



**การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย**  
**MASS RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND**  
รัฐวิสาหกิจภายใต้กำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม  
A STATE ENTERPRISE UNDER SUPERVISION OF MINISTER OF TRANSPORT

**นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน**

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) มีความมุ่งมั่นในการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนำไปสู่การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของพนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานให้แก่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จึงได้กำหนดนโยบายด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ รฟม. ดังนี้

๑. ส่งเสริมให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ รฟม. เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

๒. การจัดการข้อร้องเรียนมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมในการทำงาน รวมทั้งให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริการจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

๓. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม สุจริต ยุติธรรม เท่าเทียม รวมทั้งรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินงานของ รฟม. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

๔. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกกับประชาชนในการดำเนินงานข้อร้องเรียน

๕. ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมและสนับสนุนในการกำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเร่งรัด ติดตาม การแก้ไขปัญหา และการตอบสนอง ผู้ร้องเรียนเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ ของ รฟม.

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

# นโยบายการจัดการ ข้อร้องเรียน

แสดงความเห็น/ร้องเรียน



ฉบับปรับปรุง ตุลาคม 2566



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



pr.mrta.official



pr mrta official



www.mrta.co.th



02 716 4000

