



คู่มือการแจ้งเรื่องร้องเรียน
การทุจริตประพฤติมิชอบ
และการฝ่าฝืนจริยธรรม

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



สำนักตรวจสอบ
ฉบับปรับปรุง 2569

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์	2
2. คำจำกัดความ	2
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
4. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
5. การแจ้งเรื่องร้องเรียน	3
6. การรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินงาน	3
7. การจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	3
8. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
9. ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	5
10. การให้ความคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	6
ภาคผนวก	
1. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน MRTA e-Services	ก
2. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ทางเว็บไซต์ www.mrta.co.th และเว็บไซต์ ภายใน รฟม. (Intranet)	ข
3. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	ค
4. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	ง
5. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	จ
6. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	ฉ

1. วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ รฟม. กำหนด โดยระบุข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว และปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน ที่ รฟม. กำหนดไว้ใน “คู่มือการแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย” ฉบับนี้

2. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรมของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รฟม. เช่น การเรียกหรือการรับสินบน การใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และการประพฤติปฏิบัติที่ผิดประมวลจริยธรรม เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รฟม. ดำเนินการร้องเรียนได้

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รฟม. มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงาน ติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักตรวจสอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม ที่อาจเกิดขึ้นกับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ของ รฟม. โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ สำนักตรวจสอบ จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

4. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

4.1 ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักตรวจสอบ ชั้น 4 อาคาร 1 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

4.2 ส่งทางไปรษณีย์มาที่ สำนักตรวจสอบ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เลขที่ 175 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กทม. 10310

4.3 โทรศัพท์หมายเลข 0 2716 4000 ต่อ 2405, 2456, 2462, 2478

4.4 ระบบบริการออนไลน์ ของ รฟม. (MRTA e-Services) บนเว็บไซต์ www.mrta.co.th โดยกรอกข้อมูล ในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

4.5 เว็บไซต์ภายใน รฟม. (Intranet) โดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

4.6 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มาที่ audit@mrta.co.th

5. การแจ้งเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือที่มีข้อมูลครบถ้วนตามแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม รฟม. โดยระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ของผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน รฟม. จะพิจารณาเฉพาะกรณีที่มีหลักฐาน พยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีการชี้พยานบุคคล

5.2 ระบุเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม ของ รฟม. โดยใช้ข้อความสุภาพ พร้อมเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน และให้ระบุชื่อ หรือตำแหน่ง หรือส่วนงานที่ถูกร้องเรียน (ถ้ามี) และช่วงเวลาการกระทำผิด

5.3 หากไม่แจ้งเรื่องร้องเรียนตามข้อ 5.1-5.2 ผู้ร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลการร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่ปรากฏในระบบบริการออนไลน์ ของ รฟม. (MRTA e-Services) บนเว็บไซต์ www.mrta.co.th ได้

5.4 รฟม. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะ เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีหลักฐาน ไม่ปรากฏพยานแวดล้อม ชัดแจ้ง ไม่มีการระบุพยานบุคคล

6. การรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินงาน

6.1 เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หากข้อมูลไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ข้อ 5 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะพิจารณาดำเนินการติดต่อผู้ร้องเรียนตามช่องทางการติดต่อที่ให้ไว้ภายใน 7 วัน เพื่อสอบถามข้อมูล หรือพยานหลักฐาน เพิ่มเติม หากยังไม่สามารถรวบรวมข้อมูล หลักฐาน หรือพยานแวดล้อมที่ครบถ้วนเพียงพอ รฟม. จะขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามข้อ 5.4

6.2 เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หากข้อมูลครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ข้อ 5 สำนักตรวจสอบจะเสนอให้ผู้ว่าการ รฟม. พิจารณาสั่งการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของ รฟม. ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์ข้อ 5

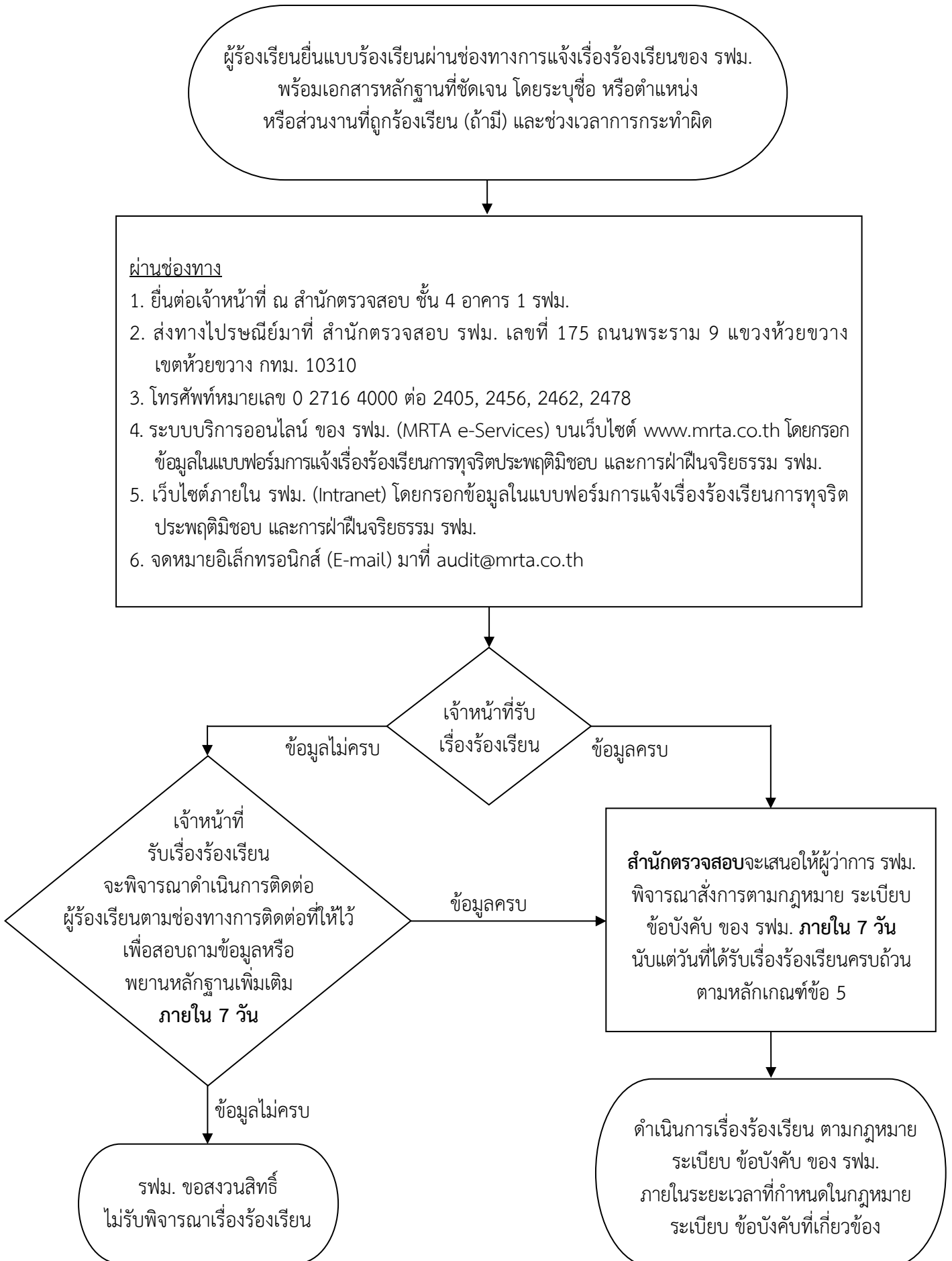
6.3 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน รฟม. จะดำเนินการตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของ รฟม. ภายในระยะเวลา ที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

6.4 สำนักตรวจสอบจะรายงานสรุปผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืน จริยธรรมต่อผู้ว่าการ รฟม. ตามที่กฎหมายกำหนด

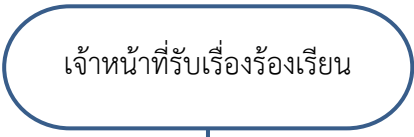
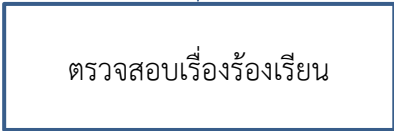
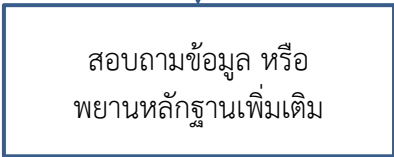
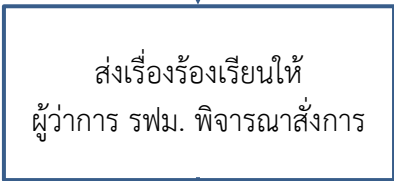
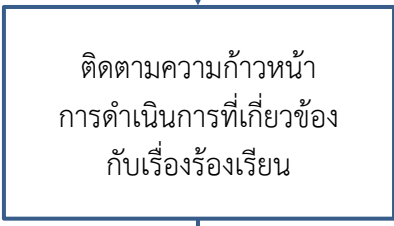
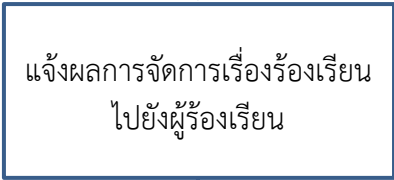
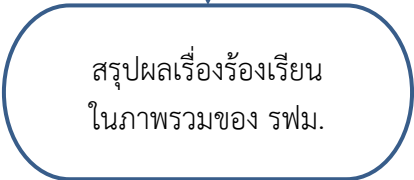
7. การจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

รฟม. จะดำเนินการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการรักษา ความลับของทางราชการ

8. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน



9. ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา /ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียนยื่นแบบร้องเรียน ผ่านช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ของ รพม.		5 นาที	พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รพม.
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนมีข้อมูลครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์		7 วัน	พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รพม.
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน หากข้อมูลไม่ครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์ จะติดต่อผู้ร้องเรียน ตามช่องทางการติดต่อที่ให้ไว้ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือ พยานหลักฐานเพิ่มเติม		7 วัน	พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รพม.
เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หากข้อมูล ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ จะเสนอ ให้ผู้ว่าการ รพม. พิจารณาสั่งการ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของ รพม.		7 วัน	พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รพม.
ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ภายในสัปดาห์สุดท้ายของทุกเดือน จนได้ข้อยุติ โดยการประสาน เบื้องต้นให้ส่งภายในกำหนด		ทุกสัปดาห์ สุดท้าย ของเดือน	พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รพม.
ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ และแจ้ง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียน		เมื่อได้ ข้อยุติ	พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รพม.
รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืน จริยธรรมต่อสำนักกฎหมาย รพม.		ทุกสัปดาห์ สุดท้าย ของเดือน	พนักงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบ รพม.

10. การให้ความคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

10.1 ข้อมูลของผู้ร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นจะต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

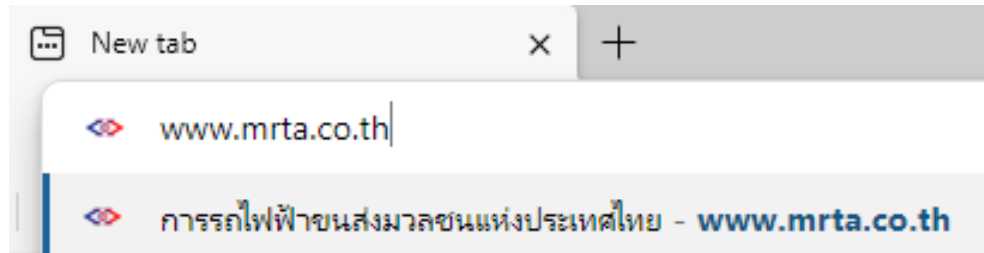
10.2 บุคคลใดที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

10.3 การเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนจะถูกดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

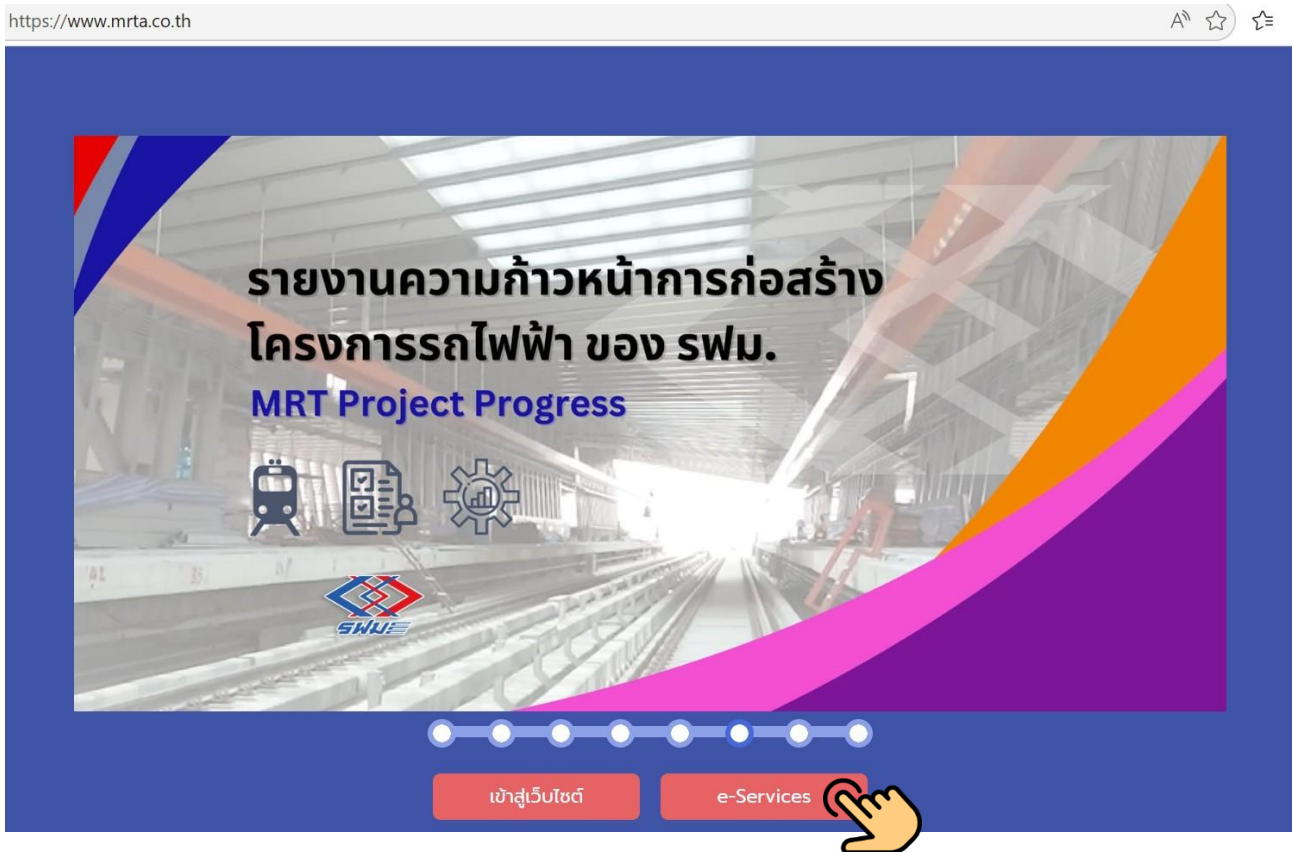
ภาคผนวก

1. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน MRTA e-Services

1) ไปที่ เว็บไซต์ www.mrta.co.th

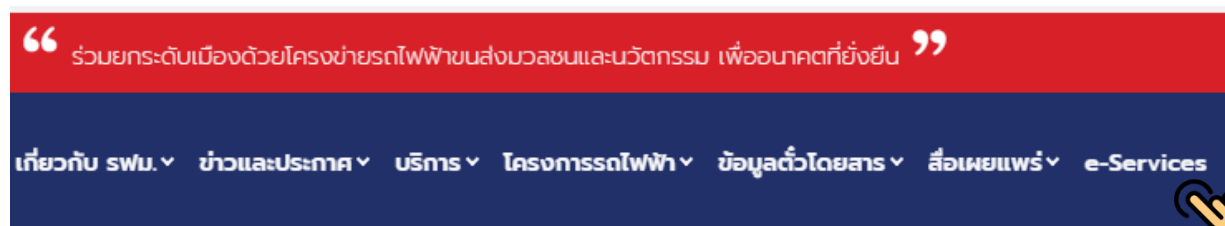


2) ในหน้า Pop-Up เลือกไปที่ e-Services



3) หรือ เข้าสู่เว็บไซต์ เลือกไปที่ e-Services

[s://www.mrta.co.th](https://www.mrta.co.th)



4) ในหน้า MRTA e-Services (ระบบบริการออนไลน์ ของ รฟม.) เลือกไปที่ ร้องเรียน ทุจริต

https://mccc.mta.co.th/Intro.aspx

MRTA e-Services (ระบบบริการออนไลน์ ของ รฟม.)

หน้าหลัก รฟม. | EN

บริการออนไลน์ของ รฟม. ที่พร้อมให้บริการ

- บริการรับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียน / ติดตามข้อร้องเรียน / แสดงความคิดเห็น
- ศูนย์ให้คำปรึกษาออนไลน์
องค์ความรู้ด้านบริหารงานก่อสร้าง ด้านบริหารโครงการ และจัดซื้อจัดจ้าง (ด้านงานก่อสร้างงานโยธา)

บริการที่เตรียมเปิดให้บริการ

- การขออนุญาตก่อสร้าง
ส่วนบริการขออนุญาตก่อสร้างในเขตปลอดภัยรถไฟ
- กรรณสิทธิที่ดิน
ส่วนบริการคำร้องด้านกรรณสิทธิที่ดิน > ขั้นตอนการรับบริการ
- ขอข้อมูลข่าวสาร
ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

กลุ่มบริการด้านบน ท่านจำเป็นต้อง **เข้าสู่ระบบ** ก่อนใช้บริการ
หรือท่านสามารถเลือกใช้บริการอื่น ๆ ด้านล่างได้

- ติดต่อ รฟม.
การรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- การแจ้งทรัพย์สินหาย
ส่วนบริการแจ้งและติดตามทรัพย์สินหาย
- ร้องเรียน ทุจริต
แจ้งเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริต
- ขออนุญาต
การขออนุญาตใช้ประโยชน์ที่ดินของ รฟม. เพื่อเป็นทางผ่าน (กรณีคิดค่า
- ขอรับบริการ
การสมัครและต่ออายุสมาชิกจกอดรถยนต์รายเดือนแบบออนไลน์
- พื้นที่ว่างให้เช่า
ตรวจสอบและติดต่อขอเช่าพื้นที่
- ร้องเรียน อาชีวอนามัย
แจ้งเรื่องร้องเรียน ด้านอาชีวอนามัย
- ขออนุญาต
การขออนุญาตรับถมที่ดินบนพื้นที่ของ รฟม.

5) ในหน้า ร้องเรียน ด้านการทุจริต สามารถกรอกข้อมูลการร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่ปรากฏ (ภาคผนวก ข) พร้อมเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน โดยระบุชื่อ หรือตำแหน่ง หรือส่วนงานที่ถูกร้องเรียน (ถ้ามี) และช่วงเวลาการกระทำผิด

MRTA e-Services (ระบบบริการออนไลน์ ของ รฟม.)

หน้าหลัก รฟม. | EN

ร้องเรียน ด้านการทุจริต

ชื่อผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - สกุล / องค์กร) : *

ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - สกุล / องค์กร)

เรื่องที่ร้องเรียน : *

ระบุหัวข้อเรื่องที่ร้องเรียน

ข้อความ : *

ระบุรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน

2. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ทางเว็บไซต์ www.mrta.co.th และเว็บไซต์ภายใน รฟม. (Intranet)

☒ ชื่อ-นามสกุล (ระบุชื่อ – นามสกุล ผู้ร้องเรียน)

ระบุชื่อ (ไม่จำเป็น)	ระบุนามสกุล (ไม่จำเป็น)
----------------------	-------------------------

☒ ที่อยู่ และ E-mail address (ระบุที่อยู่และ E-mail address ที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน)

ระบุที่อยู่ (ไม่จำเป็น)	ระบุอีเมล (ไม่จำเป็น)
-------------------------	-----------------------

☒ โทรศัพท์ (ระบุหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์มือถือที่จะใช้ในการติดต่อ) *

ระบุเบอร์โทรศัพท์พื้นฐาน เช่น 027164000	ระบุเบอร์โทรศัพท์มือถือ เช่น 0812345678
---	---

☒ ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / หน่วยงาน) (ระบุชื่อ – สกุล/ หน่วยงาน ของผู้ถูกร้องเรียน) *

ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - สกุล / องค์กร)
--

☒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม *

ระบุหัวข้อเรื่องที่ร้องเรียน

☒ รายละเอียดการร้องเรียนและเอกสารประกอบ (ระบุรายละเอียดเนื้อหาและหลักฐานเรื่องที่ต้องการร้องเรียน) *

ระบุรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน

เอกสารประกอบ : *

เลือกไฟล์	ไม่ได้เลือกไฟล์ใด	อัปโหลด
-----------	-------------------	---------

ขนาดไฟล์แนบไม่เกิน 10 MB เป็นรูปภาพ วิดีโอ หรือ PDF เท่านั้นครับ/ค่ะ :

หมายเหตุ : ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ และ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือไม่ต้องการเปิดเผยไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าว

ทั้งนี้ รฟม. มีการเก็บข้อมูลตาม นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ หนังสือแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ชื่อ นามสกุล ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่ ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

หมายเลขประจำตัวประชาชน ----

โทรศัพท์ E-mail

ชื่อ..... นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม

การกระทำความผิดเกิดขึ้น เมื่อวันที่ เวลา

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

หมายเหตุ

1. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน ข้อมูลดังกล่าวในข้างต้นจะถูกจัดเก็บเป็นความลับเว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
2. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
3. การรับรองข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าเป็นข้อมูลที่แท้จริงและผู้แจ้งข้อมูลยินดีรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

6. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2556
- ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยพนักงาน พ.ศ. 2559
- ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยพนักงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2565
- ระเบียบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการสอบสวนข้อเท็จจริง พ.ศ. 2559
- ระเบียบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณาความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง พ.ศ. 2559
- ระเบียบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2566
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

ประวัติการแก้ไข

ลำดับ	รายการที่แก้ไข	วันที่แก้ไข
1	<ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ ในหน้าที่ 2 และ 4 ต่อ หมายเลข 2455 - แก้ไขแบบฟอร์มภาคผนวก ก ให้สอดคล้องกับที่แสดงในเว็บไซต์และ Intranet 	4 เม.ย. 66
2	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่ม ข้อ 2. คำจำกัดความ หน้าที่ 2 - เพิ่ม ข้อ 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ หน้าที่ 2 - แก้ไข ข้อ 4. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน หน้าที่ 2 - แก้ไข ข้อ 5. การแจ้งเรื่องร้องเรียน หน้าที่ 3 - แก้ไข ข้อ 6. การรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินงาน หน้าที่ 3 - แก้ไข ข้อ 8. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน หน้าที่ 4 - เพิ่ม ข้อ 9. ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) หน้าที่ 5 - เพิ่ม ข้อ 10. การให้ความคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง หน้าที่ 6 - เพิ่ม ข้อ 1. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน MRTA e-Services ในภาคผนวก ก - แก้ไขแบบฟอร์มภาคผนวก จ ให้แสดงข้อมูลเป็นรายเดือน <p>จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการและดำเนินการแล้วเสร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่ม ข้อ 6. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ในภาคผนวก ฉ 	6 มี.ค. 67
3	<ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ ในหน้าที่ 2 และ 4 นำหมายเลข 1409, 2455 ออก และเพิ่มหมายเลข 2478 - แก้ไข ข้อ 5.1 คำว่า อีเมล เป็น E-mail - แก้ไขแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย - แก้ไขแบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย 	15 มี.ย. 69

