ่ายค่าโดยสารตามจำนวนผู้โดยสารและระยะทางแก่รถคันที่รับชนถ่ายผู้โดยสารรถร่วมกันใดเกิดเสียระหว่างทาง ให้แจ้งเหตุขัดข้องให้สถานีที่ใกล้ที่สุดทราบและให้แจ้งซ่อมกับสถานีต้นทาง หรือปลายทางที่ใกล้ที่สุด หากจะนำรถเข้าเดินตามปกติ ให้จัดเข้าเดินที่สถานีที่ได้แจ้งซ่อมไว้</p>                                                                  |                                                                                           |
| <p>ข้อ 58. เจ้าของรถร่วมประสงค์จะหยุดการเดินรถเพื่อทำการปรับปรุงซ่อมแซมรถ ให้ขอแจ้งซ่อมรถต่อบริษัทฯ เสียก่อน เจ้าของรถร่วมจะขอแจ้งซ่อมรถครั้งหนึ่ง หรือหลายครั้งติดต่อกันเกินกว่า 90 วันไม่ได้</p>                                                                                                                                                                                      | <p>- ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 2,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน</p>          |
| <p>ข้อ 61. เจ้าของรถร่วมประสงค์จะนำรถออกนอกเส้นทางที่ทำสัญญาไว้กับบริษัทฯ ต้องได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ เสียก่อนยกเว้น</p> <p>(1) เกิดเหตุสุดวิสัยไม่สามารถเดินรถผ่านเส้นทางนั้น ๆ ได้ หรือ</p> <p>(2) บริษัทฯอนุญาตให้ทำการเดินรถหมุนเวียนในเส้นทางสายอื่น ๆ ด้วย หรือ</p> <p>(3) บริษัทฯมีความจำเป็นต้องนำรถไปเดินในเส้นทางอื่น ๆ หรือให้การสนับสนุนแก่ทางราชการ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ</p> | <p>- ปรับตั้งแต่ 1,000.- บาท ถึง 5,000.- บาท หรือพักรถ ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 15 วัน</p>       |
| <p>ข้อ 63. การนำรถออกนอกเส้นทางตามความในข้อ 61.(1) พนักงานประจำรถร่วมจะต้องแจ้งให้สถานีเดินรถสถานีแรกที่ผ่านไปถึงทราบทันที</p>                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>- ปรับตั้งแต่ 100.- บาท ถึง 300.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน</p> |



1.2 หากพนักงานร่วร่วม

| หมวด 6<br>พนักงานร่วร่วม                                                                                                                                                            | บทกำหนดโทษ                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ข้อ 66. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานร่วร่วมต้อง                                                                                                                                    |                                                                                    |
| (1) แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และถูกต้องตามระเบียบบริษัทฯ                                                                                                                              | - ปรับตั้งแต่ 100.- บาท ถึง 300.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน |
| (2) ไม่แสดงกิริยา หรือใช้ถ้อยคำเป็นการเสียดสีดูหมิ่น ก้าวร้าว รบกวน หรือเหยียดหยามผู้อื่น ผู้ใดหรือแสดงกิริยาว่าจา หรือส่งเสียง ด้วยประการหนึ่งประการใดในลักษณะไม่สมควรหรือไม่สุภาพ | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 2,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตเป็นพนักงานร่วร่วม     |
| (3) ไม่เสพสุรา หรือของมีเมาอย่างอื่น                                                                                                                                                |                                                                                    |
| (4) ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้วยความความปลอดภัยในการขนส่งตามที่กำหนดในกฎกระทรวง                                                                                                       | - ปรับตั้งแต่ 100.- บาท ถึง 300.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน |
| (5) ไม่กระทำการใด ๆ ให้ผู้โดยสารจำต้องลงจากรถก่อนที่จะได้โดยสารถึงจุดหมายปลายทาง โดยที่ได้ชำระค่าโดยสารถูกต้องตามอัตราที่กำหนดแล้ว                                                  | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 1,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานร่วร่วม  |
| (6) ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการล่อลวงชักจูงให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่รถประจำอยู่มิได้ทำการเดินทางให้หลงเชื่อโดยสารไปกับรถ                                    | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 1,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานร่วร่วม  |
| (7) ต้องรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะโดยสารไปกับรถหากยังมีที่นั่งผู้โดยสารว่างอยู่ เว้นแต่ผู้โดยสารนั้นเป็นโรคเรื้อน หรือโรคติดต่อที่น่ารังเกียจ                                         | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 1,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานร่วร่วม  |
| (8) ต้องเชื่อฟังคำตักเตือน และปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่บริษัทฯ โดยเคร่งครัด                                                                                                    | - ปรับตั้งแต่ 100.- บาท ถึง 300.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน |
| (9) ต้องช่วยเหลือดูแลผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกในการเดินทาง และไม่กระทำการใด ๆ                                                                                                     | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 1,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานร่วร่วม  |



| หมวด 6<br>พนักงานร่วมน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | บทกำหนดโทษ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อันเป็นการบังคับให้ผู้โดยสารให้ต้องจำยอมโดยสารไปกับรถของตน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>ข้อ 67. พนักงานขับรถนอกจากจะต้องปฏิบัติตามข้อ 66. แล้วจะต้อง</p> <p>(1) ไม่ขับรถในเวลาที่ย่ำแย่ หรือจิตใจห่อเหี่ยว</p> <p>(2) ไม่บรรทุกบุคคลที่เป็นโรคเรื้อนหรือโรคติดต่อที่ร้ายแรงไปกับผู้โดยสารอื่น</p> <p>(3) ไม่รับบรรทุกศพ สัตว์ หรือสิ่งของที่อาจเกิดอันตราย หรือเป็นที่พึงรังเกียจไปกับผู้โดยสาร</p> <p>(4) ไม่รับบรรทุกน้ำมันเชื้อเพลิง ระเบิด หรือวัตถุอันตรายอย่างอื่น ๆ ไปกับผู้โดยสาร</p> <p>(5) ต้องหยุด หรือจอดรถตามที่กำหนดไว้ตามตารางการเดินรถ</p> <p>(6) ต้องขับรถตามเส้นทางที่กำหนดไว้ เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยไม่สามารถเดินรถผ่านเส้นทางนั้น ๆ ได้ให้นำรถออกนอกเส้นทางได้ แล้วให้รายงานให้สถานีเดินรถแรกที่ถึงทราบทันที</p> <p>(7) ต้องนำรถออกจากสถานีเดินรถตามเวลาที่กำหนดให้ หรือตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่ประจำอยู่ ณ สถานีนั้น</p> <p>(8) ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละทิ้งหน้าที่โดยไม่มีเหตุอันสมควร</p> <p>(9) ไม่รับบรรทุกผู้โดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่งผู้โดยสาร เว้นแต่จำเป็นต้องขนถ่ายผู้โดยสารจากรถที่เกิดเสีย หรือเกิดเหตุอื่น ๆ ระหว่างทาง</p> <p>(10) ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกโดยเคร่งครัด</p> <p>(11) ในรอบยี่สิบสี่ชั่วโมงให้ผู้ขับรถ ขับรถติดต่อกันไม่เกินยี่สิบสี่ชั่วโมง เว้นแต่ได้พักติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ก็ให้ปฏิบัติ</p> | <p>- ปรับตั้งแต่ 100.- บาท ถึง 300.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน</p> <p>- ปรับตั้งแต่ 100.- บาท ถึง 300.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน</p> <p>- ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 1,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานร่วมน</p> <p>- ปรับตั้งแต่ 300.- บาท ถึง 500.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 15 วัน</p> <p>- ปรับตั้งแต่ 100.- บาท ถึง 300.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 3 วัน ถึง 7 วัน</p> <p>- ปรับตั้งแต่ 300.- บาท ถึง 500.- บาท หรือพักการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 7 วัน ถึง 15 วัน</p> |



| หมวด 6<br>พนักงานร่วร่วม                                                                                                                                                                                                                | บทกำหนดโทษ                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| หน้าที่ขับรถต่อไปได้อีกไม่เกินสี่ชั่วโมงติดต่อกัน<br>(12) ไม่ขับรถเข้าเกินควร เพื่อหาผลประโยชน์หรือเพื่อกลั่นแกล้งรถคันหลัง                                                                                                             |                                                                                   |
| (13) ต้องหยุดรับผู้โดยสารจากรถร่วม หรือรถของบริษัทที่เกิดขึ้น หรือเกิดเหตุอื่น ๆ ในระหว่างทาง และรับขนถ่ายผู้โดยสาร                                                                                                                     | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 1,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานร่วร่วม |
| ข้อ 68. พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานจำหน่ายตั๋วประจำสถานี นอกจากจะปฏิบัติตามข้อ 66. แล้วจะต้องไม่เรียกเก็บค่าโดยสาร หรือค่าบริการอย่างอื่นผิดไปจากอัตราที่กำหนดไว้                                                                   | - ปรับตั้งแต่ 500.- บาท ถึง 1,000.- บาท หรือเพิกถอนการอนุญาตให้เป็นพนักงานร่วร่วม |
| ข้อ 71. พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานบริการ ให้จัดประจำรถคันใดคันหนึ่งโดยเฉพาะ หากเจ้าของรถร่วมต้องการจะเปลี่ยนแปลงให้ไปประจำรถคันอื่น จะต้องแจ้งให้บริษัททราบเสียก่อนให้บริษัทจัดทำทะเบียนประวัติพนักงานร่วร่วมไว้ทุกคน | - ปรับตั้งแต่ 200.- บาท ถึง 1,000.- บาท                                           |

### 1.3 การสอบสวนและการลงโทษ

1.3.1 การลงโทษเจ้าของรถร่วม พนักงานร่วร่วม จะต้องทำการสอบสวน หรือมีพยานหลักฐานชัดเจนแล้ว จึงทำการลงโทษ ตามระเบียบ ฯ ข้อ 92

1.3.2 การลงโทษเจ้าของรถร่วมในความคิดที่มีโทษพักรถ แต่ปรากฏว่าในเส้นทางนั้น ๆ มีเจ้าของรถร่วมอยู่เพียงรายเดียวก็ดี หรือมีเจ้าของรถร่วมมากกว่าหนึ่งราย แต่ทำการเดินรถร่วมกันก็ดี ซึ่งการลงโทษพักรถจะไม่มีผลเป็นโทษแก่เจ้าของรถร่วมรายนั้น ให้ลงโทษปรับเป็นสองเท่าของความผิดนั้น คูณด้วยจำนวนวันที่จะต้องพักการเดินรถคันนั้น ๆ ตามระเบียบ ฯ ข้อ 91

1.3.3 เจ้าของรถร่วมรายใดหรือพนักงานร่วร่วมรายใดกระทำความผิดซ้ำ ในความผิดเดิมภายในรอบปี ให้พิจารณาโทษตามบทกำหนดโทษขั้นสูง สำหรับความผิดนั้น ๆ ตามระเบียบ ฯ ข้อ 93



#### 1.4 มาตรฐานการลงโทษ

##### 1.4.1 การลงโทษเจ้าของรถร่วม ที่กระทำความผิด

1. ครั้งแรก ลงโทษ ปรับ
2. ครั้งที่สอง ลงโทษ ปรับขึ้นสูง
3. ครั้งที่สาม ลงโทษ ปรับขึ้นสูง และพักการเดินรถ
4. ครั้งที่สี่ ลงโทษ เพิกถอนสัญญาาร่วม

##### 1.4.2 การลงโทษพนักงานรถร่วม ที่กระทำความผิด

1. ครั้งแรก ลงโทษ ปรับ
2. ครั้งที่สอง ลงโทษ ปรับขึ้นสูง
3. ครั้งที่สาม ให้พักการปฏิบัติงาน
4. ครั้งที่สี่ ให้เพิกถอนการอนุญาตเป็นพนักงานรถร่วม .

1.5 ให้หัวหน้างานบริหารกิจการเดินรถ ( จตุจักร , สายใต้ , เอกมัย ) จัดทำประวัติพนักงานรถร่วม และรถโดยสาร ( รถร่วม ) และจัดทำประวัติกรณีถูกราบงาน หรือข้อร้องเรียนกล่าวหาว่าได้กระทำความผิด ตลอดจนการลงโทษทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลหลักฐานในการตรวจสอบได้

2. กำกับดูแล ให้เจ้าของรถร่วม พนักงานรถร่วม ปฏิบัติตามสัญญาาร่วมที่กำหนด หากเจ้าของรถร่วมรายใดผิดสัญญาาร่วมข้อหนึ่งข้อใดก็ตามเจ้าของรถร่วมนั้นยินยอมให้พักการเดินรถหรือปรับ หรือเลิกสัญญาาร่วมได้ทันที หรือพักการเดินรถและปรับหรือเลิกสัญญาและปรับ พร้อมทั้งริบเงินประกันบางส่วนหรือทั้งหมดก็ได้ ทั้งนี้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าแต่อย่างใด

3. กำกับดูแล ให้เจ้าของรถร่วม พนักงานรถร่วม ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือประกาศของบริษัท ฯ และจัดการเดินรถให้เป็นไปตามเงื่อนไขใบอนุญาตประกอบการขนส่งของรถโดยสารทุกเส้นทาง แต่ต้องไม่ต่ำกว่าเงื่อนไขขั้นต่ำ

หาก เจ้าของรถร่วม พนักงานรถร่วมที่ปล่อยปละละเลยไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือประกาศของบริษัท ฯ และไม่จัดการเดินรถให้เป็นไปตามเงื่อนไขใบอนุญาตประกอบการขนส่ง จนเป็นเหตุให้มีผลกระทบในการพิจารณาขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง หรือไม่ได้รับการต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่งของคณะกรรมการควบคุมขนส่งทางบกกลาง ให้ถือว่าเจ้าของรถร่วมรายนั้น ได้กระทำความผิดอย่างร้ายแรง จะถูกพิจารณาให้ลงโทษเพิกถอนสัญญาาร่วม รถร่วมคันที่ได้กระทำความผิดนั้น ตลอดจนต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

4. กรณี ข้อร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ ( 1584 ) โดยได้รับแจ้งจากกรรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด ให้ทำการส่งตัวพนักงานประจำรถร่วมหรือผู้แทนที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงที่ กรรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ ฯ ( จตุจักร ) ให้หัวหน้างานบริหารกิจการเดินรถ จตุจักร โดยประสานกับผู้อำนวยความสะดวกประจำฝ่ายบริหารการเดินรถ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ



ทำหนังสือแจ้งทางเจ้าของรถร่วม ให้ส่งตัวพนักงานประจำรถร่วม หรือผู้แทน ที่ถูกร้องเรียนไปพบ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ ฯ ( สายใต้ , เอกมัย ) ให้หัวหน้างานบริหารกิจการเดินรถสายใต้และเอกมัย เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการทำหนังสือแจ้งเจ้าของรถร่วม ให้ส่งตัวพนักงานประจำรถร่วม หรือผู้แทน ที่ถูกร้องเรียนไปพบเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ให้เจ้าของรถร่วม ดำเนินการส่งตัวพนักงานประจำรถร่วม หรือผู้แทน ไปพบ เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง ให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับหนังสือแจ้ง หากพ้นกำหนดระยะเวลาข้างต้น ไม่มารายงานผลการดำเนินการ ให้พักการเดินรถรถร่วมคันนั้นไว้จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

กรณีเจ้าของรถร่วมหรือพนักงานรถร่วมมารายงานผลการดำเนินการโดยนำหลักฐานใบเสร็จรับเงิน กรณีถูกเปรียบเทียบปรับจากกรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งจังหวัดมาแสดงแล้ว เจ้าของรถร่วมหรือพนักงานรถร่วมไม่พ้นความรับผิดชอบ ในกรณีที่กระทำนั้นผิดและถูกลงโทษตามกฎหมาย ต้องถูกลงโทษตามระเบียบและคู่มือรถร่วมบริษัท ขนส่ง จำกัด พ.ศ. 2547 ข้อ 94 ด้วย

5. ให้งานตรวจการพิเศษ งานตรวจการ กองคุ้มครองผู้โดยสาร กำกับดูแล เจ้าของรถร่วม พนักงานรถร่วม ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้ โดยทำการออกตรวจการเดินรถทุกเส้นทาง พร้อมรายงานผลการออกตรวจและข้อเสนอแนะ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนการรายงานเจ้าของรถร่วม พนักงานรถร่วม และรถร่วมที่กระทำการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งของบริษัท ฯ เพื่อพิจารณาโทษให้เป็นรูปธรรม

6. ให้หัวหน้างานบริหารกิจการเดินรถ ( จตุจักร , สายใต้ , เอกมัย ) และนายสถานีเดินรถทุกแห่ง กำกับดูแลให้เจ้าของรถร่วม พนักงานรถร่วม ปฏิบัติตามคำสั่งนี้โดยเคร่งครัด หากปล่อยปละละเลย เกิดความเสียหายต่อบริษัท ฯ ในการขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ให้ถือว่าเป็นการกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง และถูกสอบสวนพิจารณาโทษทางวินัย และรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ 2 กันยายน พุทธศักราช 2552

( นายวุฒิชัย กัลยาณมิตร )

กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง

(นายณพรัตน์ กาญจนะวนิช)

ผอ.กจร.

ตรวจ/ร่าง

พิมพ์/ทาน





**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO.,LTD.**

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

( สำเนา )

ประกาศบริษัทขนส่ง จำกัด  
เรื่อง ให้เข้มงวด กวดขัน มิให้มีการตีเครื่องตีแอลกอฮอล์  
บนรถโดยสารประจำทาง

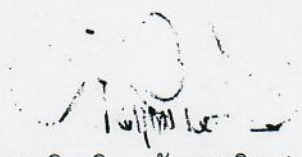
.....

ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดสถานที่หรือบริเวณห้ามบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์บนทาง พ.ศ.๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๕ ห้ามผู้ใดบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์บนทางในขณะขับขี่หรือในขณะโดยสารอยู่ในรถหรือบนรถ ซึ่งประกาศดังกล่าวมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ( ๘ สิงหาคม ๒๕๕๕ ) นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวข้างต้น จึงให้ฝ่ายธุรกิจเดินรถและผู้ประกอบการรถร่วม กำชับให้พนักงานประจำรถ เข้มงวด กวดขัน มิให้ผู้โดยสารตีเครื่องตีแอลกอฮอล์ในขณะโดยสารอยู่ในรถหรือบนรถโดยสารประจำทางตลอดการเดินทาง รวมทั้งการนำรถออกนอกเส้นทางโดยการให้เช่าเหมารถ มิให้มีการตีเครื่องตีแอลกอฮอล์บนรถโดยเด็ดขาด

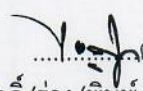
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๕

  
( นายวุฒิชัย กัลยาณมิตร )  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง

  
( นายอนุช สุวรรณสัทธกร )  
ผอ.กคส.

  
สมศักดิ์/ร่าง/พิมพ์/ทาน





**บริษัท ขนส่ง จำกัด**  
**THE TRANSPORT CO., LTD.**

999 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
999 Kamphaengphet 2 Rd., Jatujak, Bangkok 10900  
โทร. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 โทรสาร : 0-2936-1159, 0-2936-1160  
TEL. 0-2936-2852-66, 0-2936-2841-48 FAX : 0-2936-1159, 0-2936-1160

**ประกาศบริษัทขนส่ง จำกัด**

**เรื่อง ห้ามนำรถที่ยังไม่ดำเนินการทางทะเบียนและภาษี และหรือรถที่ยังไม่ทำใบวิ่ง ออกวิ่งรับ - ส่งผู้โดยสาร**

ด้วยปรากฏว่ามีเจ้าของรถร่วมบางราย นำรถที่ยังไม่ดำเนินการทางทะเบียนและภาษี โดยติดป้ายทะเบียนชั่วคราว (ป้ายแดง) และหรือรถที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นรถโดยสารประจำทาง (รถป้ายดำ และรถทะเบียน ๓๐) และหรือรถที่ดำเนินการทางทะเบียนและภาษี (ป้ายเหลือง) แล้วแต่ยังไม่ทำใบวิ่ง ออกวิ่งรับ-ส่งผู้โดยสารในเส้นทางต่างๆ รวมถึงการให้รถในสังกัด ติดตราสัญลักษณ์ของ บริษัทขนส่ง จำกัด โดยมีได้รับอนุญาต ทั้งรถที่ไม่ได้ทำสัญญากับบริษัทฯ และหรือรถที่เลิกสัญญาไปแล้ว แต่ไม่ลบตราสัญลักษณ์ ออกมาใช้ในทั้งกิจการขนส่งผู้โดยสารและหรือกิจการส่วนตัว ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และผิดระเบียบ บริษัทฯ

ดังนั้น จึงประกาศแจ้งให้เจ้าของรถเลิกการกระทำดังกล่าวเสีย โดยให้นำรถไปดำเนินการ ทางทะเบียนและภาษี (ป้ายเหลือง) และทำใบวิ่งให้เรียบร้อยในทันที หากตรวจพบจะพิจารณาโทษ ตามระเบียบบริษัทฯ จนถึงขั้นเลิกสัญญาารถทุกคันที่เหลืออยู่โดยมีต้องบอกกล่าว และดำเนินการทางกฎหมาย สำหรับรถที่ ติดตราสัญลักษณ์บริษัทฯ โดยมีได้รับอนุญาต

ในการนี้ ให้กองกิจการเดินรถ กองคุ้มครองผู้โดยสาร และสถานีเดินรถทุกแห่ง กวดขัน ควบคุมดูแลรถที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยรายงานผลการดำเนินงานให้กองจัดการเดินรถ ภายในวันที่ ๓ ของทุกเดือน และให้กองจัดการเดินรถ สรุปเสนอกระทรวงคมนาคมทราบภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศบริษัทฯ ฉบับลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๕ โดยให้ใช้ประกาศฉบับนี้แทน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน และให้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๕๕

(นายวุฒิชัย กัลยาณมิตร)

กรรมการผู้จัดการใหญ่



(สำเนา)

ประกาศบริษัทขนส่ง จำกัด

เรื่อง กำหนดบทลงโทษรถตู้โดยสารประจำทางที่ใช้ความเร็วเกินกำหนด

ด้วยกรมการขนส่งทางบก ได้กำหนดมาตรการควบคุมความเร็วของรถตู้โดยสารประจำทาง พร้อมบทลงโทษ นอกเหนือจากบทลงโทษตามพระราชบัญญัติการจราจรแล้ว กรมการขนส่งทางบกจะดำเนินการลงโทษเปรียบเทียบปรับเจ้าของรถสำหรับความผิดครั้งที่ ๑ เป็นเงินจำนวน ๕,๐๐๐ บาท และหากพบว่าการกระทำผิดในลักษณะเดียวกันเป็นครั้งที่ ๒ จะลงโทษเปรียบเทียบปรับ ๑๐,๐๐๐ บาท และถอนรถออกจากบัญชี ขส.บ.๑๑ (ยึดป้ายเหลือง)

บริษัทขนส่ง จำกัด จึงขอกำหนดมาตรการการลงโทษรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ใช้ความเร็วเกินกำหนดเพิ่มเติม ให้สอดคล้องกับมาตรการของกรมการขนส่งทางบก ดังนี้

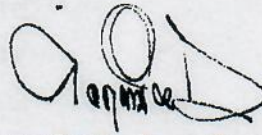
| ตรวจพบกระทำความผิด | การลงโทษตามพรบ.จราจร       | กรมการขนส่งทางบก                 | บริษัทขนส่ง จำกัด            |
|--------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| ครั้งที่ ๑         | ปรับผู้ขับขี่ตาม พรบ.จราจร | ปรับ ๕,๐๐๐ บาท                   | ปรับ ๕,๐๐๐ บาท               |
| ครั้งที่ ๒         | ปรับผู้ขับขี่ตาม พรบ.จราจร | ปรับ ๑๐,๐๐๐ บาท<br>ยึดป้ายเหลือง | ปรับ ๑๐,๐๐๐ บาท<br>เลิกสัญญา |

ดังนั้น จึงขอให้เจ้าของรถหาแนวทางป้องกันมิให้พนักงานขับรถของตน ใช้ความเร็วเกินกำหนด เนื่องจากการลงโทษของกรมการขนส่งทางบก และบริษัทขนส่ง จำกัด จะพิจารณาโทษเจ้าของรถ มิใช่ผู้ขับขี่

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พุทธศักราช ๒๕๕๕

  
(นายวุฒิชาติ กัลยาณมิตร)  
กรรมการผู้จัดการใหญ่

สำเนาถูกต้อง

  
(นายไกรฤกษ์ อรุณฉาย)

รท.ผอ.กจร.

๓๐ มค.๕๕



งานคุ้มครองผู้โดยสาร กองคุ้มครองผู้โดยสาร

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2936-2834

E-Mail : [tcl\\_passengerpro@hotmail.com](mailto:tcl_passengerpro@hotmail.com)