

แผนการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะประจำจังหวัดยะลา (๑๕๘๔)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดให้สำนักงานขนส่งจังหวัดจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะจังหวัดขึ้น เพื่อให้ประชาชนและสื่อมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูล หรือร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการหรือรถโดยสารไม่ความปลอดภัยผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๘๔ และเพื่อเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะจังหวัดปัตตานีขึ้น เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงาน การติดตาม ประเมินผล การชี้แจง แก้ไขปัญหา ร้องเรียนต่างๆ และจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะตลอด ๒๔ ชั่วโมง ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อคุ้มครองสิทธิอันชอบธรรมของประชาชนผู้โดยสารรถสาธารณะทุกคน ให้ได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐานทั่วถึงกันทุกคน
๒. เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเกี่ยวกับการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะทุกประเภท ติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริง ตลอดจนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหลัก จาก ที่ได้รับแจ้งเหตุ ให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็ว ทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งรถโดยสารสาธารณะมีส่วนช่วยกันรับแจ้งเหตุเกี่ยวกับการร้องเรียนของประชาชนผู้โดยสารรถสาธารณะ และร่วมกันแก้ไขปัญหาให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็วและทันท่วงที
๔. เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการขนส่งริเริ่ม พัฒนาการจัดการบริการให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

๓. เป้าหมาย

เพื่อให้ประชาชนผู้โดยสารรถสาธารณะทุกประเภทได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ประกอบการขนส่งมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๔. พื้นที่เป้าหมาย

จังหวัดยะลา

๕. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

๑. จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะในสำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา โดยให้ทำหน้าที่อยู่เวรสำนักงาน และเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. จัดให้มีการประชุมซักซ้อมเกี่ยวกับวิธีการและแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเหตุ

/๓. กรณี...

๓. กรณีที่มีการแจ้งข้อมูลหรือข้อร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการให้ได้ข้อเท็จจริงและ/หรือให้การช่วยเหลือตามอำนาจและหน้าที่ที่ได้รับแจ้งเหตุ

๔. รวบรวม ประมวลผลข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกเดือน

๕. การประชาสัมพันธ์ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารให้ประชาชนและสื่อมวลชนได้ทราบโดยทั่วกัน

๖. ระยะเวลาดำเนินงาน

เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐

๗. งบประมาณ

ใช้งบประมาณปกติของกรมการขนส่งทางบก

๘. ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา

๙. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้สำเร็จ
ลุล่วงทันทั่วทั้งที่

๒. ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะได้รับความสะดวก ปลอดภัยในการใช้บริการ
รถโดยสารสาธารณะ

๓. ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะเกิดความพึงพอใจในการให้บริการจากผู้ให้บริการ
ขนส่ง

๔. ผู้ประกอบการขนส่งรถโดยสารสาธารณะ มีส่วนร่วมกับทางราชการในการแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนจากการร้องเรียนของประชาชน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็วอย่างมี
ประสิทธิภาพ

๕. ผู้ประกอบการมีการพัฒนาในการเดินรถอย่างต่อเนื่อง

๑๐. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถโดยสารประจำทางภายใน
จังหวัดจนได้ข้อยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

.....