



คู่มือการให้บริการ
สำหรับพนักงานฝ่ายการเดินรถ

S E R V I C E



ฝ่ายการเดินรถ
การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย



ประกาศฝ่ายการเดินรถ

ที่ รพ.ดร.๑๐๐๐/๕๖๓/๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการให้บริการสำหรับพนักงานฝ่ายการเดินรถ

.....

ฝ่ายการเดินรถ ได้จัดทำคู่มือการให้บริการสำหรับพนักงานฝ่ายการเดินรถ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ด้านบริการมีวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อ อันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์การบริการที่ดีต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย

ฉะนั้น จึงให้ใช้คู่มือการให้บริการสำหรับพนักงานฝ่ายการเดินรถ ตั้งแต่วันที่ ๐๑ เมษายน ๒๕๕๘ เป็นต้นไป โดยให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องศึกษาให้เกิดความเข้าใจและนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘

(นายทงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ)

ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ

คำนำ

การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน โดยมีรูปแบบงานบริการที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ซึ่งกิจกรรมงานบริการที่ดีย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าผู้รับบริการ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน อย่างไรก็ตามกิจกรรมการบริการที่ดีสามารถพัฒนาได้ด้วยการเรียนรู้ ผักผ่อนให้เกิดทักษะจนเป็นนิสัยประจำตัวบุคคลได้ และถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า

ฝ่ายการเดินรถ ได้จัดทำคู่มือการให้บริการเล่มนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อและใช้บริการอันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย

คณะทำงานฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการใช้เป็นเครื่องมือหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หากมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคู่มือการให้บริการฯ ให้เหมาะสมครบถ้วนยิ่งขึ้น โปรดติดต่อได้ที่ กองพัฒนาและวางแผนการเดินรถ ศูนย์วิชาการและพัฒนากาขนส่ง ฝ่ายการเดินรถ จักเป็นพระคุณยิ่ง

คณะทำงานจัดทำคู่มือการให้บริการฯ

ฝ่ายการเดินรถ

มีนาคม ๒๕๕๘

สารบัญ

ทฤษฎีการให้บริการ

- ความสำคัญของการบริการ
- องค์ประกอบของระบบบริการ
- การให้บริการสาธารณะ (Public Service)
- หลักเกณฑ์สำคัญอันเป็นพื้นฐานของการจัดบริการสาธารณะของรัฐ

หน้าที่

๑
๒
๒
๓

แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการ

ด้านสถานี

- การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานบริการที่สถานี
 - ความพร้อมทางด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
 - ความพร้อมทางด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการที่สถานี (พนักงานและผู้รับจ้าง)
 - ความพร้อมทางด้านขบวนรถ (เฉพาะสถานีต้นทางของขบวนรถ)
- การปฏิบัติงานบริการเมื่อผู้โดยสารหรือประชาชนทั่วไปมาใช้บริการหรือติดต่อสอบถาม
- การปฏิบัติงานบริการเมื่อขบวนรถถึงสถานีปลายทาง

๔
๗
๗
๙
๑๐

แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการ

ด้านขบวนรถ

- การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานบริการบนขบวนรถ
 - ความพร้อมของขบวนรถและสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพร้อมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการบนขบวนรถ (พนักงานและผู้รับจ้าง)
- การปฏิบัติงานบริการบนขบวนรถตั้งแต่ออกจากสถานีต้นทางตลอดสถานีปลายทาง
- แนวทางการแก้ปัญหาที่มักเกิดขึ้นบนขบวนรถ
- การปฏิบัติงานบริการเมื่อขบวนรถถึงสถานีปลายทาง

๑๑
๑๒
๑๒
๑๔
๑๔

ภาคผนวก

● กรณีงดเดินขบวนรถและขนถ่ายผู้โดยสารทางรถยนต์ (ขบวนรถโดยสารลำช้าเกิน ๓ ชั่วโมง)	๑๕
● บทสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับพนักงานบริการ	๑๖
● วิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแจ้งเอกชนดำเนินการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณชานชาลา อาคาร ยาน สถานี ทำความสะอาดเต็มน้ำ กำจัดสิ่งปฏิกูล รถโดยสาร จัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร	๑๘
● วิธีปฏิบัติในการจัดบริการอาหาร/เครื่องดื่มและพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ	๒๒
● วิธีปฏิบัติงานของพนักงานรถเสบียง	๒๔
● วิธีปฏิบัติงานของผู้เข้าสัทธิ (สถานี)	๒๖
● วิธีปฏิบัติในการให้บริการเข้าผ้าและรับจ้างซักรีดผ้า เพื่อให้บริการในรถโดยสาร	๒๗

คำสั่งที่ควรรู้

เรื่อง มारยาทพนักงาน (ข้อบังคับและระเบียบการเดินรถ พ.ศ.๒๕๔๙ หมวด ๔ ข้อ ๑๘๐ - ๑๘๕)	๓๐
เรื่อง ขอความร่วมมือให้จัดส่ง ดรฟ. ตรวจสอบกับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายการเดินรถ เพื่อตรวจงานในยามวิกาลในพื้นที่รับผิดชอบ	๓๑
เรื่อง การตรวจงานบนขบวนรถในยามวิกาล และการตรวจหาสารเสพติด แอลกอฮอล์ในร่างกายของพนักงาน	๓๒
เรื่อง มาตรการด้านบริการเพื่อสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารในการเดินทางโดยทางรถไฟ	๓๓
เรื่อง การปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตัวสุญหาย	๓๕
เรื่อง ระเบียบการให้ข้อมูลการสอบถามและการประกาศประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง	๔๓
เรื่อง ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบันทึกข้อมูลผู้โดยสารลงในตัวโดยสารรถไฟสำหรับการจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ STARS-๒	๕๒

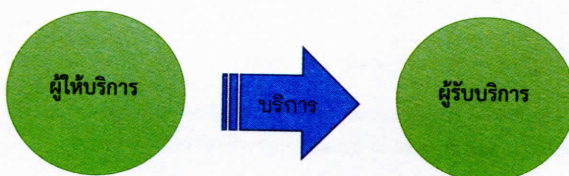
ทฤษฎีการให้บริการ สำหรับพนักงานฝ่ายการเดินรถ

ฝ่ายการเดินรถ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสัมผัสใกล้ชิดโดยตรงกับผู้โดยสารหรือผู้มาใช้บริการ **“การบริการ”** จึงเป็นหัวใจสำคัญของฝ่ายการเดินรถ แต่เนื่องจากการให้บริการบางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่างเสมอไป จึงต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่เหมาะสม ซึ่งอาจมาจากหลายๆ ปัจจัย จึงควรศึกษาความหมายของการให้บริการก่อน โดยนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติรวมทั้งนำหลักการต่างๆ ไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการของพนักงานในฝ่ายการเดินรถเพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น



หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกัน ก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และอคติ ซึ่งจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ



ความสำคัญของการบริการ

หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ “การให้บริการ” คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าในภาคราชการหรือรัฐวิสาหกิจจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ **“ขายซ้ำ”** คือ ต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ อีกทั้งทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการอีก และมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้นตามมา 😊

องค์ประกอบของระบบบริการ



ผู้รับบริการ : ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่างๆ

ผู้ปฏิบัติงานบริการ : ผู้ที่ให้บริการที่รับความจำนนันๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด

องค์การบริการ : หน่วยงานส่วนงานที่ให้บริการ

ผลิตรายการบริการ : สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

สภาพแวดล้อมของการบริการ : องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service)

คือ การบริการสาธารณะด้วยการมีจิตใจ หรือจิตสำนึกสาธารณะ และเป็นการบริการในกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน



ซึ่งสาธารณะ หรือ ราชการ มาจากคำว่า **"Public, The Public Domain"** ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว สาธารณะ (Public) หรือ ราชการ มีความหมายที่กว้างขวางมากกว่าผลประโยชน์ของสาธารณะ โดยครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานและการบริการของข้าราชการ ซึ่งต้องเป็นไปตามกฎหมาย และการใช้งบประมาณตามเจตนารมณ์ของรัฐ และความเป็นสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐปฏิบัติหรือบริการ เพื่อบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญอันเป็นพื้นฐานของการจัดบริการสาธารณะของรัฐ

หลักความเสมอภาค (Principle of Equality)

- บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ดังนั้น ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติหรือรับประโยชน์จากบริการสาธารณะหรือเข้าใช้บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

หลักความต่อเนื่อง (Principle of Continuous)

- การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชน ถ้าบริการต้องหยุดชะงักอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน

หลักการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง (Principle of Adaptation)

- บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนรวม และเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์และความจำเป็น

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์
- รู้จักกาลเทศะ
- เต็มใจให้บริการ
- มีบุคลิกภาพดี
- เป็นนักฟังที่ดี
- พุดจา ชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
- พัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ข้อห้ามในงานบริการ

- อย่านิ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
- อย่าพูดสวนในขณะที่มีผู้อื่นกำลังพูดอยู่
- อย่าโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
- อย่าท้าทายผู้รับบริการให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

ผลประโยชน์อันพึงได้รับจากการให้บริการที่ดี

- ✓ พนักงานมีความตื่นตัวและตระหนักในความรับผิดชอบต่อการให้บริการ
- ✓ ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
- ✓ ยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- ✓ ลดข้อร้องเรียนจากปัญหาด้านบริการ
- ✓ สร้างภาพลักษณ์ของการรถไฟฯ ให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ



แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการ

ด้านสถานี

การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานบริการที่สถานี

ความพร้อมทางด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

○ ห้องขายสถานี/ห้องปฏิบัติการเดินรถ (ห้องผู้ช่วยนายสถานีหรือห้องสัญญาณ)



- มีป้ายชื่อห้องแสดงไว้อย่างชัดเจน
- ภายในมีสภาพสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและใช้งานได้ตามปกติ
- จัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบและพร้อมใช้งาน



○ ห้องจำหน่ายตั๋ว/ห้องรับส่งสินค้าและสัมภาระ/ห้องเก็บสินค้าและสัมภาระ

- มีป้ายชื่อห้องและชื่อผู้ปฏิบัติงานแสดงไว้อย่างชัดเจน
- ภายในมีสภาพสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
- จัดเก็บเอกสารแบบพิมพ์ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบและพร้อมใช้งาน
- ไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ และใช้งานได้ตามปกติ
- เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์จำหน่ายตั๋ว ใบส่งของ และแบบพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและเพียงพอที่จะใช้งาน



○ ห้องโถงที่พักรถโดยสาร

- เก้าอี้มานั่งเพียงพอ สะอาด มั่นคงแข็งแรง และจัดวางอย่างเป็นระเบียบ
- ไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ และใช้งานได้ตามปกติ
- ป้ายบอกทิศทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ติดตั้งในจุดที่เหมาะสม
- แผ่นผังแสดงที่ตั้งภายในที่ทำการส่วนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน
- สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ



○ ห้องรับรองพิเศษ VIP (ถ้ามี)



- มีป้ายชื่อห้องแสดงไว้อย่างชัดเจน
- ภายในมีสภาพสะอาด ระเบียบ
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอพร้อมใช้งาน
- มีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ สวยงาม

ยิ้มอยู่เสมอ

○ พื้นสถานี



- มีสภาพสะอาด
- ไม่มีน้ำขัง
- พื้นต่างระดับควรมีสัญลักษณ์เตือนไว้
- ไม่ชำรุด

○ ขานชาลา



- มีสภาพสะอาด ไม่มีน้ำขัง
- ไม่มีสิ่งกีดขวางตลอดแนวขานชาลา
- มีเส้นประแสดงแนวปลอดภัยอย่างชัดเจน
- ทางระหว่างขานชาลาไม่มีวัชพืช สิ่งปฏิกูลและเศษขยะ

○ ห้องน้ำ/ห้องสุขา

- มีป้ายชี้ห้องแสดงไว้อย่างชัดเจน
- มีสภาพสะอาด เรียบร้อย ไม่มีกลิ่นเหม็น
- ไฟฟ้าส่องสว่าง/น้ำประปาใช้งานได้ตามปกติ
- เครื่องสุขภัณฑ์ต่างๆ สะอาดและพร้อมใช้งาน
- ตรวจสอบการทำความสะอาด ความเรียบร้อย อย่างสม่ำเสมอ



○ ที่จอดรถผู้โดยสาร รถรับ-ส่งสาธารณะ และพนักงาน

- มีการจัดแบ่งพื้นที่จอดรถอย่างเหมาะสมและเป็นระเบียบ
- มีป้ายกำกับแสดงไว้อย่างชัดเจน



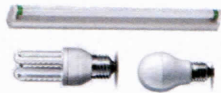
○ ถังรองรับขยะ



- มีจำนวนเหมาะสม เพียงพอ และอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน
- จัดวางเป็นระเบียบ ไม่กีดขวางการสัญจร และตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม

ให้ทักทายปราศรัย เช่น สวัสดี หรือกล่าวคำเชื้อเชิญ ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ยกย่องในการติดต่อ
เช่น คุณ ท่าน ผม ดิฉัน ครับ ค่ะ เป็นต้น พูดให้ชัดเจน ไพเราะและเรียบร้อย

○ ระบบไฟฟ้า/ประปา



- สามารถใช้งานได้ตามปกติ
- อุปกรณ์อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน

○ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายประกาศต่างๆ



- ป้ายประกาศกำหนดเวลาเดินรถแสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- ป้ายประกาศขบวนรถล่าช้าแสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- ป้ายประกาศ/โฆษณาต่างๆ อยู่ในจุดที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
- เอกสาร/สิ่งพิมพ์เผยแพร่ต่างๆ เช่น กำหนดเวลาเดินรถ คู่มือการเดินทาง จัดวางไว้ในจุดที่เหมาะสม และเป็นระเบียบ

○ เครื่องขยายเสียง



- อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีคุณภาพเสียงดีและชัดเจน
- กระจายเสียงให้ผ้โดยสารรับฟังได้อย่างทั่วถึง

○ เขตปลอดบุหรี่/เขตสูบบุหรี่



- มีเครื่องหมายหรือป้ายสัญลักษณ์ “เขตปลอดบุหรี่” หรือ “ห้ามสูบบุหรี่” กำกับไว้อย่างชัดเจน

○ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (ถ้ามี)

- ร้านค้า/ร้านสะดวกซื้อ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
- จุดบริการต่างๆ เช่น ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ตู้ ATM ฯลฯ อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน



แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด

☞ ความพร้อมทางด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (พนักงานและผู้รับจ้าง)

- จำนวนพนักงาน (ประจำสถานี+ขบวนรถ)
 - ต้องครบถ้วนถูกต้องตามตำแหน่งหน้าที่
 - ผู้ปฏิบัติงานต้องมาลงนามที่สถานีก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง
 - แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม ขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ แสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของการรถไฟฯ
 - ตรวจสอบบัตรประจำตัว (สำหรับผู้รับเหมา)



○ ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ

- สังเกตสภาพร่างกาย อารมณ์ และจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป
- อบรม ฝึกสอน แนะนำ และควบคุมการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรก่อนเริ่มการให้บริการผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป โดนเน้นย้ำระเบียบปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องพยายามแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องด้านการให้บริการอย่างเต็มความสามารถและทำให้ดีที่สุด หากไม่อาจแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องได้เองห้ามปล่อยผ่านโดยเด็ดขาด แต่ให้ประสานหรือแจ้งผู้บังคับบัญชาเหนือตนหรือผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป
- แนะนำให้ความช่วยเหลือกับผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ และตรวจสอบความเรียบร้อยของผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง ก่อนขบวนรถออกจากต้นทาง



☞ ความพร้อมด้านขบวนรถ (เฉพาะสถานีต้นทางของขบวนรถ)

- ตรวจสอบรถพ่วงในหัวขบวนรถ
 - จำนวนรถพ่วงและประเภทรถพ่วงให้ตรงตามที่กำหนด
 - อุปกรณ์รถพ่วง ท่อลม ห่วงปลอดภัย อุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและพร้อมใช้งาน
 - ป้ายข้างรถแสดงคันที่ ต้นทาง/ปลายทาง ใส่ไว้ถูกต้อง ครบถ้วน
 - จำนวนหน่วยลากจูงและความยาวของขบวนรถ
 - เครื่องหมายท้ายขบวนรถ (ป้ายกลมสีแดง) มีขนาดและลักษณะถูกต้องตามที่กำหนดไว้
 - แผงกันทางเดิน แผงกันท้ายขบวนรถให้เรียบร้อย



จงทำตนให้เป็นคนดี น่ารัก สุภาพและสง่างาม

○ ตรวจสอบความสะอาดรถ

- ภายนอก เช่น ด้านข้างตัวรถ หน้าต่าง ประตู บันได ราวบันได
- ภายใน เช่น พื้นรถ ห้องสุขา อ่างล้างหน้า ฝามั่ง ที่นั่ง/ที่นอน ฯลฯ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)



○ ตรวจสอบปริมาณน้ำใช้ในรถโดยสาร

- มีปริมาณน้ำแต่ละตู้เพียงพอตลอดการเดินทาง
- สังเกตป๊มน้ำใช้งานได้ปกติ



○ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (เช่น ที่นั่งรถเข็นที่ กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ น้ำยาดับกลิ่น ฯลฯ)

- มีจำนวนถูกต้อง ครบถ้วน สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก)



○ การลงเทียบขบวนขาลา

- ต้องทำสับเปลี่ยนอย่างระมัดระวังและนำขบวนรถลงเทียบขบวนขาลาตามเวลาที่กำหนด
- ตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยก่อนจะนำขบวนรถลงเทียบขบวนขาลา



บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถทำได้

☞ การปฏิบัติงานบริการเมื่อผู้โดยสารหรือประชาชนทั่วไปมาใช้บริการหรือติดต่อสอบถาม



- เปิดให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ใบส่งของ สัมภาระ และบริการอื่นๆ ตามเวลาที่กำหนดเสมอ
- มีจิตสำนึกในงานบริการตลอดเวลาโดยแสดงออกถึงความเต็มใจและจริงใจที่จะให้บริการที่ดี เพื่อให้ผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเกิดความประทับใจเสมอ

- ยกมือไหว้และกล่าวคำทักทายผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการก่อนให้บริการด้วยคำว่า "สวัสดีครับ/ค่ะ" "มีอะไรให้รับใช้ครับ/ค่ะ" ทุกครั้ง
- สอบถามข้อมูลรายละเอียดการเดินทางหรือความต้องการของผู้โดยสาร/ผู้มาใช้บริการ ทุกครั้ง
- ในระหว่างให้บริการจำเป็นต้องให้ผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการรอคอยต้องกล่าวว่า "กรุณารอสักครู่ครับ/ค่ะ" หรือถ้าต้องรบกวนผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการต้องกล่าวว่า "ขอโทษครับ/ค่ะ" ทุกครั้ง



- ออกตั๋วโดยสาร/ใบส่งของ/ใบสัมภาระ/บริการอื่นๆ ด้วยความรวดเร็วและก่อนส่งมอบให้ผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการต้องตรวจสอบทวนรายการให้ถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยทุกครั้ง
- ตรวจสอบรับเงินค่าโดยสารหรือค่าบริการอื่นๆ จากผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการแล้วตรวจนับเงินให้ถูกต้องครบถ้วนและส่งมอบเงินทอน (ถ้ามี) รวมทั้งแจ้งให้ผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการตรวจสอบตั๋วโดยสาร/ใบส่งของ/ใบสัมภาระ/บริการอื่นๆ และเงินทอน (ถ้ามี) ให้ถูกต้องทุกครั้ง

- เมื่อเสร็จภารกิจที่รบกวนผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการหรือจบการสนทนาแล้วต้องยกมือไหว้และกล่าวคำว่า "ขอบคุณครับ/ค่ะ" และกล่าวเชิญชวนให้ผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการของการรถไฟฯ อีกทุกครั้ง



หากไม่อาจจัดบริการให้ได้ ไม่ควรตอบปฏิเสธโดยไม่มีเหตุใดๆ เพราะยังมีวิธีพูดได้อีกหลายวิธี

- ประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง (ถ้ามี) แนะนำให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการขึ้น-ลงขบวนรถอย่างถูกต้องและปลอดภัย
- ประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง (ถ้ามี) ให้ผู้โดยสารทราบถึงเวลาที่ขบวนรถจะถึง-ออกจากสถานีและขบวนขาลาที่ขบวนรถเข้าเทียบหรือจอดเทียบอยู่ รวมถึงอัตราค่าโดยสารหรืออัตราค่าโดยสารพิเศษ (ถ้ามี) อย่างต่อเนื่อง
- กรณีมีเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถปล่อยขบวนรถออกได้ตามกำหนดเวลาจะต้องประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง (ถ้ามี) ให้ผู้โดยสารทราบและต้องกล่าวว่า " ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ " ทุกครั้ง รวมถึงติดตามการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องแล้วประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของขบวนรถและความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกครั้งก่อนให้สัญญาณปล่อยขบวนรถออกจากสถานีตามระเบียบฯ



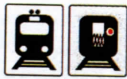
☞ การปฏิบัติงานบริการเมื่อขบวนรถถึงสถานีปลายทาง

- ประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง (ถ้ามี) แนะนำให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการขึ้น-ลงขบวนรถอย่างถูกต้องและปลอดภัย พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการของการรถไฟฯ และกล่าวเชิญชวนให้ผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการของการรถไฟฯ อีกทุกครั้ง
- คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกสบายตามควรแก่กรณี



สำหรับผู้ให้บริการที่เอาแต่ใจตัว ไม่ยอมเข้าใจหรือฟังเหตุผล ให้พยายามแนะนำอธิบาย ขอโทษ หรือนิ่งเสียแล้วแต่กรณี ห้ามทะเลาะหรือโต้เถียงหรือพูดขึ้นเสียงเป็นอันตราย ถ้าเห็นว่าไม่สามารถแก้ไขได้ให้ติดต่อกับผู้บังคับบัญชาชั้นถัดไปทันที

แนวทางการปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการ



ด้านขบวนรถ

การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานบริการบนขบวนรถ

☞ ความพร้อมของขบวนรถและสิ่งอำนวยความสะดวก

○ ตรวจสอบรถพ่วงในหัวขบวนรถ

- จำนวนรถพ่วงและประเภทรถพ่วงให้ตรงตามที่กำหนด
- อุปกรณ์รถพ่วง ท่อลม ห่วงปลอดภัย อุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และพร้อมใช้งาน
- ป้ายขบวนรถแสดงคันที่ ต้นทาง/ปลายทาง ใส่ไว้ถูกต้อง ครบถ้วน
- จำนวนหน่วยลากจูงและความยาวของขบวนรถ
- เครื่องหมายท้ายขบวนรถ (ป้ายกลมสีแดง) มีขนาดและลักษณะถูกต้องตามที่กำหนดไว้
- แผงกันทางเดิน แผงกันท้ายขบวนรถให้เรียบร้อย



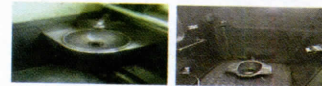
○ ตรวจสอบความสะอาดรถ

- ภายนอก เช่น ด้านข้างตัวรถ หน้าต่าง ประตู บันได ราวบันได
- ภายใน เช่น พื้นรถ ห้องสุขา อ่างล้างหน้า ฝานั่ง ที่นั่ง/ที่นอน ฯลฯ (ตาม Checklist ในภาคผนวก)



○ ตรวจสอบปริมาณน้ำใช้ในรถโดยสาร

- มีปริมาณน้ำแต่ละตู้เพียงพอตลอดการเดินทาง
- สังเกตบิมน้ำใช้งานได้ปกติ



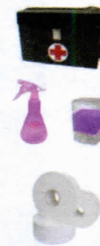
○ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าในรถโดยสาร

- ไฟส่องสว่างใช้งานได้ปกติ
- พัดลม เครื่องปรับอากาศ (ถ้ามี) ใช้งานได้ปกติ



○ ตรวจสอบอุปกรณ์/เครื่องใช้บนขบวนรถ

- จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องมือสื่อสาร แบบพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วนเพียงพอ
- จัดทำสมุดเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน
- จัดเตรียมสมุดกำหนดเวลาเดินรถ (ปดร.) ให้เป็นปัจจุบัน
- อุปกรณ์ทำความสะอาดบนขบวนรถ เช่น ไม้กวาด ที่ดักขยะ น้ำยาดับกลิ่น กระดาษชำระ ฯลฯ ให้เพียงพอ
- หีบเวชภัณฑ์ประจำขบวนรถ ถึงดับเพลิง (เฉพาะรถนอนปรับอากาศ)



ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง

☞ ความพร้อมทางด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการบนขบวนรถ (พนักงานและผู้รับจ้าง)

○ ตรวจสอบความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน

- ต้องครบถ้วนถูกต้องตามตำแหน่งหน้าที่
- ผู้ปฏิบัติงานบนขบวนรถต้องมาลงนามที่สถานีก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง
- แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม แสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของการรถไฟฯ
- ตรวจสอบบัตรประจำตัว (สำหรับผู้รับเหมา)



○ ก่อนขบวนรถออกจากต้นทาง

- สังเกตสภาพร่างกาย อารมณ์ และจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป
- อบรม แนะนำ และซักซ้อมทำความเข้าใจก่อนเริ่มปฏิบัติงานทั้งด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย โคนเน้นย้ำขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพยายามแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องด้านการให้บริการอย่างเต็มความสามารถ และทำให้ดีที่สุด หากไม่อาจแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องได้เองห้ามปล่อยผ่านโดยเด็ดขาด แต่ให้ประสานหรือแจ้งผู้บังคับบัญชาเหนือตนหรือผู้เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป
- ตรวจสอบมอบสิ่งของ/อุปกรณ์รถโดยสารให้ครบถ้วนและถูกต้อง
- ยืนประจำขบวนรถคันที่รับผิดชอบคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารจนกว่าขบวนรถจะออกจากต้นทาง
- แนะนำให้ความช่วยเหลือกับผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ และตรวจสอบความเรียบร้อยของผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง ก่อนขบวนรถออกจากต้นทาง



การปฏิบัติงานบริการบนขบวนรถตั้งแต่ออกจากสถานีต้นทางตลอดสถานีปลายทาง

○ การให้บริการบนขบวนรถ

- พนักงานรักษารถ (พรร.) ต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบหมายเลขโทรศัพท์ของตน สำหรับใช้แจ้งเหตุหรือกรณีมีปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ และหมั่นตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยอย่างต่อเนื่อง



- เมื่อออกตรวจตัวโดยสารต้องกล่าวคำว่า "สวัสดีครับ-ขอโทษครับ" ทุกครั้งก่อนขอตรวจตัวจากผู้โดยสารด้วยทักทาย วาจาสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน



- หลังจากตรวจ��ดตะและคืนตัวโดยสารให้ผู้โดยสาร (แต่ละรายแล้ว) แล้วต้องกล่าวคำว่า "ขอบคุณครับ" เสมอ



- แนะนำและจัดที่นั่งให้ผู้โดยสารอย่างถูกต้องตามที่ระบุไว้ในตัวโดยสาร เมื่อพบผู้โดยสารขึ้นโดยสารผิดชั้น/ผิดที่นั่ง จะต้องแนะนำผู้โดยสาร คันที่ เลขที่นั่ง/ที่นั่งนอนให้ผู้โดยสารทราบรายละเอียดที่ระบุไว้ในตัว



- เมื่อจำเป็นต้องรบกวนผู้โดยสารไม่ว่ากรณีใดต้องกล่าวคำว่า "สวัสดีครับ-ขอโทษครับ" เสมอ

- แนะนำการใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ประตูเปิด/ปิดอัตโนมัติ สวิตช์ไฟ กริ่งเรียกพนักงานรถนอน หรือกริ่งสัญญาณฉุกเฉิน รวมทั้งคำแนะนำด้านความปลอดภัยและอื่นๆ

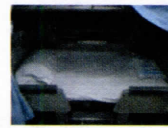
ให้รักษาอารมณ์ไว้เพื่อรักษาตำแหน่ง

- ต้องรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารด้วยความเต็มใจและพร้อมช่วยเหลือแก้ไขปัญหานั้นทันทีที่สามารถดำเนินการได้
- อยู่ประจำหน้าที่และคอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารขณะขึ้น-ลง ขบวนรถ เช่น ช่วยยกสิ่งของสัมภาระต่างๆ โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้โดยสารที่เป็น ผู้สูงอายุ เด็ก สตรีมีครรภ์ คนพิการ และพระภิกษุ
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบเมื่อเกิดเหตุอันตรายหรือขบวนรถล่าช้าเพิ่มขึ้น
- แจ้งเตือนผู้โดยสารด้านความปลอดภัย ททรัพย์สินสิ่งของมีค่า การห้ามดื่มสุราบน ขบวนรถไฟ
- หมั่นออกตรวจสอบความเรียบร้อย ความสะอาด อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยบนขบวนรถอย่างสม่ำเสมอ
- หากพบข้อบกพร่องรีบดำเนินการแก้ไขหรือหากแก้ไขเองไม่ได้ต้องรีบแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องทราบทันทีเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยเร็วต่อไป



○ การปฏิบัติงานสำหรับพนักงานรถนอน

- จัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในรถนอนให้ถูกต้องครบถ้วนและเพียงพอสำหรับใช้ในระหว่างการเดินทาง
- ตรวจสอบความสะอาดของเครื่องนอน เครื่องสุขภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในตู้โดยสารให้มีความเรียบร้อยพร้อมใช้งาน รวมถึงตรวจสอบการทำงานของระบบกักเก็บห้องสุขาให้ใช้งานได้
- ยินอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารข้างรถคันที่ตนรับผิดชอบและบริการยกสิ่งของสัมภาระของผู้โดยสารเข้าประจำที่นั่ง/นอน และต้องแนะนำการใช้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในตู้นอน
- สอบถามความประสงค์ของผู้โดยสารทุกรายก่อนจะปูที่นอนก่อนเวลาที่กำหนดไว้ (๒๒.๐๐ น.) และต้องสวมถุงเท้าและรองเท้าแตะชนิดหนังหรือยางทุกครั้งทีปฏิบัติงานที่ปูที่นอน
- ตรวจสอบความเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารจนถึงเวลา ๒๒.๐๐ น. และเปิดไฟในรถนอนให้สว่างตลอดเวลา
- ต้องอยู่ประจำหน้าที่ในรถคันที่รับผิดชอบตลอดเวลา หากมีเหตุการณ์จำเป็นต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งให้พนักงานรถนอน (คันข้างเคียง) ช่วยดูแลแทนก่อนทุกครั้ง
- ต้องแจ้งเตือนผู้โดยสารไม่ให้เปิดหน้าต่างในขณะที่หลับพักผ่อน
- ต้องปลุกผู้โดยสารก่อนที่ขบวนรถจะถึงสถานีปลายทางที่ระบุในตัวโดยสารของผู้โดยสาร (แต่ละราย)
- ต้องจัดเก็บที่นอนให้เรียบร้อยด้วยความระมัดระวัง อย่าให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้โดยสารข้างเคียง (ทั้งนี้ ให้สอบถามผู้โดยสารที่ตื่นนอนก่อนว่ามีความประสงค์จะให้เก็บที่นอนหรือไม่ทุกครั้ง)



- ต้องประกาศเตือนให้ผู้โดยสารตรวจสอบสิ่งของสัมภาระที่นำติดตัวมาอย่าหลงลืมไว้บนขบวนรถและต้องลงมายืนประจำข้างรถคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร
- กล่าวขอบคุณและเชื้อเชิญผู้โดยสารกลับมาใช้บริการที่ประทับใจของการรถไฟฯ อีกครั้ง ในโอกาสต่อไป
- ตรวจสอบบนขบวนรถอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่า ไม่มีผู้โดยสารตกค้างหรือหลงลืมสิ่งของสัมภาระทิ้งไว้ หากมีสิ่งของสัมภาระที่ผู้โดยสารหลงลืมไว้ให้นำมอบพนักงานรักษารถ (พรร.) ดำเนินการต่อไป

ให้ถือว่าผู้ใช้บริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ

แนวทางการแก้ปัญหาที่มักเกิดขึ้นบนขบวนรถ

- กรณีช่วยเหลือผู้โดยสารเจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บบนขบวนรถ
 - สอบถามอาการเบื้องต้นจากญาติหรือผู้โดยสารข้างเคียง
 - ให้ความช่วยเหลือปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรืออาจจะสอบถามและขอความช่วยเหลือจากผู้โดยสารบนขบวนรถที่สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้
 - ติดต่อประสานงานกับทางสถานีเพื่อขอความช่วยเหลือจากสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียง
 - ตรวจสอบทรัพย์สินมีค่าและสัมภาระสิ่งของที่นำติดตัวมากับผู้โดยสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
 - อำนวยความสะดวกและนำผู้โดยสารลงจากขบวนรถเพื่อส่งต่อสถานพยาบาล
 - บันทึกแจ้งเหตุมอบนายสถานี (นสน.)
- กรณีผู้โดยสารเสียชีวิตบนขบวนรถ
 - สอบถามข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นจากญาติหรือผู้โดยสารที่เดินทางมาด้วยกัน
 - แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและติดต่อประสานงานกับทางสถานีถัดไปที่ขบวนรถจะหยุดรับ-ส่ง
 - ตรวจสอบทรัพย์สินมีค่าและสัมภาระสิ่งของที่นำติดตัวมากับผู้โดยสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
 - อำนวยความสะดวกและนำผู้โดยสารที่เสียชีวิตลงจากขบวนรถ
 - บันทึกแจ้งเหตุมอบนายสถานี (นสน.)
- กรณีตรวจพบตัวโดยสารมีที่นั่ง/นอนซ้ำกันหรือเดินทางผิดวัน
 - อธิบายถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน และพร้อมรับฟังคำอธิบายจากผู้โดยสาร
 - แนะนำและให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างสุดความสามารถ
 - ติดต่อประสานกับผู้เกี่ยวข้องและติดตามผลการแก้ไขอย่างใกล้ชิด เช่น ประสาน CT เพื่อขอกันที่นั่ง/นอน หรือวิธีแก้ไขให้ผู้โดยสารได้เที่ยวรถไฟฟรีภายใน ๘๒๔ ๕๒๖๑ ได้ตลอดเวลา
- กรณีเครื่องปรับอากาศชำรุดระหว่างทางหรือไม่มีความเย็น
 - ในเบื้องต้นให้สังเกตหรือตรวจเช็คค่า
 - (๑) ระบบคอมเพรสเซอร์ทำงานอยู่หรือไม่
 - (๒) หม้อน้ำเครื่องปรับอากาศได้ทิ้งรถว่าน้ำหล่อเย็นอยู่ในระดับที่กำหนดหรือไม่
 - (๓) น้ำมันเครื่องอยู่ในระดับที่กำหนดหรือไม่
 - (๔) น้ำในรังผึ้ง, น้ำยาแอร์
 - ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้โดยสารและประสานผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการแก้ไขโดยเร็ว
 - หากทำการแก้ไขไม่ได้ต้องกล่าวคำว่า "ขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้" ทุกครั้ง และให้คำแนะนำผู้โดยสารให้ไปติดต่อขอรับเงินค่าธรรมเนียมปรับอากาศคืนได้ที่สถานี (ต้องหมายเหตุไว้ข้างหลังตัวโดยสารและลงนามกำกับไว้)

การปฏิบัติงานบริการเมื่อขบวนรถถึงสถานีปลายทาง

- ตรวจสอบขบวนรถอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่า ไม่มีผู้โดยสารตกค้างหรือหลงลืมสิ่งของสัมภาระทิ้งไว้ หากมีสิ่งของสัมภาระที่ผู้โดยสารหลงลืมไว้ให้นำมอบพนักงานรักษาการ พร. ดำเนินการต่อไป
- ตรวจสอบรับมอบสิ่งของ/อุปกรณ์โดยสารให้ครบถ้วนและถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้
- ผู้ปฏิบัติงานบนขบวนรถต้องมาลงนามที่สถานีและได้รับอนุญาตจากนายสถานีก่อนกลับบ้านพัก/ที่พักทุกครั้ง

กรณีฉุกเฉินขบวนรถและขนถ่ายผู้โดยสารทางรถยนต์ (ขบวนรถโดยสารล่าช้าเกิน ๓ ชั่วโมง)



นายสถานี (สถานีที่จะขนถ่ายผู้โดยสาร)

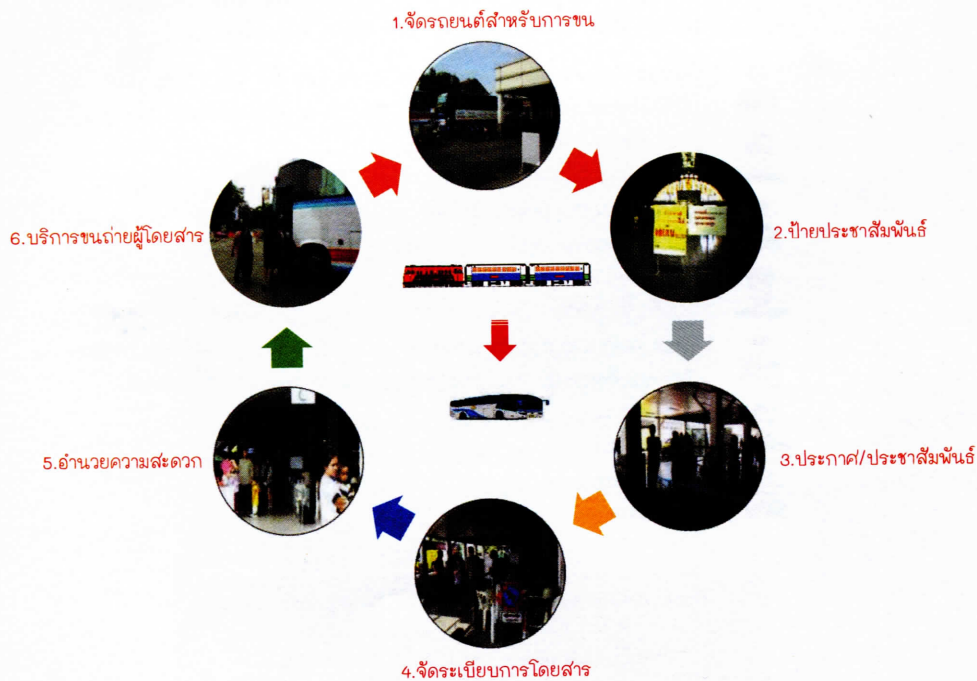
จะต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการขนถ่ายผู้โดยสารจากรถไฟไปรถยนต์ โดยดำเนินการ ดังนี้

๑. สั่งการพนักงานรักษารถ (พรร.) ขบวนรถที่จะขนถ่ายผู้โดยสารให้ดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในขณะทำการขนถ่ายจากขบวนรถไฟเพื่อเดินทางไปขึ้นรถยนต์ที่จัดเตรียมไว้
๒. จัดพนักงานทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์และควบคุมการขนถ่าย
๓. จัดพนักงานที่กำกับและควบคุมไปกับรถยนต์ขนถ่าย
๔. จัดเตรียมเงินสตางค์ของสถานี (ค่าใช้จ่ายที่จะมีขึ้น)
๕. ควบคุมการขนถ่ายผู้โดยสารจากรถไฟไปรถยนต์



พนักงานรักษารถ (ขบวนรถที่จะขนถ่ายผู้โดยสาร)

จะต้องประสานงานกับนายสถานี (นสน.) และสั่งการพนักงานขบวนรถ (พนักงานห้ามล้อ, พนักงานรอนอน, พนักงานต้อนรับ, พนักงานทำความสะอาด) ให้อำนวยความสะดวกในขณะทำการขนถ่ายผู้โดยสารจากรถไฟไปรถยนต์จนกระทั่งเสร็จสิ้น



บทสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับพนักงานบริการ

กรณีผู้โดยสารติดต่อซื้อตั๋วโดยสาร



Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening. May I help you?
(สวัสดีตอนเช้า/ตอนบ่าย/ตอนเย็นครับ มีอะไรให้ผมรับใช้ไหมครับ?)



Give me a ticket for Chiang Mai, please?
(กรุณาออกตั๋วไปเชียงใหม่ให้ผมสัก 1 ใบ?)



What date and which class do you want?
(เดินทางเมื่อไหร่ และชั้นไหนดีครับ?)



Tomorrow, air-conditioned second class sleeping car.
(เดินทางพรุ่งนี้ ชั้น 2 นอนปรับอากาศ)



Upper or lower berth, please!
(เตียงบนหรือล่างดีครับ?)



Upper, please. How much?
(ขอเตียงบน ราคาเท่าไร?)



Five hundred and thirty (530) Baht.
(ห้าร้อยสามสิบบาทครับ)

กรณีผู้โดยสารสอบถามขบวนรถที่จะโดยสาร



Good Morning/ Good Afternoon/ Good Evening. May I help you?
(สวัสดีตอนเช้า/ตอนบ่าย/ตอนเย็นครับ มีอะไรให้ผมรับใช้ไหมครับ?)



Yes, I am going to Chiang Mai.
(ผมกำลังจะเดินทางไปเชียงใหม่)



May I see your ticket, please?
(ขอดูตั๋วโดยสารด้วยครับ)



Yes. Here it is.
(มีแล้ว นี่ครับตัว)



Your train is in platform number six and it will depart at five twenty.
(ขบวนรถที่คุณจะเดินทางเทียบอยู่ชานชาลาที่ 6 และจะออกเวลา 17:20 น.)



Thank you.
(ขอบคุณครับ)



You're welcome.
(ยินดีครับ)

The State Railway of Thailand do not allow passengers to
drink alcohol on the train. Thank you.

การรถไฟฯ ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
บนขบวนรถ

กรณีผู้โดยสารขอเลื่อนชั้นตัวโดยสาร



Excuse me. I would like to change my ticket to the superior class.
Do you have any vacancy? (ขอโทษครับ ผมอยากจะเลื่อนชั้นตัวโดยสาร มีที่ว่างไหมครับ?)



May I see your ticket, please!
(ขอดูตั๋วหน่อยครับ)



(Handed the ticket) ผู้โดยสารยื่นตั๋วให้ดู



Wait a moment, please. Let me check first....
Please sir, I have a vacancy seat for you in air-conditioned second class sleeper.
Do you want to change it?

(กรุณารอสักครู่ ขอตรวจสอบที่นั่งก่อนนะครับ...มีที่ว่างชั้น 2 นอนปรับอากาศเหลืออยู่คุณต้องการเปลี่ยนไหมครับ?) กรณีไม่มีที่ว่าง : Sorry, I don't have any vacancy seat.
(ขอโทษครับไม่มีที่ว่างเหลือเลย)



Yes, please and how much do I pay more?
(ตกลง และต้องจ่ายค่าโดยสารเพิ่มเท่าไรครับ?)



Two hundred and fifty (250) Baht.
(สองร้อยห้าสิบบาทครับ)



Thank you very much.
(ขอบคุณมาก)



You're welcome.
(ยินดีครับ)

กรณีผู้โดยสารขึ้นรถผิดขบวน



Ticket, please.
(ขอตรวจตั๋วด้วยครับ)



(Handed the ticket)
ผู้โดยสารยื่นตั๋วให้ดู



I'm sorry. You are on the wrong train. This train is going to..... (สถานีปลายทางที่ถูกต้อง) Not to.... (สถานีปลายทางที่ผิด).... Please get off the train at.... (สถานีถัดไป).... Station and contact the information counter for checking train schedule. (ขอโทษครับ คุณขึ้นรถผิดขบวนแล้ว ขบวนรถนี้ไป..... ไม่ใช่..... โปรดลงที่สถานี..... และติดต่อจุดประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบเวลาขบวนรถ)



Thank you very much.
(ขอบคุณมากครับ)



You're welcome.
(ยินดีครับ)

เรื่อง วิธีการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับการจ้างเอกชนดำเนินการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร ย่านสถานี
ทำความสะอาดคิมน้ำ กำจัดสิ่งปฏิกูล รถโดยสาร, จัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

1. ผู้ว่าจ้างหรือผู้แทนของผู้ว่าจ้าง

จ้างทำความสะอาดพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร ย่านสถานี ทำความสะอาดคิมน้ำ กำจัดสิ่งปฏิกูล รถโดยสาร

- จัดยามสถานีนำผู้รับจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้างตรวจสอบอุปกรณ์ส่วนประกอบของรถ

โดยสารร่วมกันทั้งก่อนและหลัง ถ้าพบอุปกรณ์ส่วนประกอบรถโดยสารคันใดชำรุดเสียหายสูญหายด้วยการกระทำของผู้รับจ้างหรือพนักงานของผู้รับจ้าง จะต้องทำบันทึกแสดงรายการชำรุดเสียหายสูญหาย และให้ผู้รับจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้างลงนามรับทราบ เพื่อใช้เป็นหลักฐานเรียกเก็บเงินชดเชยต่อไป

- ผู้ว่าจ้างหรือผู้แทนของผู้ว่าจ้าง จะมอบรถโดยสารและพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร

ย่านสถานี ให้กับผู้รับจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ตามบัญชีตรวจสอบการทำความสะอาดรถโดยสารและคิมน้ำ (แบบ ข.1) แบบตรวจสอบการ ทำความสะอาดรถโดยสารรายคันประจำวัน (แบบ ข.1/1) และบัญชีแสดงการตรวจสอบการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร ย่านสถานี (แบบ ข.8)

2. นายสถานีหรือผู้แทน

งานจ้างทำความสะอาดพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร ย่านสถานี ทำความสะอาดคิมน้ำ กำจัดสิ่งปฏิกูล รถโดยสาร

- นายสถานีหรือผู้แทนจะต้องตรวจสอบบัญชีแสดงการตรวจสอบการทำความสะอาดและ

คิมน้ำรถโดยสารตามที่คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างได้หมายเหตุให้ละเอียดถูกต้อง เมื่อตรวจสอบตามบัญชีถูกต้องแล้วให้ลงรายการในบัญชีสรุปเงินค่าจ้างทำความสะอาดและคิมน้ำรถโดยสาร (แบบ ข.4)

- นายสถานีหรือผู้แทน เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้จากผู้รับจ้างให้จัดทำใบจ่ายเงิน (แบบ 185) โดยวิธีตรวจก่อนจ่าย

- นายสถานีจัดทำแบบพิมพ์บัญชีตรวจสอบทำความสะอาดรถโดยสารและคิมน้ำ (แบบ ข.1)

แบบตรวจสอบการจัดทำความสะอาดรถโดยสารรายคันประจำวัน (แบบ ข.1/1) และแบบตรวจสอบการทำ
ความสะอาดพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร ย่านสถานี (แบบ ข.8)

- การเรียกเก็บเงินต่าง ๆ จากผู้รับจ้างตามสัญญาว่าจ้าง ให้นายสถานีที่เกี่ยวข้อง ออก

ใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้ผู้รับจ้างแล้วนำส่งฝ่ายการเงินและการบัญชี หมายเหตุใบใบเสร็จรับเงิน (แบบ 17)

- นายสถานี ที่เกี่ยวข้องจัดหมุนเวียนรถเข้าทำความสะอาดหนักตามกำหนดเวลา ทุก 5 วัน/ครั้ง/
คัน และตามประเภทของรถ

- กรณีรถได้รับการทำความสะอาดหนักแล้วยังไม่ครบกำหนด หากมีสภาพสกปรกมาก ก็ให้
นสน. ที่เกี่ยวข้องพิจารณาขออนุมัติ สตร. ต้นสังกัด ทำความสะอาดหนักได้ตามแบบ ข.2

- นายสถานีที่เกี่ยวข้องส่งมอบรถให้ผู้รับจ้างทำความสะอาดหนัก โดยใช้แบบ ข.3

- นายสถานีที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ จัดทำรายงานการส่งรถเข้าทำความสะอาดหนัก ตามแบบ ข.3

- นายสถานีที่เกี่ยวข้อง จัดทำบัญชีควบคุมรถโดยสาร (แบบ ข.6)

- นายสถานีที่เกี่ยวข้อง เบิกสตักเกอร์พื้นสีขาวขนาด 2.5 x 12.5 ซม. ที่ ผดง.

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

นายสถานีที่เป็นต้นทางขบวนรถ เบิกแบบตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง (แบบ ก.1) และ แบบตรวจสอบความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร (แบบ ก.2) จากงานเดินรถแขวง สำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องเบิกใช้

- นายสถานีที่กำหนดให้เป็นจุดรับขยะบรรจุลงจากขบวนรถ ให้จัดภาชนะรองรับขยะจากขบวนรถโดยสารทุกขบวน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องจัดเก็บในโอกาสแรก

3. ผดง,

งานจ้างทำความสะอาดพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร ย่านสถานี ทำความสะอาดเติมน้ำ กำจัดสิ่งปฏิกูล รถโดยสาร จัดทำกสศิกเกอร์พื้นสีขาวขนาด 2.5 x 12.5 ซม. เพื่อให้ นายสถานีที่เกี่ยวข้องเบิกใช้

4. คณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง

จ้างทำความสะอาดพื้นที่บริเวณขานชาลา อาคาร ย่านสถานี ทำความสะอาดเติมน้ำ กำจัดสิ่งปฏิกูล รถโดยสาร

คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างมีหน้าที่ตรวจสอบควบคุมงานจ้างและสั่งการให้ผู้รับจ้าง หรือผู้แทนของผู้รับจ้างปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาว่าจ้าง และพิจารณาผลงานของผู้รับจ้างที่กระทำไปแล้วในแต่ละเดือน โดยทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบทุกสิ้นเดือน

- คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างพบว่า ผู้รับจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้างปฏิบัติงานไม่เรียบร้อยหรือใช้วิธีการไม่ถูกต้อง หรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขในสัญญาว่าจ้าง ให้พิจารณาสั่งการปรับปรุงแก้ไขเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเรียกเก็บเงินค่าปรับ แล้วรายงานให้ฝ่ายการเดินรถ (ผสส.) ทราบทุกครั้ง

- คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างเมื่อได้รับบัญชีแสดงการตรวจสอบจากผู้รับจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้างแล้ว ให้ตรวจรับงานร่วมกับผู้รับจ้าง หรือผู้แทนของผู้รับจ้าง โดยให้นำบัญชีตรวจสอบทั้ง 3 ฉบับ และให้ตรวจสอบตามรายการที่กำหนดไว้ในบัญชี เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยให้ลงนามร่วมกันและมอบบัญชีให้กับผู้รับจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง จำนวน 1 ฉบับ และคณะกรรมการตรวจรับงานเก็บไว้ 2 ฉบับ

- คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างจะต้องมอบบัญชีแสดงการตรวจสอบการทำความสะอาดและเติมน้ำรถโดยสาร จำนวน 2 ฉบับ ให้นายสถานีหรือผู้แทน เพื่อคิดเงินค่าจ้างให้กับผู้รับจ้างเป็นประจำทุกวัน ให้จัดส่งในวันรุ่งขึ้นเป็นอย่างช้า โดยมีหลักฐาน

การตรวจรับงานทำความสะอาดพื้นที่ขานชาลา และย่านสถานี คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างต้องตรวจสอบความสะอาดร่วมกับผู้รับจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้างทุกครั้งทุกวัน

คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างหรือผู้แทน จะต้องมอบบัญชีตรวจสอบการทำความสะอาดหน้ารถโดยสารให้นายสถานี เพื่อคิดเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นประจำทุกวันตามรายการ การคิดเงินค่าจ้างให้กับผู้รับจ้างให้ใช้แบบ ข.4 โดยแจ้งการคิดเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้าง หรือผู้แทนทราบโดยมีหลักฐาน โดยอนุญาตให้ผู้รับจ้างหรือผู้แทนมีสิทธิตรวจสอบการคิดเงินได้

คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างให้ตรวจสอบงานและสั่งการให้ผู้รับจ้างหรือผู้แทน ให้ปฏิบัติงานตามเงื่อนไขสัญญาว่าจ้างฯ ทุกประการ และพิจารณาผลงานของผู้รับจ้างในแต่ละเดือน และจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบงานทำความสะอาด (แบบ ข.7) ทุกสิ้นเดือน

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

ให้คณะกรรมการตรวจการจ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสารระดับเขต แขวง เสนอผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างบนขบวนรถในความรับผิดชอบไปยัง คณะกรรมการตรวจการจ้างฯ ระดับศูนย์ เพื่อประมวลและรวบรวม เสนอประธานคณะกรรมการตรวจการจ้างฯ เพื่อรายงานการรถไฟฟ้า ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจการจ้างฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างบนขบวนรถในความรับผิดชอบอย่างน้อย ขบวนละ 1 ครั้งต่อเดือน โดยใช้แบบประเมินผล (แบบ ก.3) ทั้งนี้ให้ถือคะแนนรวมของคณะกรรมการตรวจการจ้างฯ ทั้งคณะเป็นสำคัญ

กรณีผลการปฏิบัติงานไม่ผ่านเกณฑ์ ให้คณะกรรมการตรวจการจ้าง รายงานฝ่ายการเดินรถเพื่อพิจารณาโทษตามเงื่อนไขสัญญา

คณะกรรมการตรวจการจ้าง ต้องรายงานสรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ประจำเดือน พร้อมความเห็น (สำเนา 2 ฉบับ) ให้ฝ่ายการเดินรถ กตส.(ผสส.) ทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

5. สตร. หรือ ช.สคช.

จ้างทำความสะอาดพื้นที่บริเวณชานชาลา อาคาร ยานสถานี ทำความสะอาดเต็มน้ำ กำจัดสิ่งปฏิกูล รถโดยสาร

เพื่อให้การหมุนเวียนรถเข้ารับการทำความสะอาดหนักเป็นไปอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ ให้ สตร. หรือ ช.สคช. ที่เกี่ยวข้องติดตามตรวจสอบบัญชีควบคุมการทำความสะอาดอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง

6. พนักงานรักษารถ เป็นผู้ควบคุมงาน

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

- ให้รับมอบหนังสือแจ้งรายชื่อพนักงานทำความสะอาดบนขบวนรถจากผู้รับจ้างโดยมีหลักฐาน

- ให้ตรวจสอบรายชื่อพนักงานทำความสะอาดบนขบวนรถ กับบัตรประจำตัวที่การรถไฟฟ้า

ออกให้ ให้มีรายชื่อตรงกัน และตรวจสอบจำนวนมิได้เกินกว่าจำนวนที่ระบุในใบเบิกทาง

- ให้ควบคุม ตรวจสอบดูแล ส่งการพนักงานทำความสะอาดของผู้รับจ้าง ในการทำความสะอาดเช่นเดียวกับคนการของการรถไฟฟ้า เดิม และให้สั่งการให้พนักงานของผู้รับจ้าง ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่การรถไฟฟ้า เคยกำหนดให้เป็นหน้าที่ของคนที่ทำความสะอาดด้วย

ให้จัดสถานที่ในรถทำการ สำหรับให้พนักงานทำความสะอาดบนขบวนรถเก็บเครื่องมือ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานบนขบวนรถ และเพื่อพักผ่อน

- พนักงานรักษารถ ขบวนรถที่มีผู้รับจ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาด ให้ตรวจ สอบ ควบคุม การปฏิบัติงานของผู้รับจ้างทุกเที่ยวที่ขึ้นทำการ ตั้งแต่ขบวนรถออกเดินทาง จนขบวนรถถึงปลายทางโดยใช้แบบ ตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง (แบบ ก. 1) ตรวจสอบการปฏิบัติงานจริง เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหัวข้อที่ระบุ แล้วบันทึกผลการตรวจสอบด้วยการทำเครื่องหมายในช่องที่กำหนดหรือบันทึกผลการตรวจสอบเพิ่มเติมตามความเป็นจริงในช่องว่างที่กำหนดไว้ ซึ่งหากพบข้อบกพร่องใด ๆ ที่สามารถสั่งการแก้ไขได้ ต้องสั่งการแก้ไขก่อนด้วย เพื่อมิให้กระทบกับงานด้านบริการ

- เมื่อขบวนรถถึงปลายทาง รวบรวมแบบตรวจสอบการทำความสะอาด (แบบ ก.2) จากพนักงานทำความสะอาด แล้วเก็บรักษาเป็นหลักฐานร่วมกับสำเนาแบบตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง (แบบ ก.1)

หากปรากฏว่าปริมาณขยะบนขบวนรถมีจำนวนมาก ให้พนักงานรักษารถ (พรร.) พิจารณาสั่งการผู้เกี่ยวข้อง นำลงสถานีก่อนถึงสถานีที่กำหนดให้เป็นจุดพักขยะได้

7 พนักงานทำความสะอาด (ผู้รับจ้าง)

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

ให้รับแบบตรวจสอบความสะอาด (แบบ ก.2) จากพนักงานรักษารถนายละ 1 ชุด และเป็นผู้รับผิดชอบเก็บรักษาน้ำตดตัวแต่ละนาย

ให้ใช้ถุงพลาสติกสีดำบรรจุขยะ โดยต้องจัดเตรียมให้เพียงพอสำหรับใช้บนขบวนรถ เมื่อขบวนรถถึงสถานีที่กำหนดให้เป็นจุดพักขยะ ให้ตรวจสอบรถโดยสารที่รับผิดชอบรวบรวมนำถุงขยะลงทิ้งยังที่รองรับขยะ

8 พนักงานรณอน

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบการทำความสะอาดตามแบบ ก.2 เฉพาะรณอนคันที่รับผิดชอบทุก 1 ชม. หากตรวจพบความบกพร่องให้แจ้งพนักงานทำความสะอาดทันที หากไม่พบให้แจ้ง พทล. พรร. ตามกรณี และให้บันทึกการตรวจสอบความสะอาดพร้อมบันทึกความเห็นในแบบ ก.2 ทุก 3 ชม.

9. พนักงานห้ามล้อ

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบการทำความสะอาด ในรถโดยสารอื่น โดยบันทึกการตรวจสอบความสะอาดพร้อมบันทึกความเห็นในแบบ ก. 2 ทุก 3 ชั่วโมง

10. งานสถานีกรุงเทพ หรือ งานเดินรถแขวงที่เกี่ยวข้อง

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

จัดทำแบบตรวจสอบ (แบบ ก.1) และ แบบตรวจสอบความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร (แบบ ก.2) ส่งให้นายสถานีที่เป็นต้นทางขบวนรถ สำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องเบิกใช้

11. กองโดยสาร

จ้างจัดทำและดูแลรักษาความสะอาดบนขบวนรถโดยสาร

เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้จากผู้รับจ้าง และรายงานตรวจการจ้างจาก คณะกรรมการตรวจการจ้างฯ แล้ว ให้ตั้งเบิกจ่ายเงินค่าจ้างให้กับผู้รับจ้าง โดยจัดทำใบจ่ายเงิน (แบบ 185) โดยวิธีตรวจก่อนจ่าย นำหลักฐานต่าง ๆ แนบติดไปกับใบจ่าย

หลักฐานต่าง ๆ จะต้องส่งผ่านให้ กตส. ตรวจสอบถูกต้องแล้วลงนามปฏิบัติการแทน อตร. ผ่านใบจ่ายเงินไปที่แผนกควบคุมพัสดุและการเงิน เสนอผู้มีอำนาจสั่งจ้างอนุมัติงานจ้างก่อนผ่านไปยังฝ่ายการเงินและการบัญชีจ่ายเงินให้ผู้รับจ้างต่อไป

**เรื่อง วิธีปฏิบัติในการจัดบริการอาหาร/เครื่องดื่มและพนักงานบริการ
บนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ**

๑. พนักงานการเดินรถ ๖ - ๗ งานควบคุมสัญญาและการเข้าสัทธิ (ควบคุมและปฏิบัติการตรวจสอบพัสดุ)

- ๑.๑ ประสานกับผู้รับจ้าง ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการฯ
- ๑.๒ รับมอบบัญชีการจ่ายอาหารบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ (แบบ ผสส.๑ /๑) และบัญชีสำรองที่ของขบวนรถจากผู้เกี่ยวข้องโดยมีหลักฐาน
- ๑.๓ ตรวจสอบการจ่ายอาหาร ตามบัญชีแบบ ผสส.๑/๑ และบัญชีสำรองที่ของขบวนรถให้ถูกต้อง สำหรับบัญชีสำรองที่ เมื่อเสร็จงานแล้ว ให้ส่งหัวหน้างานระเบียบการโดยสาร (ผดส.) ทันทที

๒. ผู้รับจ้างจัดบริการอาหาร/เครื่องดื่มฯ

- ๒.๑ ให้จัดทำบัญชีการจ่ายอาหารบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ (แบบ ผสส.๑/๑) ให้เพียงพอต่อการใช้งานตลอดอายุสัญญา มอบบัญชีดังกล่าวให้กับพนักงานบริการที่ไปปฏิบัติงานบนขบวนรถแต่ละโบกี้ โดยให้จัดทำบัญชีเป็นชุด (ชุดละ ๒ ฉบับ) และให้แยกเป็นแต่ละขบวน
- ๒.๒ ให้จัดทำหนังสือแจ้งรายชื่อพนักงานบริการที่ไปปฏิบัติงานบนขบวนรถ โดยจัดทำเป็นชุด (ชุดละ ๒ ฉบับ) แยกเป็นแต่ละขบวนรถ แล้วมอบพนักงานบริการเพื่อนำมอบพนักงานรักษารถต่อไป
- ๒.๓ ก่อนขบวนรถออกเดินทาง
 - ๒.๓.๑ ให้พนักงานบริการมอบหนังสือแจ้งรายชื่อฯ ตามข้อ ๒.๒ ให้พนักงานรักษารถ ๑ ฉบับ โดยมีหลักฐาน ส่วนอีกฉบับเก็บไว้เป็นหลักฐาน
 - ๒.๓.๒ ให้พนักงานบริการแต่ละโบกี้ แต่ละขบวน มอบบัญชีการจ่ายอาหารบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ (แบบ ผสส.๑/๑) ทั้งชุด ให้พนักงานรักษารถ โดยมีหลักฐาน
 - ๒.๔ หลังจากจ่ายอาหารแก่ผู้โดยสารในขบวนรถแต่ละขบวนเสร็จสิ้นครบถ้วนแล้ว ให้พนักงานบริการแต่ละโบกี้และแต่ละขบวนจดแจ้งจำนวนอาหารต่อคนที่จ่ายจริงลงในบัญชีการจ่ายอาหาร (แบบ ผสส.๑/๑) ที่นำมอบพนักงานรักษาไว้ตามข้อ ๒.๓.๒ พร้อมลงนามรับรอง
 - ๒.๕ การติดต่อประสานงานระหว่างการรถไฟฯ กับผู้รับจ้าง ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ สำหรับในวันและเวลาราชการให้ติดต่อกับพนักงานการเดินรถ ๖ - ๗ งานควบคุมสัญญาและการเข้าสัทธิ (ควบคุมและปฏิบัติการตรวจสอบพัสดุ) ส่วนในวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการให้ติดต่อกับสารวัตรงานสถานีกรุงเทพ (สกท.)
- ๒.๖ การจัดซื้ออาหารหลักและเครื่องดื่มในกรณีขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ
ล่าช้าตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๓.๗ การรถไฟฯ จะใช้งบประมาณของการรถไฟฯ ในการจัดซื้อและให้บริษัทฯ ดำเนินการ แจกจ่ายให้ผู้โดยสาร

๓. พนักงานรักษารถ (พรร.) นายสถานี (นสน.)

- ๓.๑ พนักงานรักษารถ ให้รับมอบบัญชีการจ่ายอาหารบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ (แบบ ผสส.๑/๑) และหนังสือแจ้งรายชื่อพนักงานบริการที่ไปปฏิบัติงานบนขบวนรถ จากพนักงานบริการโดยมีหลักฐาน

๓.๒ พนักงานรักษารถ ให้ตรวจสอบจำนวนพนักงานบริการ มิให้เกินจากจำนวนที่แจ้งในใบเบิกทาง และตรวจสอบรายชื่อพนักงานบริการ บัตรประจำตัวที่การรถไฟฯ ออกให้ ให้มีรายชื่อตรงกัน

๓.๓ พนักงานรักษารถ ให้ควบคุมการจ่ายอาหารของพนักงานบริการให้ถูกต้องตรงตามช่วงเวลา ที่กำหนดและตรวจสอบ ติดตาม ให้พนักงานบริการจด แจ้ง จำนวนอาหารต่อคน ที่จ่ายจริง ลงในบัญชีแบบ ผสส.๑/๑ ให้ถูกต้องด้วย

๓.๔ พนักงานรักษารถ ให้ตรวจสอบจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางตามช่วงเวลาต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ใน แบบ ผสส.๑/๑ ทุกช่วงเวลาของขบวนรถ โดยจดจำนวนผู้โดยสารที่ตรวจสอบได้ลงในแบบ ผสส.๑/๑ พร้อมลงนาม รับรอง

๓.๕ พนักงานรักษารถ เมื่อขบวนรถถึงปลายทาง ให้ส่งบัญชีแบบ ผสส.๑/๑ จำนวน ๑ ฉบับ ให้งานควบคุมสัญญาและการเช่าสิทธิ ศูนย์วิชาการและพัฒนาการขนส่ง ทันที ส่วนอีกฉบับเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๓.๖ พนักงานรักษารถ บัญชีสำรองที่ เมื่อขบวนรถถึงปลายทาง ส่งให้ งานควบคุมสัญญาและการเช่าสิทธิ ศูนย์วิชาการและพัฒนาการขนส่ง โดยมีหลักฐานเช่นเดียวกัน

๓.๗ การจัดซื้ออาหารหลักพร้อมเครื่องดื่ม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้โดยสาร กรณี ขบวนรถล่าช้า เสียเวลา (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๒๒ มี.ค.๒๕๕๕ ท้ายบันทึกฝ่ายฯ ที่ พ.๕/ธร.๑/๑๕๖๑ ลงวันที่ ๗ ธ.ค.๒๕๕๔) ดังนี้-

๓.๗.๑ หากขบวนรถล่าช้า เสียเวลา จากประกาศเดินรถ (ปคร.) ตั้งแต่ ๒ ชั่วโมงขึ้นไป ให้จัดบริการอาหารหลักพร้อมเครื่องดื่ม โดยลงเวลาล่าช้าพร้อมสาเหตุโดยละเอียดไว้ในบัญชีแบบ ผสส.๑/๑ ด้วย

๓.๗.๒ ให้พนักงานรักษารถ เป็นผู้ดำเนินการประสานงานสั่งซื้ออาหารหลักและเครื่องดื่ม โดยทำเป็นบันทึกชุดละ ๓ ฉบับ ฉบับที่ ๑ มอบให้ นายสถานี สถานีที่เหมาะสมเพื่อแจ้งต่อ นายสถานี ที่จัดซื้ออาหาร ฉบับที่ ๒ มอบให้ นายสถานี ที่จัดซื้ออาหารฯ และ ฉบับที่ ๓ เก็บไว้เป็นหลักฐาน

๓.๗.๓ นายสถานีเมื่อรับแจ้งจาก พนักงานรักษารถ ตามข้อ ๓.๗.๒ ให้ดำเนินการแจ้ง นายสถานี ที่จัดซื้ออาหารหลักพร้อมเครื่องดื่ม ทางเครื่องมือสื่อสารที่สามารถแจ้งได้ทันที แล้วแจ้งกลับให้ พนักงานรักษารถ ขบวนรถนั้นทราบว่าจะซื้อหรือไม่ อย่างไร

๓.๗.๔ หากมีข้อขัดข้อง ตามข้อ ๓.๗.๒ หรือ ๓.๗.๓ ให้ พนักงานรักษารถ ใช้ดุลยพินิจ แจ้งสั่งซื้ออาหารจากนายสถานี ที่สามารถสั่งซื้ออาหารหลักพร้อมเครื่องดื่มได้ตามความเหมาะสม

๓.๗.๕ ให้นายสถานี ที่จัดซื้ออาหารหลักพร้อมเครื่องดื่ม ดำเนินการจัดซื้อตามที่นายสถานี ตามข้อ ๓.๗.๓ แจ้งตามบันทึกจากพนักงานรักษารถ แล้วตอบรับกับพนักงานรักษารถ ขบวนรถนั้นทางโทรศัพท์มือถือ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นที่สามารถติดต่อได้

๓.๗.๖ นายสถานี ที่จัดซื้ออาหารหลักพร้อมเครื่องดื่ม ให้ใช้เงินรายได้ของสถานีจ่ายโดยวิธีจ่าย ก่อนตรวจในการเบิกจ่ายฯ โดยดำเนินการตามระเบียบ(ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๒๒ มี.ค.๒๕๕๕ ท้ายบันทึกฝ่ายฯ ที่ พ.๕/ธร.๑/๑๕๖๑ ลงวันที่ ๗ ธ.ค.๒๕๕๔)

๓.๗.๗ พนักงานรักษารถ เมื่อขบวนรถถึงสถานีที่จัดซื้ออาหารฯ ให้มอบบันทึกการสั่งซื้ออาหารหลักพร้อมเครื่องดื่มให้ นายสถานี ที่จัดซื้ออาหารฯ

วิธีปฏิบัติงานของพนักงานรถเสียบยง

พนักงานขบวนรถ (พรร. - ห้ามล้อ) มีหน้าที่ตรวจสอบ

1. พนักงานรถเสียบยงต้องแต่งกายให้สะอาด สุภาพ เรียบร้อย ตามแบบที่กำหนดไว้ขณะปฏิบัติหน้าที่บนขบวนรถ และติดบัตรประจำตัวพนักงานรถเสียบยงบริเวณหน้าอกเสื้อด้านซ้าย
2. พนักงานรถเสียบยงไปทำการค้ากับขบวนรถได้ ตามจำนวนที่ระบุไว้ในใบเบิกทาง
3. ต้องแสดงกิริยามารยาทอันดีต่อผู้โดยสาร และผู้ปฏิบัติงานทุกคน กับต้องไม่กระทำการใด ๆ ให้เป็นที่เดือดร้อนรำคาญแก่ผู้โดยสาร
4. ต้องจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ให้เพียงพอสำหรับบริการทุกเที่ยวที่ทำการค้าตลอดเส้นทางขบวนรถนั้นทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ รวมทั้งห้ามบิดพลิ้ว หรือหลีกเลี่ยง หรือปฏิเสธการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
5. ห้ามจำหน่ายอาหารที่มีกลิ่นรุนแรงในรถปรับอากาศ และไม่ให้ใช้หม้อไฟบริการอาหารในรถทุกประเภท
6. ต้องดูแลรักษาความสะอาด มิให้มีความสกปรกอันเกิดจากการปรุงประกอบอาหารบริเวณหน้าต่างด้านข้างนอกรถเสียบยงทั้งสองด้าน และจัดวางภาชนะ/อุปกรณ์ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่วางสิ่งของต่าง ๆ ขวางทางเดิน ประตู และทางขึ้น - ลง อุปกรณ์สิ่งของต่าง ๆ เสื้อผ้าต้องจัดเก็บในตู้ ห้องหรือล็อกเกอร์ ที่จัดเตรียมไว้ ทำความสะอาดครวและที่นั่งรับประทาน หลังการให้บริการเสร็จสิ้นทุกวันภายในครัวต้องจัดวางภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
7. ต้องจัดทำป้าย "กำหนดเวลาบริการ"
 - ช่วงเช้า เปิดบริการเวลา 5.30 น.
 - ช่วงเย็น ปิดบริการเวลา 22.00 น.พร้อมป้ายชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ผู้ดำเนินการโดยต้องเป็นป้ายที่เหมาะสมและเมื่อติดตั้งแล้ว ต้องมองดูสวยงาม
8. ต้องติดตั้งถังน้ำยาดับเพลิงภายในรถเสียบยง
9. สิ่งของเครื่องใช้ที่นำมาติดตั้งเพื่อประกอบการค้าในรถเสียบยงต้องมีน้ำหนักไม่เกิน 300 กิโลกรัม
10. ต้องดูแลรักษา ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในกิจการรถเสียบยงและโต๊ะ เก้าอี้ ม้านั่ง หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินโครงการ ให้อยู่ในสภาพดีและใช้การได้ตลอดเวลา
11. ต้องจัดทำรายการอาหาร/เครื่องดื่ม (Menu) พร้อมระบุราคาตามที่การรถไฟฯ กำหนด โดยจะต้องพิมพ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในรูปแบบที่สวยงาม แสดงภาพและราคาอาหารให้ชัดเจน
12. ห้ามพนักงานรถเสียบยงนำเสื้อผ้าสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวต่าง ๆ ขึ้นไปเก็บไว้บนรถเสียบยงเป็นอันขาด นอกจากสิ่งของจำเป็นสำหรับขึ้นปฏิบัติงานบนขบวนรถแต่ละเที่ยวเท่านั้น
13. ห้ามใช้ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องสุขาในรถโดยสาร และ/หรือชักเสื้อผ้าในรถโดยสาร ตามขบวนขาลาดานี และ/หรือตากเสื้อผ้าในรถโดยสาร/รถเสียบยงโดยเด็ดขาด รวมทั้งห้ามแขวนเสื้อผ้าในรถเสียบยงด้วย
14. ขณะขบวนรถทำขบวน อนุญาตให้ใช้ห้องน้ำด้านที่ติดกับรถเสียบยงเท่านั้น ห้ามเข้าไปรบกวนผู้โดยสารในห้องโดยสารเด็ดขาด
15. เพื่อให้ตำรวจรถไฟกับพนักงานประจำขบวนรถ เตินครงตรวจดูแลความเรียบร้อยภายในขบวนรถตลอดขบวนอย่างต่อเนื่อง ห้ามพนักงานรถเสียบยงปิดล็อกประตูรถเสียบยงโดยเด็ดขาด

16. ห้ามนำจาน ชามฯ ไปวางไว้ที่อ่างล้างหน้าในรถโดยสาร และห้ามเศษอาหารลงในถุง
รองรับขยะ และ/หรือถังรองรับขยะที่วางไว้บริเวณอ่างล้างหน้าโดยเด็ดขาด
17. ในรถนอนทุกชนิด เมื่อนำโต๊ะอาหารมาบริการผู้โดยสารแล้วต้องเก็บเข้าที่ทันที โดยต้องเช็ด
ทำความสะอาดก่อนเก็บ
18. ห้ามนำสิ่งของไปส่งหรือจำหน่ายให้แก่ผู้ที่อยู่ตามสถานีต้นทาง ปลายทาง และปลายทาง กับ
ห้ามรับฝากหรือรับซื้อสิ่งของใด ๆ ให้แก่ผู้ที่อยู่ตามสถานีต้นทาง ปลายทาง และปลายทาง
19. ห้ามประกอบกิจการหรือธุรกิจอื่น ๆ นอกจากจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มบนขบวนรถเท่านั้น
20. ห้ามจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในราคาสูงกว่าที่การรถไฟฯ กำหนด
21. ห้ามนำผู้โดยสารและ/หรือบุคคลภายนอกเข้ามาพักอาศัยในรถเสบียงเป็นอันขาด
22. ห้ามนำสิ่งของผิดกฎหมายหรือหลบหนีภาษีศุลกากรไปกับขบวนรถ
23. ห้ามลักลอบเล่นการพนันหรือปล่อยให้มีการเล่นการพนันในรถเสบียง
24. ห้ามติดตั้งโทรทัศน์และ/หรือเครื่องเสียงทุกชนิดในรถเสบียง
25. ห้ามจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ทุกชนิด
26. พนักงานรถเสบียง ต้องจัดเก็บและจัดขยะอันเกิดจากการปรุงประกอบอาหารและการใช้
บริการของผู้โดยสารในรถเสบียง ด้วยการนำขยะใส่ถุงดำผูกมัดปากถุงให้เรียบร้อยแล้วนำลงสถานีที่กำหนดเป็นจุด
พักขยะสำหรับขบวนรถนั้นเท่านั้น ห้ามทิ้งขยะลงข้างทางและห้ามนำขยะไปวางไว้บริเวณอ่างล้างหน้าในรถ
โดยสารเป็นอันขาด

วิธีปฏิบัติงานผู้เช่าสิทธิ (สถานี)

นายสถานี มีหน้าที่ตรวจสอบ

1. ใบเสร็จรับเงินซึ่งเป็นหลักฐานการชำระเงินจากผู้เช่า
2. การใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาในพื้นที่เช่า
3. ผู้เช่าต้องทำการค้าด้วยตนเอง จะให้ผู้มาทำการค้าร่วมด้วยไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากการรถไฟฟ้า
เป็นลายลักษณ์อักษรก่อน และต้องทำการค้าในสถานที่ที่การรถไฟฟ้า จัดให้เท่านั้น
4. ห้ามให้ผู้เช่าหรือคนของผู้เช่า นำของมาวางขายบนชานชาลาสถานี และห้ามขึ้นไปเร่ขายหรือขึ้นไปส่ง
ให้กับผู้โดยสารบนขบวนรถไฟฟ้าเป็นอันขาด
5. ตรวจสอบราคาสินค้า เพื่อให้ตรงตามราคาของการรถไฟฟ้า กำหนดให้ตามบัญชีที่ระบุให้ท้ายสัญญา
6. ตรวจสอบว่าผู้เช่ารักษาสถานที่ให้อยู่ในสภาพเดิม และรักษาความสะอาดในพื้นที่เช่าหรือไม่
7. ตรวจสอบสินค้าไม่ให้มีสินค้าที่ผิดกฎหมายหรือสิ่งกีดขวางการจราจรของการรถไฟฟ้า
8. ต้องทำการตรวจสอบตราสถานที่ เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยในพื้นที่เช่า
9. ต้องให้ผู้เช่าทำการจำหน่ายอาหารและสิ่งพิมพ์ในบริเวณสถานที่เช่า
10. จะต้องแต่งกายให้เป็นไปตามระเบียบ หรือตามคำสั่งของการรถไฟฟ้า ทุกประการ ดังนี้
ส่วนรับขาย ให้สวมเสื้อเชิ้ตแขนสั้นสีขาว กางเกงขาสั้นหรือขายาวสีดำหรือสีน้ำเงิน
ส่วนรับหญิง ให้สวมเสื้อเชิ้ตแขนสั้นสีขาว ผ้านุ่งหรือกระโปรงสีดำหรือสีน้ำเงิน
11. ห้ามจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ ทุกชนิด

วิธีปฏิบัติในการให้บริการเข้าผ้าและรับจ้างซักรีดผ้า เพื่อให้บริการในรถโดยสาร

ด้วย การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้อนุญาตให้เอกชน เป็นผู้รับจ้างให้บริการเข้าผ้าและรับจ้างซักรีดผ้า เพื่อให้บริการในรถโดยสาร

ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการฯ ดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงให้ผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติดังนี้

๑. พนักงานการเดินรถ ๖ - ๗ (หรือ ๘ จำนวนการ) สถานีกรุงเทพ (ทำหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์เครื่องนอน)

๑.๑ ให้อำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานกับผู้รับจ้าง ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ

๑.๒ ให้จัดใบมอบเครื่องนอนของใช้รถนั่งนอนเป็นชุด (ชุดละ ๔ ฉบับ) โดยมอบใบมอบเครื่องนอนของใช้รถนั่งนอนดังกล่าวให้กับพนักงานรถนอนหรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษที่เขตรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถ ที่ไปปฏิบัติงานบนขบวนรถแต่ละใบก็ ชุดละ ๓ ฉบับ (เก็บไว้เป็นหลักฐานชุดละ ๑ ฉบับ)

๑.๓ เมื่อขบวนรถกลับถึงสถานีกรุงเทพ ให้รับมอบใบมอบเครื่องนอนของใช้รถนั่งนอนคืนจากพนักงานรถนอนหรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษที่เขตรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถ ชุดละ ๒ ฉบับ (พนักงานรถนอนฯ เก็บไว้เป็นหลักฐานชุดละ ๑ ฉบับ) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกจำนวนผ้าลงในบัญชีรับผ้าคืนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน จากนั้นจึงนำใบมอบเครื่องนอนของใช้รถนั่งนอนส่งผู้เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๑.๓.๑ ให้ผู้รับจ้าง ชุดละ ๑ ฉบับ

๑.๓.๒ ให้คณะผู้ควบคุมงาน ชุดละ ๑ ฉบับ

๑.๔ ตรวจสอบจำนวนผ้าเครื่องนอนของการรถไฟฯ ร่วมกับผู้รับจ้างหรือผู้แทนผู้รับจ้างก่อนส่งมอบให้พนักงานรถนอนหรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษที่เขตรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถ พร้อมลงนามรับรองจำนวนผ้าในใบมอบเครื่องนอนของใช้รถนั่งนอน และบันทึกจำนวนผ้าลงในบัญชีจ่ายผ้าทุกครั้ง

๑.๕ ตรวจสอบจำนวนผ้าเครื่องนอนของการรถไฟฯ ที่ให้บริการบนขบวนรถโดยสารร่วมกับผู้รับจ้างหรือผู้แทนผู้รับจ้างและพนักงานรถนอนหรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษที่เขตรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถ พร้อมลงนามรับรองจำนวนผ้าในใบมอบเครื่องนอนของใช้รถนั่งนอนทุกครั้ง เมื่อขบวนรถกลับถึงสถานีกรุงเทพ และรายงานให้คณะผู้ควบคุมงานทราบ

๒. พนักงานการเดินรถ ๖ - ๗ (หรือ ๘ จำนวนการ) งานควบคุมสัญญาและการเข้าสิทธิ (ควบคุมและปฏิบัติการด้านรับ - จ่ายเงิน)

๒.๑ ให้ติดต่อประสานงานกับผู้รับจ้าง ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฯ เฉพาะในวันและเวลาราชการ

๒.๒ รับมอบรายงานการตรวจรับจำนวนผ้าเครื่องนอนของการรถไฟฯ เพื่อให้บริการบนขบวนรถโดยสาร จากผู้เกี่ยวข้องโดยมีหลักฐาน

๒.๓ ตรวจสอบจำนวนผ้าเครื่องนอนของการรถไฟฯ ที่ให้บริการบนขบวนรถโดยสารตามรายงานการตรวจรับจำนวนผ้าเครื่องนอนให้ถูกต้อง ก่อนดำเนินการต่อไป

๓. พนักงานการเดินรถ ๖ - ๗ (หรือ ๘ จำนวนการ) งานระเบียบการโดยสาร (หัวหน้าหมวดรถนอน)

๓.๑ ให้จัดทำรายงานผ้าชำรุดหรือไม่สะอาด ให้เพียงพอต่อการใช้งาน มอบให้พนักงานรถนอนหรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษที่เขตรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถ

๓.๒ ให้เก็บรวบรวมรายงานผ้าชำรุดหรือไม่สะอาดจากพนักงานรอนนอนหรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถแล้ว จัดส่งให้งานควบคุมสัญญาและการเช่าสิทธิ์ ศูนย์วิชาการและพัฒนาการขนส่ง เป็นประจำทุกวันที ๑๕ และวันสุดท้ายของเดือน

๔. ผู้รับจ้างให้บริการเช่าผ้าและรับจ้างซักรีดผ้า เพื่อให้บริการในรถโดยสาร

๔.๑ การซักรีดผ้า

๔.๑.๑ กรณีการเช่าผ้า

ผู้รับจ้างต้องซักรีดผ้าให้สะอาด บรรจุถุงพลาสติก ปิดผนึก มีคุณภาพได้มาตรฐาน และต้องจัดหาพาหนะพร้อมพนักงานนำผ้าที่ซักรีดแล้วมาส่งที่สถานีกรุงเทพขึ้นขบวนรถที่จะออกจากสถานีกรุงเทพ และขนผ้าที่ใช้แล้วจากขบวนรถที่กลับถึงสถานีกรุงเทพ กลับไปซักรีดที่โรงงานซักรีดของผู้รับจ้างเป็นประจำทุกวัน

๔.๑.๒ กรณีการจ้างซักรีดผ้า

ผู้รับจ้างต้องรับผ้าของผู้จ้างถ้าหากมี จากห้องผ้าสถานีกรุงเทพ หรือ ณ สถานที่ที่ผู้จ้างจะกำหนด นำไปซักรีดให้สะอาดเรียบร้อย และบรรจุถุงพลาสติกมิดชิดให้เรียบร้อย สำหรับผ้าท่อนและผ้าเช็ดตัวจะต้องแยกเป็นรายผืน บรรจุถุงพลาสติก และให้นำส่งตามเวลา สถานที่ที่ผู้จ้างกำหนด

๔.๒ การจัดหาผ้าให้เช่า

ผู้รับจ้างต้องจัดหาผ้าตามประเภท ขนาด คุณภาพมาตรฐาน และจำนวน ตามที่ผู้จ้างกำหนด รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ น้ำยา ผงซักฟอก สารเคมี และอื่นๆ ที่ใช้ในการซักผ้า พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หากไม่มีให้ตรวจสอบ หรือมีจำนวนผ้าไม่ครบตามที่ผู้จ้างกำหนดผู้จ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญา พร้อมรับหลักประกันสัญญาได้ทันที

๔.๓ ในกรณีมีเหตุการณ์ซึ่งทำให้ขบวนรถเดินไม่ได้ตามปกติ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาพาหนะพร้อมพนักงานไปรับ และส่งผ้าภายในกำหนดเวลา ณ จุดที่ผู้จ้าง หรือผู้แทนผู้จ้างจะกำหนด แต่จะไม่ไกลกว่าสถานีประจวบคีรีขันธ์ในเส้นทางสายใต้ สถานีลพบุรีในเส้นทางสายเหนือ และสถานีชุมทางแก่งคอยในเส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการนี้จากผู้จ้าง

๔.๔ ให้จัดหาถุงผ้าสำหรับจัดเก็บผ้าที่ผ่านการใช้แล้ว หรือผ้าที่ชำรุดกับไม่สะอาด ให้เพียงพอต่อการใช้งานแล้ว ส่งมอบให้พนักงานรอนนอนหรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถ

๔.๕ ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้จ้าง ผู้แทนของผู้จ้าง หรือเจ้าหน้าที่ของผู้จ้างซึ่งกระทำตามหน้าที่มีอำนาจเข้าตรวจตราดูแล สั่งการด้วยวาจา หรือเป็นคำสั่งลายลักษณ์อักษร ให้ผู้รับจ้าง และ/หรือพนักงานลูกจ้างของผู้รับจ้างปฏิบัติตามสัญญา หรือแม้จะเป็นเรื่องนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญา แต่เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้รับจ้างและ/หรือพนักงานลูกจ้างของผู้รับจ้างก็ต้องปฏิบัติตาม

๔.๖ การเบิกจ่ายเงินค่าเช่าผ้าและค่ารับจ้างซักรีดผ้า

ผู้รับจ้างต้องจัดส่งเอกสารการรับมอบผ้าพร้อมใบแจ้งหนี้ ให้กับหัวหน้าหมวดห้องผ้าสถานีกรุงเทพ หรือสารวัตรงานสถานีกรุงเทพ หรือผู้แทน ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจะทำการเบิกจ่ายเงิน โดยสามารถรับเงินได้ที่กองการเงิน ฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย

๕. พนักงานรักษารถ (พรว.)

๕.๑ ให้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรอนนอนหรือ

พนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ้าบนขบวนรถ

๕.๒ กำชับให้พนักงานรถยนต์หรือพนักงานบริการบนขบวนรถด่วนพิเศษที่เขลาร่างปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ่านขบวนรถตรวจสอบสภาพผ้าเครื่องนอน หากพบว่ามีข้อบกพร่อง เช่น ขาดจุดฉีกขาด สภาพเก่า มีสีคล้ำ มีกลิ่นอับชื้น มีสิ่งปนเปื้อน หรือกรณีอื่นใดซึ่งไม่เหมาะสมแก่การให้บริการ ให้แยกผ้าเครื่องนอนดังกล่าวเก็บไว้ (ห้ามนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นอันตราย)

๖. พนักงานรถยนต์หรือพนักงานบริการบนขบวนรถพิเศษที่เขลาร่างปรับอากาศหรือพนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบผ่านขบวนรถ

๖.๑ เมื่อรับมอบผ้าแล้ว ผ้าทุกชนิดจะต้องจัดเก็บให้เรียบร้อย อย่าวางบนพื้นโดยไม่มีสิ่งใดรองรับ สำหรับผ้าที่ผ่านการใช้งานแล้ว ต้องจัดเก็บในถุงผ้าที่ผู้รับจ้างจัดไว้ให้ ส่วนกรณีถุงบรรจุผ้ามีไม่เพียงพอ ต้องรายงานให้ทราบทันที

๖.๒ ห้ามใช้ผ้าผืนใดไปจากวัตถุประสงค์ของผ้าแต่ละชนิดโดยเด็ดขาด

๖.๓ ให้อายุผ้าเครื่องนอนเฉพาะผู้โดยสารที่มีสิทธิใช้บริการคนละ ๑ ชุด หากมีการขอเพิ่มก็ให้ปฏิเสธโดยสุภาพว่ามีจำนวนจำกัด เว้นแต่ผู้โดยสารขอเพิ่มกรณีแจ้งว่า เจ็บป่วยหรือมีเด็กนอนรวม รวมทั้งผ้าเปียกชื้น เปราะเปื้อน จากการกระทำของผู้โดยสารจึงจ่ายให้ได้ โดยให้บันทึกข้อหมายเหตุในใบมอบผ้าฯ ให้ชัดเจนว่าผู้โดยสารขอเพิ่มประเภทใด จำนวนเท่าใด เนื่องจากกรณีใด แล้วพนักงานรถยนต์ลงนามกำกับพร้อมให้ พร. ร่วมลงนามรับรองด้วย

๖.๔ ให้ตรวจสอบสภาพผ้าเครื่องนอน หากพบว่ามีข้อบกพร่อง เช่น ขาดจุดฉีกขาด สภาพเก่า มีสีคล้ำ มีกลิ่นอับชื้น มีสิ่งปนเปื้อน หรือกรณีอื่นใดซึ่งไม่เหมาะสมแก่การให้บริการ ให้แยกจัดเก็บผ้าเครื่องนอนดังกล่าวต่างหากจากผ้าที่ผู้โดยสารใช้แล้ว (ห้ามนำไปให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นอันตราย) เพื่อส่งคืนห้องผ้ากรุงเทพเมื่อขบวนรถถึงกรุงเทพ

๖.๔.๑ ให้บันทึกข้อหมายเหตุในใบมอบเครื่องนอนฯ แต่ละประเภทว่า
"ส่งคืนเนื่องจากมีข้อบกพร่อง.....ผืน"

๖.๔.๒ ให้บันทึกจำนวนผ้าที่ได้รับมอบ จำนวนผ้าที่ใช้ไป และจำนวนผ้าคงเหลือ
ทั้งไป - กลับ ในใบมอบเครื่องนอนฯ ทุกครั้ง

๖.๔.๓ ให้บันทึกในรายงานผ้าชำรุดหรือไม่สะอาด ให้ชัดเจนว่าเป็นผ้าประเภทใด มีจำนวนผ้าที่ใช้ให้บริการผู้โดยสารเท่าใด มีจำนวนผ้าที่ชำรุดหรือไม่สะอาดเท่าใด เนื่องจากกรณีใด และส่งให้หัวหน้าหมวดรถยนต์ทันทีที่ขบวนรถถึงกรุงเทพ

ทั้งนี้ ให้ลงนามกำกับในบันทึกทุกครั้งด้วย

๖.๕ กรณีผ้ามีความสกปรกมากผิดปกติ ซึ่งเกิดจากเหตุสุดวิสัยกรณีต่างๆ ให้รวบรวมบรรจุแยกไว้ต่างหาก ห้ามนำมารวมกับผ้าใช้แล้ว และแจ้งผู้รับมอบผ้าว่า "ส่วนนี้ให้ทำการซักโดยวิธีพิเศษ"

๖.๖ เมื่อขบวนรถกลับถึงสถานีกรุงเทพให้นำส่งใบมอบเครื่องนอนของผู้โดยสารนั้นนอนคืนพนักงานการเดินรถ ๖ - ๗ (หรือ ๘ ข้าราชการ) สถานีกรุงเทพ (ทำหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์เครื่องนอน) ชุดละ ๒ ฉบับ (เก็บไว้เป็นหลักฐานชุดละ ๑ ฉบับ)

๗. สารวัตรงานสถานีกรุงเทพ, นายสถานีกรุงเทพ (บริการ)

๗.๑ ให้อำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานกับผู้รับจ้างในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
การให้บริการ

๗.๒ ให้จัดทำใบมอบเครื่องนอนของผู้โดยสารนั้นนอน ให้เพียงพอต่อการใช้งาน มอบให้พนักงานการเดินรถ ๖ - ๗ (หรือ ๘ ข้าราชการ) สถานีกรุงเทพ (ทำหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์เครื่องนอน)

หมวด ๔

มารยาทพนักงาน

มารยาททั่วไป	ข้อ ๑๘๐ (๑) พนักงานทุกคนเมื่อทำการอยู่ตามหน้าที่ ต้องเอาใจใส่ระมัดระวังกิจการงานในหน้าที่ให้เรียบร้อยเสมออย่าให้เกิดการบกพร่องหรือเสื่อมเสียขึ้นได้ (๒) ห้ามพนักงานคนใด ทำการฝ่าฝืนข้อที่ได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้- ก. ไม่ให้ละทิ้งหน้าที่ที่ตนรักษาประจำอยู่ ข. ไม่ให้ออกไปพ้นเขตซึ่งตนมีหน้าที่รักษาการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปเสียก่อน ค. ไม่ให้มาทำงานช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้ ง. ไม่ให้กลับจากที่ทำการก่อนเวลาที่กำหนดหรือเมื่อถึงเวลาที่กำหนดแล้ว แต่หน้าที่นั้นจำเป็นต้องมีผู้มารับช่วงและผู้นั้นยังไม่ได้มารับมอบ ก็ให้ทำงานต่อไปจนกว่าจะได้มอบงานให้แก่ผู้รับช่วง จ. ไม่ให้เข้าประจำการตามหน้าที่ขณะมีเมามา หรือไม่ได้พักผ่อนเป็นเวลาอันสมควรแก่อิริยาบถ เช่น เหนื่อยตรึกตรอง หรือประการหนึ่งประการใดซึ่งเป็นเหตุที่จะปฏิบัติการในหน้าที่ของตนให้เรียบร้อยไม่ได้ ฉ. ไม่ให้จัดผู้อื่นมาทำงานแทนตน โดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา (๓) พนักงานทุกคนต้องสุภาพเรียบร้อยต่อผู้บังคับบัญชาและประชาชน และในขณะทำการตามหน้าที่ห้ามมิให้ใช้วาจาหรือถ้อยคำหยาบคายอันไม่เป็นที่ไพเราะน่าฟัง (๔) พนักงานทุกคนต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเหนือตนอันชอบด้วยกฎหมายและข้อบังคับระเบียบการ และต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบในเหตุการณ์ที่ผิดไปจากข้อบังคับระเบียบการหรือในเรื่องอุบัติเหตุต่าง ๆ โดยความสัตย์จริงทุกประการ (๕) ห้ามมิให้พนักงานกระทำความผิดอย่างหนึ่งอย่างใดให้เป็นเหตุหรืออาจเป็นเหตุให้เกิดการเสียหายหรือเสียเวลาแก่ขบวนรถหรือการเดินรถ เว้นแต่จะมีเหตุผลอันสมควรอย่างยิ่ง (๖) ห้ามมิให้พนักงานกระทำการด้วยอาการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นเหตุหรืออาจเป็นเหตุให้เกิดการเสื่อมเสียหรือเป็นอันตรายต่อสินค้าสัมภาระใด ๆ ฯลฯ หรือทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทย (๗) ห้ามมิให้พนักงานกระทำความผิดอย่างหนึ่งอย่างใดให้เป็นเหตุให้เกิดภัยพิบัติ หรือเป็นพิหาวาดเสียว หรือเป็นอันตรายต่อชีวิตมนุษย์เป็นอันขาด
ห้ามเสพสุราเมรัยและของมีเมา	ข้อ ๑๘๑ ห้ามมิให้พนักงานประจำขบวนรถหรือพนักงานประจำสถานีเสพสุราเมรัยและของมีเมาในระหว่างเวลาซึ่งอยู่ในหน้าที่เป็นอันขาด หรือจะเสพนอกเวลาทำงาน แต่มีเมาในระหว่างทำการตามหน้าที่ก็ได้เช่นเดียวกัน
ห้ามจำหน่ายของมีเมาให้พนักงานระหว่างเวลาซึ่งอยู่ในหน้าที่	ข้อ ๑๘๒ ห้ามพนักงานและผู้รับเหมาขายอาหารของการรถไฟแห่งประเทศไทยขายหรือให้สุราเมรัยหรือของมีเมาชนิดใด ๆ แก่พนักงานที่ประจำขบวนรถ หรือประจำสถานีภายในเขตรถไฟในระหว่างเวลาซึ่งพนักงานเหล่านั้นอยู่ในหน้าที่เป็นอันขาด
การเก็บได้ซึ่งทรัพย์สินตกอยู่	ข้อ ๑๘๓ เมื่อพนักงานคนใดเก็บได้ซึ่งทรัพย์สินอยู่ในเขตสถานที่ของการรถไฟแห่งประเทศไทยหรือในรถไฟใด ๆ จะต้องนำไปมอบให้แก่ฝ่ายสถานีซึ่งอยู่ใกล้ที่สุดโดยมีหลักฐานทันที แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ นายสถานีที่ได้รับมอบทรัพย์สินไว้ก็ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเช่นเดียวกัน
ผู้ที่ละเมิดข้อข้อบังคับอาจได้รับโทษเมื่อพ้นจากหน้าที่ต้องส่งคืนสิ่งของ	ข้อ ๑๘๔ พนักงานผู้ใดละเมิดข้อข้อบังคับที่ได้กำหนดไว้จะต้องได้รับโทษฐานผิดวินัย ข้อ ๑๘๕ เมื่อพนักงานได้พ้นจากหน้าที่ซึ่งตนกระทำอยู่ ถ้ามีสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งเป็นสมบัติของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในความรับผิดชอบของตน จะต้องมอบหรือส่งคืนสิ่งของเหล่านั้นทั้งสิ้นให้แก่ผู้ได้รับมอบหรือต่อผู้บังคับบัญชาตามแต่จะได้อนุญาตไว้



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

เลขที่ รพ.ดร.๑๐๐๐/๑๒๘๘/๒๕๕๗

วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ฝ่ายการเดินรถ

เรื่อง ขอความร่วมมือให้จัดส่ง ดรฟ. ตรวจสอบกับผู้บังคับบัญชาของฝ่ายการเดินรถ เพื่อตรวจงานในยามวิกาล
ในพื้นที่รับผิดชอบ

เรียน ผบ.กรฟ.

สว.สรฟ. ฉะเชิงเทรา, อรัญประเทศ

สว.สรฟ. นครราชสีมา, อุตรธานี, อุบลราชธานี

สว.สรฟ. อุดรธานี, นครสวรรค์, ศิลาอาสน์

สว.สรฟ. หัวหิน, พังงา, หาดใหญ่

ด้วยฝ่ายการเดินรถได้มีคำสั่งที่ รพ.ดร.๑๐๐๐/๑๒๖๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้
ผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการศูนย์, หัวหน้ากองจัดการเดินรถเขต, สารวัตรงานเดินรถแขวง, ผู้ช่วยสารวัตรงาน
เดินรถแขวง และผู้ช่วยสารวัตรเดินรถประจำฝ่ายฯ ขึ้นตรวจงานบนขบวนรถในยามวิกาล เพื่อเป็นการสร้างความ
เชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารที่เดินทางโดยทางรถไฟ ตามคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในการเดินทางของผู้โดยสารโดยทางรถไฟให้กลับคืนมาโดยเร็ว
ฝ่ายการเดินรถจึงขอความร่วมมือมายังท่านให้จัดส่ง ดรฟ. ทำการตรวจร่วมในยามวิกาลกับผู้บังคับบัญชาของฝ่าย
การเดินรถตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจงานในยามวิกาลจะประสานแผนการ
ตรวจงานมายังท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาจัด ดรฟ. เข้าร่วมตรวจงานต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ลงชื่อ) ทนงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ
(นายทนงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ)
อตร.

สำเนาเรียน ศอว. คอม. คอฉ. คอฉ.

จตช.๑, ๒, ๓, ๔, ๕ พตร.๑๐ คม. ที่ฝ่ายการเดินรถ (นายวุฒิไกร สุทธิกุล)

สตร.ภท. ฉท. สม. กค. รส. อน. นว. อด. ลป. ธบ. ขพ. ทส. ทไ.

เพื่อทราบ และให้ประสานกับ ผบ.กรฟ. และ สว.สรฟ. ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อขอคำสั่ง
เจ้าหน้าที่ ดรฟ. ร่วมตรวจงานในยามวิกาลต่อไปด้วย

กคส. กบป.ดร.

เพื่อทราบ และมอบให้ กบป.ดร. เป็นเจ้าของเรื่องติดตามรายงานผลการตรวจงาน เพื่อรวบรวม
งานรายงานเสนอผู้เกี่ยวข้องต่อไป

อรด. อรบ.

เพื่อโปรดทราบ

ผวก.

หัวหน้าหน่วยธุรกิจการเดินรถ, รองผู้อำนวยการหน่วยธุรกิจการเดินรถ

เพื่อโปรดทราบ

(นายทนงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ)

อตร.

๑๖ ก.ค. ๒๕๕๗



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ที่ รฟ.ดร.๑๐๐๐/๑๕๖๖ /๒๕๕๗

วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ฝ่ายการเดินรถ

เรื่อง การตรวจงานบนขบวนรถในยามวิกาล และการตรวจหาสารเสพติด แอลกอฮอล์ในร่างกายของพนักงาน

เรียน ศอว. ศอม. ศอด. สอน. สอต.

จดข.๑, ๒, ๓, ๔, ๕ พตร.๑๐ คม. ที่ ฝ่ายการเดินรถ (นายวุฒิไกร)

สตร.ภท. จท. สม. กค. รส. อน. นว. อด. ลป. ธบ. ขพ. ทส. พิ.

ด้วยได้เกิดเหตุการณ์สะเทือนขวัญต่อผู้ใช้บริการเดินทางโดยทางรถไฟ เหตุเกิดขึ้นบนขบวนรถเร็วที่ ๑๗๔ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของการรถไฟฯ เป็นอย่างมาก และผู้ใช้บริการไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทางโดยทางรถไฟ

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในการเดินทางโดยทางรถไฟของผู้ใช้บริการให้กลับคืนมาโดยเร็ว ฝ่ายการเดินรถจึงขอให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้ากองจัดการเดินรถเขต สารวัตรงานเดินรถแขวง ผู้ช่วยสารวัตรงานเดินรถแขวง และผู้ช่วยสารวัตรเดินรถประจำฝ่ายฯ ขึ้นตรวจงานบนขบวนรถในยามวิกาล โดยให้ถือเป็นมาตรการสำคัญและเร่งด่วนของฝ่ายการเดินรถ ทั้งนี้ การตรวจงานให้ตรวจล่าถอยนอกเขตพื้นที่ตามที่มีคำสั่งกำหนดไว้ แล้วให้รายงานผลการตรวจงานให้ฝ่ายฯ (กบป.ดร.) ทราบทุกสิ้นเดือนด้วย

๒. ให้แจ้งพนักงานในสังกัดทราบเป็นการล่วงหน้าว่าจะมีการสุ่มตรวจหาสารเสพติดและแอลกอฮอล์ ในร่างกายของพนักงานทุกคน และขอให้ความร่วมมือในการตรวจสอบของคณะกรรมการฯ ด้วย ทั้งนี้ ให้ถือเป็นมาตรการสำคัญในการสร้างเสริมความมั่นใจในการเดินทางของผู้โดยสารให้กลับคืนมาโดยเร็ว

๓. หากมีพนักงานผู้ที่มีเจตนาฝ่าฝืนระเบียบ คำสั่งที่กำหนดไว้ ให้พิจารณาลงโทษตามสมควรแก่กรณีทุกราย เพื่อมิให้เป็นเยี่ยงอย่างที่ไม่ดีแก่พนักงานอื่น

๔. การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นให้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด หากพบว่าผู้บังคับบัญชาท่านใดมีเจตนาจงใจละเว้นหรือปล่อยปละละเลย จะต้องมีส่วนบกพร่องและร่วมรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

(ลงชื่อ) ทนงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ

(นายทนงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ)

อคร.

สำเนาเรียน ผวก.

หัวหน้าหน่วยธุรกิจการเดินรถ, รองผู้ว่าการหน่วยธุรกิจการเดินรถ

ศปส.

เพื่อโปรดทราบ

นส

(นายทนงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ)

อคร./๑๐ ก.ค. ๒๕๕๗

กัวนทีสุค

บันทึกข้อความ

তারিখঃ ২৭.১২.১০০০/১৫৬০/১৫৬০

วันที่ ๐๘ สิงหาคม ๒๕๕๗

ฝ่ายการเงินรถ

เรื่อง มาตราการด้านบริการเพื่อสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารในการเดินทางโดยทางรถไฟ

เขียน ทั่ว. ผ่าน หัวหน้าหน่วยธุรกิจการเดินรถ

ตามที่ได้เกิดเหตุการณ์กรณีลูกจ้างเฉพาทำงานทำหน้าที่พนักงานรถนอนขบวนรถเร็วที่ ๑๙๔ (นครราชสีมา-กรุงเทพ) เมื่อวันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๗ ได้กระทำผิดกฎหมายอาญาในข้อหาขืนและฆ่าผู้โดยสารแล้วทำการโยนศพลงทางหน้าต่างของขบวนรถช่วงระหว่างสถานีวังภังกะ - เขาเต่า และเหตุการณ์โจรกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่และเงินสดของผู้โดยสารบนขบวนรถด่วนที่ ๓๗ (กรุงเทพ - สุโขทัย) ในรถนั่งและนอนปรับอากาศ ชั้น ๒ คันที่ ๑๐ นั้น

ฉะนั้น เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการเดินทางโดยรถไฟของผู้โดยสารให้กลับคืนมาโดยเร็ว ฝ่ายการเดินรถไฟได้กำหนดและดำเนินการตามมาตรการด้านบริการแล้ว ดังนี้

๑. ทำการตรวจสอบประวัติและการตรวจหาสารเสพติดจากเจ้าหน้าที่พนักงานรด
นอนที่รับเข้ามาใหม่ จำนวน ๙๐ คน เพื่อไม่ให้ผู้ที่มีประวัติต่างปร้อยและผู้ที่เสพยาเสพติดเข้ามาทำหน้าที่ด้าน
บริการที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้สารบบขนบรด

๒. เสนอการรถไฟฟ้า แห่งคณะกรรมการชุดปฏิบัติการพิเศษ โดยมีผู้แทนจากฝ่ายการเดินทาง ฝ่ายการช่างกล สำนักงานแพทย์ สำนักงานอาณานิคม กองบังคับการตำรวจรถไฟ และศูนย์ประชาสัมพันธ์และบริการท่องเที่ยว ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อทำการสำรวจหาสารเสพติดและแอลกอฮอล์ในลมหายใจของผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าของผู้รับเหมาดูแลรักษาความสะอาดและรถเสียบยง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีวินัยในการทำงาน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการเดินทางโดยทางรถไฟ

๓. ขอความร่วมมือจากผู้รับเหมารถเบียงและผู้เช่าสิทธิ์ขายอาหารที่สถานี ห้ามจำหน่าย เครื่องดื่มแอลกอฮอล์บนขบวนรถและในเขตสถานีพร้อมกับได้ติดสติ๊กเกอร์ห้ามดื่มและขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ทั้งบนขบวนรถและในเขตสถานีอีกทางหนึ่งด้วย

๔. ให้ผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้ากองจัดการเดินรถเขต สารวัตรงานเดินรถ
แขนง และผู้ช่วยสารวัตรเดินรถประจำฝ่ายการเดินรถขึ้นตรวจงานในยามวิกาลกับขบวนรถในเส้นทางสายต่างๆ
ตั้งแต่วันที่ ๓๐ ก.ค. ๒๕๕๗ นอกจากนี้ ได้รับความร่วมมือจาก ผบก.รฟ. จัดส่ง ครฟ. ขึ้นตรวจงานร่วมกับ
ผู้บังคับบัญชาของฝ่ายการเดินรถ

๕. ให้สถานีทุกแห่งดูแลความเรียบร้อยในบริเวณสถานี โดยให้นายสถานีสอบถามความต้องการเดินทางของผู้โดยสารและส่งผู้โดยสารขึ้นขบวนรถ โดยเฉพาะขบวนรถที่วิ่งรับ-ส่งผู้โดยสารช่วงเวลากลางคืน

๖. ให้เลขาธิการสถานีนายสถานี กล่าวทักทายต้อนรับและกล่าวขอบคุณผู้โดยสารที่มาซื้อตั๋ว
สำหรับพนักงานขบวนรถให้ให้ผู้บังคับบัญชาและพนักงานรักษารถ (พหร.) ที่กำกับดูแลขบวนรถแต่ละขบวนทำการ
มอบพนักงานก่อนขึ้นปฏิบัติงานบนขบวนรถที่สถานีต้นทางทุกครั้ง

/๓. ในส่วนของผู้รับเหมา

๗. ในส่วนของผู้รับเหมาดูแลรักษาความสะอาด รักษาความปลอดภัย และรถเสียง ได้เชิญประชุมเพื่อทำความเข้าใจและมอบมาตรการให้มีการคัดกรองลูกจ้างของบริษัทด้วยการตรวจสอบประวัติ และตรวจหาสารเสพติดเช่นเดียวกันด้วย

๘. เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางโดยรถไฟให้แก่ผู้โดยสารที่เป็นสุภาพสตรีและเด็ก (Ladies & Children Car) ฝ่ายการเดินรถได้จัดให้มีการพ่วงรถโดยสารปรับอากาศและนอนชั้นที่สอง (บนท.ป.) จำนวน ๑ คัน เข้ากับขบวน ๑/๒ (กรุงเทพ-เชียงใหม่-กรุงเทพ), ขบวน ๓๓/๓๔ (กรุงเทพ-สุโขทัย-กรุงเทพ), ขบวน ๖๗/๖๘ (กรุงเทพ-อุบลราชธานี-กรุงเทพ) และขบวน ๖๙/๗๐ (กรุงเทพ-หนองคาย-กรุงเทพ) รวม ๘ ขบวน โดยให้พ่วงติดกับรถปรับอากาศและนอนชั้นที่หนึ่ง (บนอ.ป.) ของแต่ละขบวนทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ ส.ค. ๒๕๕๗

๙. ให้พนักงานรักษารถ (พร.) ต้องคอยตรวจสอบและสังเกตพฤติกรรมของพนักงานบนขบวนรถ (พนักงานรถไฟและพนักงานของผู้รับเหมา) ในระหว่างทำขบวน หากพบความผิดปกติหรือมีพฤติกรรมที่เสี่ยงให้ระงับการทำหน้าที่ของพนักงานผู้นั้น และส่งมอบตัวให้นายสถานี (นสน.) ในโอกาสแรก เพื่อส่งตัวขึ้นต้นสังกัดตามระเบียบต่อไป

๑๐. ให้พนักงานรักษารถ, พนักงานห้ามล้อ, พนักงานรอนอน ในขณะปฏิบัติหน้าที่ต้องพยายามแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องด้านการให้บริการอย่างเต็มความสามารถและทำให้ดีที่สุด หากไม่อาจแก้ไขปัญหาได้เองห้ามปล่อยผ่านโดยเด็ดขาดแต่ให้รีบแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที

๑๑. การดำเนินการในระยะต่อไปจะให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและใกล้ชิดกับผู้โดยสารรับการตรวจทางด้านจิตเวชจากสถาบันหรือหน่วยงานภายนอก เพื่อคัดกรองให้ได้พนักงานผู้มีจิตใจพร้อมกับการให้บริการ

นอกจากนี้ได้ยกระดับการรักษาความปลอดภัยในการเดินรถแก่ผู้โดยสารให้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้นตามนโยบายของการรถไฟฯ คือ

๑. ให้พนักงานขบวนรถประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารระมัดระวังทรัพย์สินสิ่งของมีค่าของตนและอย่าไว้อใจคนแปลกหน้า หากมีเหตุอันใดให้รีบแจ้งพนักงานหรือตำรวจรถไฟบนขบวนรถทันที

๒. ให้พนักงานรักษารถพร้อมด้วยตำรวจรถไฟ จำนวน ๒ นาย ออกตรวจบนขบวนรถทุก ๑ ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา ๐.๐๐ – ๐๕.๐๐ น. โดยแจ้งประกาศให้ผู้โดยสารทราบก่อนและจะต้องไม่เป็นการรบกวนผู้โดยสาร

๓. ให้ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือกับผู้โดยสาร เมื่อซื้อตั๋วโดยสารกรุณาแจ้งชื่อและเลขบัตรประชาชนให้ตรงกับผู้ที่จะเดินทาง ในชั้นแรกหากผู้เดินทางจริงไม่ตรงกับที่ระบุในตั๋วโดยสาร พนักงานจะเปลี่ยนชื่อให้ตรงกับบัตรประชาชนของผู้เดินทางจริงทั้งในตัวของผู้โดยสารและฝั่งที่นั่งของพนักงานบนขบวนรถเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ในภายหลัง

๔. ให้ออกระเบียบการให้ผู้โดยสารที่ต้องการซื้อตั๋วโดยสารรถไฟ ต้องแจ้งชื่อและเลขบัตรประชาชน สำหรับตั๋วโดยสารหนึ่งใบต่อชื่อและเลขบัตรประชาชนหนึ่งท่านเท่านั้น

๕. ให้พิจารณาติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) บนขบวนรถโดยสาร เป็นการทดสอบระบบสัญญาณเตือนรับขณะขบวนรถวิ่ง โดยจะติดตั้งในรถ Ladies & Children Car เป็นโครงการนำร่องก่อน ๑๐ ใบก็เป็นการเร่งด่วน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายทองศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ)
ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ



บันทึกข้อความ

แบบที่ ๑๓๓
ส. ๑๑๑๗๘

วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ที่ รพ.ดว.๑๐๐๐/๒๗๗๖/๒๕๕๗

ฝ่ายการเดินรถ

เรื่อง การปฏิบัติเพิ่มเติมกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหาย

เรียน สกท. สยช. สตร.กท. ฉท. สม. นว. อค. ลป. กค. รส. อน. ธบ. ชท. ทส. พิ.

ตามที่ฝ่ายการเดินรถได้มีคำสั่งที่ พ.๕/คส.๑/๕/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหาย ปรากฏว่าขั้นตอนการปฏิบัติยังไม่รัดกุมพอ เมื่อมีการแจ้งตัวสูญหายและผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามขั้นตอนจนครบถ้วนแล้ว แต่การตรวจสอบของสถานีต่างๆ ยังไม่รัดกุมเพียงพอ ทำให้มีการนำตัวที่แจ้งสูญหายไม่มาดำเนินการต่อได้ เช่น ขอคืนเงิน เปลี่ยนแปลงการเดินทาง เป็นเหตุให้การรถไฟฯ ได้รับความเสียหาย นั้น

ฝ่ายการเดินรถพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัญหาดังกล่าวทำให้การรถไฟฯ ได้รับความเสียหายหรือเสียภาพลักษณ์ด้านบริการ จึงได้ให้ผู้เกี่ยวข้องปรับปรุง/พัฒนาระบบการจำหน่ายตั๋วระบบ STARS-2 เพื่อให้สามารถอายัดตั๋วฉบับที่แจ้งสูญหายไว้ เพื่อป้องกันการนำตั๋วไปใช้

ฉะนั้น กรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหาย เมื่อปฏิบัติตามคำสั่งฝ่ายการเดินรถที่ พ.๕/คส.๑/๕/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหายแล้ว ให้ปฏิบัติเพิ่มเติม ดังนี้

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ CT กองโดยสารได้รับแจ้งจากสถานีที่ผู้โดยสารมาติดต่อแจ้งตัวสูญหายแล้ว ให้ทำการอายัดตั๋วในระบบ STARS-2 (ถือกระบวน) เพื่อไม่ให้นำตัวดังกล่าวไปดำเนินการต่อไป โดยให้จัดทำบันทึกการแจ้งไว้ในสมุดบันทึกโดยละเอียด (บันทึกชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง สถานี เวลาแจ้ง)

๒. ให้แก้ไข/เพิ่มเติมโทรเลขในแบบพิมพ์ตัวอย่างแนบท้ายคำสั่งฝ่ายการเดินรถที่ พ.๕/คส.๑/๕/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหาย โดยให้ระบุประเภทส่วนลดต่างๆ (ถ้ามี) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขบวนรถตรวจเอกสารประกอบการลดค่าโดยสารด้วย (ตามแบบพิมพ์ตัวอย่างแนบท้าย)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

(ลงนาม) ประสิทธิ์ จินดาศรี

(นายประสิทธิ์ จินดาศรี)

กตส.ปฏิบัติการแทน อคร



ร. ๑๑๐๖๐

แบบที่ ๑๔

การรถไฟแห่งประเทศไทย

แทนโทรเลข

ส่ง	พร.ช.บว. วันที่ .. เดือน .. พ.ศ.	รับที่สถานี ..
-----	--	----------------

สำเนาส่งถึง นสน.ตลอดทางทุกสาย สกท. สตร.ทุกแขวง จคช.ทุกเขต
กบค. ผบค. กคส. ผตส. อคร. หอบ. ผบก. ผวก.รฟ.

จาก นสน.	รับที่สถานี ..		
เลขที่ ..	วันที่ .. เดือน .. พ.ศ.	เวลาเขียน .. น.	เวลาส่ง .. น.

ด่วนมาก

1. ได้รับแจ้งจากนาย/นาง/นส. ที่อยู่ .. หมู่ที่ .. ซอย ..
ถนน .. แขวง/ตำบล .. เขต/อำเภอ .. จังหวัด ..
เลขบัตรประจำตัว .. ว่าตัว .. เลขที่ ..
สำหรับใช้เดินทางกับขบวน .. วันที่ .. เดือน .. พ.ศ. จาก .. ถึง ..
ชั้น .. ประเภทรถ .. คันที่ .. เลขที่ .. จำนวนผู้โดยสาร .. คน สูญหาย ..
ตรวจสอบผู้ใดนำมาใช้ให้จัดการตามระเบียบ ผู้เสียหายได้แจ้งความร้องทุกข์ไว้แล้ว

2. โดยอนุมติ อคร. อนุญาตให้นาย/นาง/นส. ที่อยู่ .. หมู่ที่ ..
ซอย .. ถนน .. แขวง/ตำบล .. เขต/อำเภอ ..
จังหวัด .. เลขบัตรประจำตัว .. ซึ่งได้ทำตัวสูญหายและแจ้ง
ไว้กับ นสน. ตรวจสอบแล้ว เป็นผู้ที่ได้ซื้อตั๋วขบวน .. วันที่ .. เดือน .. พ.ศ.
ชั้น .. คันที่ .. เลขที่ .. จาก .. ถึง .. ประเภทส่วนลด .. จริง
จึงอนุญาตให้เดินทางกับขบวน/คันที่/เลขที่และวันที่เดิมได้

ส่งได้

(ลงชื่อ) นาย ..

ตำแหน่ง นสน.

หมายเหตุ 1. เอกสารฉบับนี้ออกให้เฉพาะผู้โดยสารที่แจ้งตัวสูญหายและไปแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนแล้ว
นำหลักฐานมาแสดง และเมื่อตรวจสอบแล้วปรากฏว่าถูกต้องตรงกับชื่อ/นามสกุลตามบัตรประจำตัว

2. จัดทำทั้งหมด 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 (ตัวจริง) มอบให้ผู้โดยสารถือไว้
ฉบับที่ 2 (สำเนา) มอบให้ พร.ช.บว.รฟ.ที่ผู้โดยสารเดินทาง
ฉบับที่ 3 (สำเนา) นสน. ผู้ออกโทรเลขเก็บไว้เป็นหลักฐาน
3. สตร.ทุกแขวงเป็นผู้จัดทำแบบพิมพ์ไว้สำหรับ นสน.เบิกไว้ใช้

แบบพิมพ์แบบที่ 1

G/Bundit/บันทึกข้อความ3

คำสั่งฝ่ายการเดินรถ
ที่ พ.5/ดส.1/ 5 /2554
เรื่อง ระเบียบปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหาย

ด้วยการรถไฟฯ เห็นสมควรให้กำหนดระเบียบปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหายเสียใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้

ฉะนั้น ให้ยกเลิกคำสั่งฝ่ายการเดินรถ ที่ พ.5/ดส.1/ 11/ 2553 ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2553 เรื่อง การปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหายเสียทั้งสิ้น แล้ววางระเบียบปฏิบัติใหม่ดังนี้

1. ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2554 การจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกชั้นที่นั่ง ยกเว้นตั๋วชั้น 3 ที่ซื้อในวันเดินทาง ให้ปฏิบัติ ดังนี้

1.1 สอบถามชื่อ-นามสกุลหรือชื่อหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนของผู้โดยสารที่เดินทาง เพื่อป้อนข้อมูลลงในช่อง "ชื่อผู้โดยสาร" ทั้งนี้ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงความจำเป็นดังกล่าว

1.2 ก่อนมอบตั๋วให้ผู้โดยสาร ต้องให้ผู้โดยสารตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง และประทับตราวางตามข้อ 7.1 เพื่อป้องกันการจำหน่ายผิดพลาด

2. เมื่อผู้โดยสารทำตัวสูญหาย ต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ไม่รับคืนเงิน / ไม่เปลี่ยนแปลงการเดินทางทุกกรณี

2.2 แนะนำให้ผู้โดยสาร ไปแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน และนำหลักฐานการแจ้งความมาแจ้งให้เจ้าหน้าที่รถไฟทราบก่อนขบวนรถออกจากสถานีต้นทางตามตัวไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง เพื่อตรวจสอบข้อมูล

2.3 ให้เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วตรวจสอบประวัติตัว จากห้อง CT กองโดยสาร (โทร.02-2263656 ,8245261 ,8212487) หรือศูนย์ STARS (โทร 02-9363463-5, 8214567-73) พร้อมจัดทำบันทึกตัวสูญหาย/ออกโทรเลขอายุตัว และส่งข้อความ (Mail) มาที่ช่อง 3001 หรือ 3003 (ห้อง CT กองโดยสาร) เพื่อแจ้งสถานีอื่นทราบในโอกาสแรก

2.4. ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล ตามบัตรประจำตัวที่หน่วยงานทางราชการออกให้ ว่าถูกต้องตรงกับฐานข้อมูลที่แจ้งไว้หรือไม่ (ต้องเป็นผู้โดยสารที่ระบุชื่อ/นามสกุลตามตัวเท่านั้น) หากตรวจสอบแล้วปรากฏว่าไม่มีผู้นำตัวมาคืนเงินหรือเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ก้อนุญาตให้เดินทางได้ โดยให้ นสน. ออกโทรเลขโดยอนุมัติ อตร. ตามแบบพิมพ์ตัวอย่างแนบท้าย ให้ผู้โดยสารถือใช้แทนตัวที่สูญหาย เพื่อคุ้มครองการโดยสารได้

3. การตรวจสอบบนขบวนรถ เมื่อผู้โดยสารถือเอกสารคุ้มครองการโดยสาร(โทรเลข) แทนตัวโดยสารที่สูญหายมาแสดง ให้ พรร. ลงนามกำกับ พร้อมระบุตำแหน่ง วันเดินทางให้ครบถ้วน โดยหมายเหตุว่า "ไม่มีผู้นำตัวที่แจ้งสูญหายมาเดินทางซ้ำซ้อน" และเก็บไว้เพื่อรายงานให้ฝ่ายการเดินรถ (กตส.) ทราบในโอกาสแรก

4. กรณีมีการแจ้งตัวสูญหายไว้แล้ว และมีผู้นำตัวดังกล่าวมาใช้เดินทางและทำให้ที่นั่งซ้ำซ้อน ให้ พรร. ปฏิบัติตามคำสั่งฝ่ายการเดินรถที่ พ.5/ดส.1/3 ลงวันที่ 24 มกราคม 2528 เรื่องการปฏิบัติในกรณีเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วขบวนรถด่วน รดเร็ว บรรจุที่นั่งซ้ำซ้อน พร้อมคำสั่งแก้ไขโดยอนุโลม และให้บันทึกชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประจำตัวผู้นำมาใช้ ไว้หลังตัวแล้วรายงานให้ฝ่ายการเดินรถ (กตส.) ทราบในโอกาสแรก

5. เมื่อเปิดอ่านข้อความ (Mail) พบข้อความการแจ้งตัวสูญหาย ให้พิมพ์เก็บไว้เป็นเอกสารในการตรวจสอบมีการขอคืนเงินค่าตัว.และเมื่อมีการรับคืนตัวทุกครั้งต้องตรวจสอบด้วยว่าเป็นตัวที่มีการแจ้งหายไว้หรือไม่ และต้องระบุชื่อผู้ขอคืนเงินไว้ด้านหลังตัวทุกครั้ง

6. กรณีตัวพิเศษหมู่คณะสูญหายให้ถือตามระเบียบเดิม

7. ให้ ทนบ.ขายตั๋ว นสน.หรือผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการดังนี้

7.1 จัดทำตารางข้อความสำหรับประทับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (เพื่อให้เห็นเด่นชัดควรใช้หมึกสีแดง) เมื่อจำหน่ายตั๋วให้ผู้โดยสารทุกครั้ง

ตรวจสอบถูกต้องแล้ว
Valid ticket

7.2 จัดทำประกาศให้ผู้โดยสารเข้าใจถึงสิทธิ และความจำเป็นในกรณีที่ต้องจัดพิมพ์ชื่อ/นามสกุลลงในตั๋วโดยสาร ติดที่ช่องจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าตามข้อความดังนี้

ประกาศการรถไฟแห่งประเทศไทย
ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2554 เป็นต้นไป
เพื่อใช้เป็นข้อมูลตรวจสอบกรณีทำตั๋วสูญหาย
เมื่อซื้อตั๋วทุกชั้นที่นั่ง โปรดแจ้งชื่อและนามสกุลผู้เดินทาง
ขอขอบคุณ

8. กรณีเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วโดยไม่สอบถามชื่อ - นามสกุล หรือชื่อหน่วยงานฯ ของผู้โดยสารและไม่มี การพิมพ์ลงในตั๋วดังกล่าว หากเกิดปัญหาต้องการตรวจสอบประวัติตัวภายหลัง เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วต้องรับผิดชอบ และ/หรืออาจถูกพิจารณาโทษหรือให้ชดใช้เงินตามควรแก่กรณีไป

การปฏิบัติอื่นใดที่มีได้กำหนดไว้ในคำสั่งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ/ คำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2554 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 31 มีนาคม 2554



(นายรินทร์ จันทระเชา)
ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ



แบบบันทึกคำสอยหาการรุดไฟแห่งประเทศไทย

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอแจ้งรายการคำสอยหา
เรียน นายสถานี/หัวหน้าสถานี.....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
ตามสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

ขอแจ้งรายงานคำสอยหา ดังนี้
ข้อเดินทางไปกับขบวน.....วันที่.....ชั้น.....ประเภทรถ.....
จาก.....ถึง.....คันที่.....เลขที่.....รวม.....ฉบับ
ซึ่งได้ซื้อจาก คิวส่งหน้า/สถานี.....เลขที่ช่องจำหน่ายตั๋ว.....เมื่อวันที่.....
เวลาประมาณ.....น.

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากเป็นความเท็จประการใดประการ
หนึ่งก็ติ ข้าพเจ้ายินดีชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่การรุดไฟ ได้แนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยแล้ว

ลงชื่อ.....ผู้แจ้ง
(นาย/นาง/นางสาว.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
(นาย/นาง/นางสาว.....)

ตำแหน่ง.....

ข้อแนะนำ

1. หลักฐานการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนจะต้องมีข้อมูลตรงตามบันทึกนี้เท่านั้น
2. การรุดไฟ จะพิจารณาออกเอกสารให้ใช้เดินทางเฉพาะกรณีที่สามารถตรวจสอบได้ว่า มีข้อมูลหลักฐานว่า
เป็นชื่อ/นามสกุล ตรงตามที่ระบุในตัว และยังไม่มีการคืนเงินค่าตัวมาก่อนเท่านั้น
3. กรณีเกิดปัญหาที่แจ้งข้อบนขบวนรถจะไม่มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากการรุดไฟ

แบบพิมพ์แบบท้าย 2



พ. ๑๑๐๕๐

แบบที่ ๑๔

การรถไฟแห่งประเทศไทย

แทนโทรเลข

ส่ง	พร.ช.บว. วันที่	เดือน	พ.ศ.	รับที่สถานี
-----	----------------------------	-------------	-----------	-------------------

สำเนาส่งถึง นสน.ตลอดทางทุกสาย สกท. สดร.ทุกแขวง จดช.ทุกเขต
กบด. ผบด. กคส. ผคส. อคร. ท่อบ. ผบก. ผนารพ.

จาก	นสน.	รับที่สถานี					
เลขที่	วันที่	เดือน	พ.ศ.	เวลาเขียน	น.	เวลาส่ง	น.

ด่วนมาก

1. ได้รับแจ้งจากนาย/นาง/น.ส. ที่อยู่ หมู่ที่ ซอย
ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ จังหวัด
เลขบัตรประจำตัว ว่าตัว เลขที่
สำหรับใช้เดินทางกับขบวน วันที่

ชั้น ประเภท คันที่ เลขที่ จำนวนผู้โดยสาร คน สูญหาย
ตรวจพบผู้ใดนำมาใช้ให้จัดการตามระเบียบ ผู้เสียหายได้แจ้งความร้องทุกข์ไว้แล้ว
2. โดยอภิมติ อคร. อนุญาตให้นาย/นาง/น.ส. ที่อยู่ หมู่ที่
ซอย ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ
จังหวัด เลขบัตรประจำตัว ซึ่งได้ทำตัวสูญหายและแจ้ง
ไว้กับ นสน. ตรวจสอบแล้ว เป็นผู้ที่ได้ซื้อตั๋วขบวน วันที่

ส่งได้

(ลงชื่อ) นาย

ตำแหน่ง นสน.

- หมายเหตุ 1. เอกสารฉบับนี้ออกให้เฉพาะผู้โดยสารที่แจ้งตัวสูญหายและไปแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนแล้ว
นำหลักฐานมาแสดง และเมื่อตรวจสอบแล้วปรากฏว่าถูกต้องตรงกับชื่อ/นามสกุลตามบัตรประจำตัว
2. จัดทำทั้งหมด 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 (ตัวจริง) มอบให้ผู้โดยสารถือใช้
ฉบับที่ 2 (สำเนา) มอบให้ พร.ช.บว.รถที่ผู้โดยสารเดินทาง
ฉบับที่ 3 (สำเนา) นสน. ผู้ออกโทรเลขเก็บไว้เป็นหลักฐาน
3. สดร.ทุกแขวงเป็นผู้จัดทำแบบพิมพ์ไว้สำหรับ นสน. เก็บไว้ใช้

แบบพิมพ์แนบท้าย 1

คู่มือการให้บริการ

๔๐

ฝ่ายการเดินรถ

คำสั่งฝ่ายการเดินรถ
ที่ พ.5/คส.1/ 11 /2553
เรื่อง ระเบียบปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตั๋วสูญหาย

ด้วยเห็นสมควรยกเลิกการคืนเงินค่าตั๋วโดยสาร กรณีผู้โดยสารทำตั๋วสูญหาย เนื่องจากพบว่ามีปัญหาในขั้นตอนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ทำให้ล่าช้า ไม่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการของการรถไฟฟ้าฯ อาจเกิดปัญหาการร้องเรียน และมีแนวโน้มว่าการแจ้งตั๋วสูญหายจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเป็นช่องว่างให้ผู้พบตั๋วที่แจ้งสูญหายไว้แล้ว นำตั๋วไปขอคืนเงินที่สถานี หรือตัวแทนฯ ที่อาจไม่ได้รับโทรเลขอายัดตั๋วหรือได้รับล่าช้า

ฉะนั้น ให้ยกเลิกคำสั่งฝ่ายการเดินรถ ที่ พ.5/คส.1/ 17/ 2541 ลงวันที่ 24 กันยายน 2541 เรื่อง การปฏิบัติกรณีผู้โดยสารทำตั๋วสูญหายเสียทั้งสิ้น แล้ววางระเบียบปฏิบัติใหม่ดังนี้

1. ยกเลิกการคืนเงินค่าตั๋วสูญหายทุกกรณี เว้นแต่พบตั๋วฉบับเดิมแล้วนำมาขึ้นคำร้องขอคืนเงินภายในระยะเวลา 60 วัน นับจากวันเดินทางตามตั๋ว

2. หากผู้โดยสารต้องการเดินทาง ตามเลขที่นั่งคันเดิม/เบอร์เดิม (กรณีทำได้) ให้ผู้โดยสารซื้อตั๋วใหม่ โดยออกตั๋วบางตัวไป เลขที่นั่งคันเดิม/เบอร์เดิม หมายถึง "แทนตั๋วสูญหายขอใช้ที่นั่งเดิม" แต่ไม่รับคำร้องไม่คืนเงินให้ และต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1. ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่รถไฟทราบก่อนขบวนรถออกจากสถานีต้นทางตามตั๋วไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง เพื่อตรวจสอบข้อมูล

2.2. ต้องนำหลักฐานการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนมาแสดง

2.3. ทิวบ้านที่ตั๋วสูญหาย

2.4. ออกโทรเลขอายัดตั๋วสูญหาย

3. หากภายหลังปรากฏว่าพบตั๋วที่สูญหาย และได้ดำเนินการตามข้อ 2 (2.1-2.4) ไว้ก่อนแล้ว ให้ยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว ณ สถานีที่รับแจ้งตั๋วสูญหายไว้ก่อนแล้วเท่านั้น และให้พิจารณารับคำร้องเฉพาะตั๋วที่นำมาขึ้นคำร้องภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน 60 วัน นับตั้งแต่วันเดินทางตามตั๋วถึงวันที่ยื่นคำร้อง แล้วส่งคำร้องพร้อมเอกสารทั้งหมด ให้ฝ่ายการเดินรถ (กคส.) พิจารณาในโอกาสแรกทันที

4. ให้ นส. หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเก็บเอกสารตามข้อ 2 (2.2-2.4) ไว้อย่างน้อย 60 วัน นับจากวันเดินทางตามตั๋ว เพื่อเป็นหลักฐานในการรับคำร้องขอคืนเงิน กรณีที่ผู้โดยสารมาแจ้งพบตั๋วภายหลัง

5. กรณีตั๋วพิเศษหมู่คณะสูญหายให้ถือตามระเบียบเดิม

6. ให้ ผบส. หนบ. ขย. คว. นส. หรือผู้เกี่ยวข้อง จัดทำตารางข้อความสำหรับประทับทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (เพื่อให้เห็นเด่นชัดควรใช้หมึกสีแดง) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้โดยสารทุกครั้ง

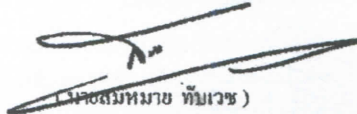
ตรวจสอบถูกต้องแล้ว
ตั๋วสูญหายไม่รับผิดชอบ
Valid ticket
No responsibility In case of lost

7. เมื่อประทับตราขงคลังแล้วข้างต้นแล้ว ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารตรวจสอบเพื่อความถูกต้องทุกครั้ง หากไม่มีการประทับตราขง และเกิดปัญหาความผิดพลาดในการจำหน่ายตั๋วให้ผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋ว ต้องรับผิดชอบ และ/หรืออาจถูกพิจารณาโทษหรือให้ชดใช้เงินตามควรแก่กรณีไป

การปฏิบัติอื่นใดที่มีได้กำหนดไว้ในคำสั่งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ/ คำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2553 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 1๖ กรกฎาคม 2553



(นายสมหมาย หัมเวช)
รองผู้ว่าการฯ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ

คำสั่งฝ่ายการเดินรถ

ที่ พ.๕/คส.๔๑/ ๑ /๒๕๕๕

เรื่อง ระเบียบการให้ข้อความการสอบถามและการประกาศประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง

ด้วยปัจจุบันการประกาศให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ผู้โดยสารทราบมีความสำคัญต่อทางด้านบริการเป็นอย่างยิ่ง ที่จะทำให้การพัฒนาการรถไฟฟ้า มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงเห็นสมควรประมวลระเบียบการเกี่ยวกับการให้ข้อความ การสอบถาม และการประกาศประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียงให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้โดยสาร และผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ฉะนั้น ให้ยกเลิกคำสั่งที่ พ.๕/คส.๔๑/๑๓/๒๕๓๘ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๓๘ เรื่อง ระเบียบการให้ข้อความ/สอบถามและการประกาศประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง และคำสั่งแก้ไขเพิ่มเติมเสียทั้งสิ้น แล้วให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งที่ประมวลขึ้นใช้ใหม่ ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดหน้าที่และผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ข้อความ สอบถามและการประกาศประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง โดยมอบให้ ม.บริการเดินทาง, นสน. หรือ ข.นสน. หรือ หนบ.ขายตั๋ว หรือผู้ที่ นสน. มอบหมาย โดยคัดเลือกผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่งานด้านประชาสัมพันธ์ได้อย่างดี อาทิเช่น การประกาศประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง จะต้องเป็นบุคคลที่สามารถประกาศออกเสียงควบกล้ำฟังได้ชัดเจนและให้ข้อความประชาสัมพันธ์ตามใบแนบท้ายคำสั่งและแนบบันทึกข้อมูลเสียงการประกาศเป็นตัวอย่าง โดยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามสภาพของแต่ละสถานี เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่วนการให้ข้อความ นสน. หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องจะต้องใช้ความระมัดระวังดูแลอย่างใกล้ชิด มิให้บุคคลภายนอกตอบข้อซักถามที่เกี่ยวกับการโดยสาร การสินค้าและอื่น ๆ แก่ผู้โดยสารโดยเด็ดขาด

การประกาศทางเครื่องขยายเสียงให้ขึ้นต้นว่า “โปรดทราบ” และลงท้ายด้วยว่า “ขอบคุณครับ” หรือ “ขอบคุณค่ะ” ทุกครั้ง

๒. หลักเกณฑ์การให้ข้อความ/สอบถาม เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จะต้องปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ดังนี้

- ๒.๑ ให้ข้อความที่ถูกต้อง แม่นยำตามระเบียบคำสั่ง, ข้อบังคับฯ ของการรถไฟฟ้า
- ๒.๒ รักษาผลประโยชน์ และป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อการรถไฟฟ้า
- ๒.๓ เน้นการอำนวยความสะดวก และทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่มั่นใจหรือไม่สามารถตอบได้ ให้หาหรือผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้นหรือเจ้าหน้าที่เฉพาะงาน
- ๒.๔ ห้ามผู้ไม่มีหน้าที่ หรือผู้ไม่ทราบระเบียบข้อเท็จจริงตอบคำถามผู้โดยสาร โดยแนะนำให้สอบถาม นสน. หรือผู้มีหน้าที่โดยเฉพาะ
- ๒.๕ ใช้วาจาที่สุภาพ ตอบด้วยความจริงใจ แสดงความเต็มใจให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

๓. ขอบเขตวัตถุประสงค์ของการประกาศข้อความประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง

๓.๑ สถานีต้นทาง/ปลายทาง

- ๓.๑.๑ เมื่อจะเริ่มเปิดการจำหน่ายตั๋ว, ขบวนรถใดจำหน่ายตั๋วช่องใด
- ๓.๑.๒ เมื่อขบวนรถจะเข้าและจะออกสถานี ตลอดจนเวลาขบวนรถล่าช้า, ขบวนรถเทียบชานชาลาใด, กรณีมีการเปลี่ยนแปลงการเทียบชานชาลาจะต้องประกาศให้ผู้โดยสารทราบอย่างต่อเนื่อง จนกว่าขบวนรถนั้นจะออกจากสถานี

๓.๑.๓ แนะนำความปลอดภัยในการเดินทาง ให้ระมัดระวังเกี่ยวกับการขึ้น-ลง ขบวนรถและดูแลสิ่งของสัมภาระและทรัพย์สินที่นำติดตัวมาขณะอยู่บริเวณสถานี หรืออยู่บนขบวนรถระหว่างการเดินทาง

๓.๑.๔ ขอความรณรงคให้ผู้โดยสารซื้อตั๋วโดยสารก่อนขึ้นขบวนรถหรือแนะนำให้ผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารรายเดือน วีไอพี คิวคูปอง

๓.๑.๕ ข้อความอื่น ๆ ที่การรถไฟฯ ให้ประกาศหรือจะประกาศข้อความลักษณะ แนะนำการโดยสาร และ/หรือสามารถเสริมงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒ สถานีระหว่างทาง

๓.๒.๑ แจ้งเวลาจำหน่ายตั๋วแต่ละขบวน

๓.๒.๒ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบเมื่อขบวนรถล่าช้ากว่ากำหนดเวลาเดิม

๓.๒.๓ ขบวนรถที่จะเข้าสู่สถานีเป็นขบวนอะไร เดินทาง/ถึงสถานีใด/ในเส้นทางใด

๓.๒.๔ เมื่อขบวนรถเข้ามาหยุดและให้ประกาศชื่อสถานีนั้น ๆ และสถานีที่ขบวนรถจะหยุดถัดไป 2-3 สถานี เพื่อให้ผู้โดยสารมีเวลาเตรียมตัวลงสถานีที่จะถึงไว้แต่เนิ่น ๆ (สถานีที่ขบวนรถวิ่งผ่านไม่ต้องประกาศ)

๓.๒.๕ แนะนำผู้โดยสารเกี่ยวกับการดูแลและระมัดระวังทรัพย์สินขณะเดินทาง

๓.๒.๖ เมื่อมีเหตุการณ์ใด ๆ ที่ทำให้ขบวนรถเสียเวลา เกินกว่า ๑๐ นาทีขึ้นไป ต้องประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบเป็นระยะเพื่อผู้โดยสารจะได้ทราบสาเหตุความล่าช้าของขบวนรถ ยกเว้นการกักขบวนรถไว้เพื่อขบวนเสด็จฯ ผ่านทางเสมอระดับทางรถไฟ ไม่ต้องประกาศเพราะถือเป็นความลับ ถ้ามีผู้สอบถามให้ตอบว่ากักขบวนรถยนต์ของบุคคลสำคัญผ่าน (จรรยาภิเศก) เท่านั้น

๓.๒.๗ เตือนให้ผู้โดยสารตรวจสอบสิ่งของและสัมภาระนำลงให้ครบถ้วน

๓.๒.๘ สถานีที่ขบวนรถด่วน รถเร็วหยุดจะต้องประกาศให้ผู้โดยสารที่จะเดินทางไปกับขบวนรถทราบไว้ล่วงหน้าว่า บนอ.ป. บนท.ป. บนพ. บขท.ป. และ บขท. อยู่ตอนใดของขบวนรถ และรถแต่ละคันดังกล่าวจะจอดบริเวณใดของสถานี (โดยประมาณ)

๓.๒.๙ ข้อความอื่น ๆ ที่การรถไฟฯ ให้ประกาศหรือจะประกาศข้อความลักษณะ แนะนำการโดยสาร และ/หรือสามารถเสริมงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๓ ให้ทุกสถานีที่มีเครื่องขยายเสียง ต้องประกาศประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษ หากข้อความที่ต้องการประกาศไม่มีภาษาอังกฤษในแบบท้าย/แผ่นข้อมูลในคำสั่งนี้ อนุโลมให้ประกาศเฉพาะภาษาไทย

๔. การประกาศประชาสัมพันธ์ทางเครื่องขยายเสียง ต้องเป็นภาษาพูดที่สุภาพ ชัดเจน เว้นระยะวรรคตอนไม่เร็วหรือช้าเกินไป การออกเสียงพยัญชนะควบกล้ำให้ถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา และข้อความที่ใช้ประกาศฯ ต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบหรือการแนะนำข่าวสารด้านบริการและ/หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารเท่านั้น

๕. กำหนดเวลาที่ต้องประกาศประชาสัมพันธ์ เมื่อเปิดการจำหน่ายตั๋ว และ/หรือเมื่อขบวนรถจะเข้าออกจากสถานีในระยะเวลาที่เหมาะสม ยกเว้นสถานีที่ขบวนรถวิ่งผ่าน ให้ประกาศเตือนผู้ที่ยืนชิดชานชาลาหรือเดินข้ามไปมาระหว่างทางรถไฟ

๖. กรณีการรถไฟฯ มีการปรับปรุงระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ให้แก้ไขการประกาศตามใบแบบ
ทำขึ้นด้วย เช่น การปรับปรุงค่าธรรมเนียมต่างๆ เป็นต้น

๗. กำหนดให้ จดช. สดร. สดช. สทช. และ สดช.ประจำฝ่ายการเดินรถ ตรวจสอบและติดตาม
ผล สถานที่ที่มีเครื่องขยายเสียงประกาศข้อความที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และข่าวสารด้านการเดินรถให้
ผู้โดยสารทราบอย่างทั่วถึง และแนะนำตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้กวดขันผู้มีหน้าที่ดังกล่าวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
หากได้รับรายงานหรือตรวจพบว่าละเลยไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ให้สอบสวนและพิจารณาความบกพร่องไว้ตามควรแก่
กรณี

การปฏิบัติอื่นใดที่มีได้กำหนดไว้ในคำสั่งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ/
คำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕



(นายจรัสพันธ์ วาโรวัย)
ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ

ใบแนบท้ายคำสั่ง

ข้อความประกาศประชาสัมพันธ์ (Information Announcement)

๑. ประกาศสถานีต้นทาง

๑.๑ ประกาศขบวนรถลงเทียบล่าช้า (ไม่ได้รับแจ้งว่าจะเทียบเวลาใด)

โปรดทราบ ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางกับขบวนรถ.....เลขที่.....ต้นทางจาก
สถานี.....ปลายทางสถานี.....การรอกการโดยสารที่ชานชาลา.....
อีกสักครู่ขบวนรถจะเข้าเทียบชานชาลาที่.....การรถไฟฯ ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้
ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

Attention Please,

Passengers wish to travel by..... (ประเภทรถ).....number.....(เลขที่ขบวนรถ).....
from (สถานีต้นทาง).....to.....(สถานีปลายทาง).....please wait for the train at platform
number..... It will arrive at platform number..... soon.
We apologize for this inconvenience.

๑.๒ ประกาศขบวนรถลงเทียบล่าช้า (ได้รับแจ้งว่าจะเทียบเวลาใด)

โปรดทราบ ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางกับขบวนรถ.....เลขที่.....ต้นทางจาก
สถานี.....ปลายทางสถานี.....การรอกการโดยสารที่ชานชาลา.....
ขบวนรถจะเข้าเทียบชานชาลาที่.....อีกประมาณ.....น. การรถไฟฯ ขอภัยในความ
ไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

Attention Please,

Passengers wish to travel by..... (ประเภทรถ).....number.....(เลขที่ขบวนรถ).....
from..... (สถานีต้นทาง) to (สถานีปลายทาง)..... please wait for the train at platform
number..... It will arrive at platform number.....
in minutes. We apologize for this inconvenience.

๑.๓ ประกาศกรณีมีเหตุทำให้รถต้องงดเดิน

โปรดทราบ เนื่องจากมีเหตุ.....(น้ำท่วม/ขบวนรถตกราง/อุบัติเหตุต่าง ๆ).....ในเส้นทางสาย
.....ขบวนรถไม่สามารถผ่านไป - มาได้ การรถไฟฯ จำเป็นต้องงดเดินขบวนรถ.....
ขบวนที่ จากสถานี.....ปลายทางสถานี..... การรถไฟฯขอภัยในความไม่
สะดวกมา ณ โอกาสนี้ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

Attention Please,

Due to (flood/derailment/accident) on (เส้นทาง),the(ประเภทรถ).....number
..... from..... (สถานีต้นทาง)..... to (สถานีปลายทาง)..... is therefore cancelled. Passengers are
advised to bring their tickets for refund at the ticket counter number.....
We apologize for this inconvenience.

๑.๔ ประกาศกรณีพ่วงรถขบวนที่ขึ้นแทนรถที่ผู้โดยสารซื้อตั๋ว

โปรดทราบ ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางกับขบวนรถ.....เลขที่.....ต้นทางจาก
สถานี.....ปลายทางสถานี.....เที่ยวกำหนดเวลา.....น. สำหรับผู้ที่
ซื้อตั๋วโดยสารขึ้น.....คันที่.....เนื่องจากในวันนี้ การรถไฟฯมีความจำเป็นต้องตัดรถขึ้น.....คันที่
.....ออก และเปลี่ยนไปใช้รถขึ้น.....พ่วงแทน ผู้โดยสารสามารถนำตั๋วโดยสารไปติดต่อขอรับเงินคืนได้
ที่สถานีปลายทาง การรถไฟฯขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

Attention Please,

Passengers wish to travel by..... (ประเภทรถ).....number..... (เลขที่ขบวนรถ).....from
..... (สถานีต้นทาง).....to (สถานีปลายทาง).....departing at (เวลา) , Today, the coach of
..... class number have to cut off and replaced with (ประเภทตู้).....
Passengers with the tickets of the (ประเภทตู้และคันที่ตัดออก) are advised to get a refund
at the destination. We apologize for this inconvenience.

๑.๕ ประกาศกรณีไม่มีรถเสบียงพ่วง

โปรดทราบ ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางกับขบวนรถ.....เลขที่.....ต้นทางจาก
สถานี.....ปลายทางสถานี.....สำหรับวันนี้ไม่มีรถเสบียงพ่วงไปกับรถ
กรุณาเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้รับประทานระหว่างการเดินทาง การรถไฟฯขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้
ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

Attention Please,

Passengers wish to travel by..... (ประเภทรถ).....number..... (เลขที่ขบวนรถ).....
from (สถานีต้นทาง).....to (สถานีปลายทาง)..... Today, a restaurant car will not be attached to
this train, please prepare your own meal and drink before boarding. We apologize for this
inconvenience.

๑.๖ ประกาศกรณีขบวนรถออกจากสถานีล่าช้า

โปรดทราบ ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางกับขบวนรถ.....เลขที่.....ต้นทางจาก
สถานี.....ปลายทางสถานี.....เที่ยวกำหนดเวลา.....น. ซึ่งจอดอยู่ใน
ชานชาลาที่.....สำหรับวันนี้ขบวนรถมีความจำเป็นต้องออกจากสถานี.....ล่าช้ากว่ากำหนด
เนื่องจากเหตุขัดข้องบางประการ การรถไฟฯขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

Attention Please,

Passengers wish to travel by..... (ประเภทรถ)..... number..... (เลขที่ขบวนรถ).....from
..... (สถานีต้นทาง)..... to (สถานีปลายทาง).....departing at (เวลา) from platform number
..... Today, the departure will be delayed due to unexpected circumstance. We apologize
for this inconvenience.

๑.๗ ประกาศกรณีขบวนรถถึงสถานีล่าช้ากว่ากำหนด

โปรดทราบ ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางกับขบวนรถ..... เลขที่..... ต้นทางจาก
สถานี..... ปลายทางสถานี..... กำหนดเวลาที่ขบวนรถจะถึงสถานี
..... เวลา..... น. แต่เนื่องจากขบวนรถล่าช้ากว่าปกติ จะเข้าสู่สถานีเวลาประมาณ..... นาที
การรถไฟฯขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ด้วย ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

Attention please,
Passengers wish to travel by (ประเภทรถ)number..... (เลขที่ขบวนรถ).....
From..... (สถานีต้นทาง) to (สถานีปลายทาง) arriving at (เวลา)..... Today, this train is
..... minutes delay. We apologize for this inconvenience.

๒. ประกาศก่อนขบวนรถออกสถานี

โปรดทราบ, ขณะนี้เหลือเวลาอีกเพียง (๓) (๑) นาที จะได้เวลาขบวนรถ..... เดินในเส้นทางสาย.....
จากสถานี..... ถึงปลายทางสถานี..... ซึ่งจอดเทียบอยู่ในชานชาลาที่..... ออกจากสถานี
ท่านผู้โดยสารที่มีความประสงค์จะเดินทางโปรดขึ้นขบวนรถให้เรียบร้อยด้วย ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Attention please. The... (ประเภทขบวนรถ).....number..... of the..... (เส้นทางสาย)..... line
from..... (สถานีต้นทาง)..... to..... (สถานีปลายทาง)..... will depart in (3) (1) minutes. Passengers wish to travel by
this train, please board the train on platform number..... (เลขที่ชานชาลา)....., Thank you.

๓. สถานีระหว่างทาง เมื่อขบวนรถเข้าสู่สถานี

โปรดทราบ, ที่นี้สถานี..... ก่อนท่านจะลงจากขบวนรถ โปรดตรวจสอบสิ่งของสัมภาระนำลงให้
ครบถ้วน การรถไฟแห่งประเทศไทยขอขอบคุณท่านผู้โดยสารทุกท่านที่ใช้บริการเดินทางรถไฟ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าใน
โอกาสต่อไป ขอให้การรถไฟฯ มีโอกาสบริการรับใช้ท่านอีก ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Attention please. Welcome to..... (ชื่อสถานีที่ประกาศ)..... station. please check your belongings
before leaving the train. The State Railway of Thailand appreciates your patronage and hope to
serve you again, Thank you.

๔. สถานีระหว่างทาง ก่อนขบวนรถเข้าสู่สถานี

โปรดทราบ, ขบวนรถที่กำลังเข้าสู่สถานี.....ต่อไปนี้เป็นขบวนธรรมดา/รถเร็ว/รถด่วน/รถด่วน
พิเศษ /เวลา ที่..... จาก..... ถึง..... ท่านที่ประสงค์จะเดินทางกับขบวนขบวนธรรมดา/รถเร็ว/
รถด่วน/รถด่วนพิเศษ /เวลา ที่..... จาก..... ถึง..... กรุณาเดินทางไปกับขบวนรถเที่ยวหลัง ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Attention please. The arriving train is the... (ประเภทขบวนรถ).....number..... (เลขที่ขบวนรถที่เข้า
ก่อน)..... from..... (สถานีต้นทาง)..... to..... (สถานีปลายทาง)..... Passengers wish to travel by the..... (ประเภทขบวนรถ
ที่เข้ามา)..... number..... (เลขที่ขบวนรถที่จะตามเข้ามา)..... from..... (สถานีต้นทาง)..... to..... (สถานี
ปลายทาง)..... Please, kindly board the next train, Thank you.

๕. ทุกสถานี ก่อนเปิดจำหน่ายตั๋ว

โปรดทราบ, ท่านผู้โดยสารที่มีความประสงค์ จะเดินทางไปกับขบวนรถซึ่งเดินทางจากสถานี.....
ปลายทางสถานี..... ขบวนรถจะถึงสถานี..... เวลา..... นาฬิกา..... นาที
ขณะนี้เจ้าหน้าที่ได้เปิดการจำหน่ายตั๋วแล้ว โปรดติดต่อซื้อตั๋วได้ที่ช่องจำหน่ายตั๋วหมายเลข.....

ท่านผู้โดยสารท่านใดขึ้นโดยสารบนขบวนรถโดยไม่มีตั๋ว นอกจากจะเสียค่าตั๋วตามปกติแล้วจะต้องเสีย
ค่าธรรมเนียมการซื้อตั๋วบนขบวนรถเพิ่มขึ้นอีกคือถ้าเป็นขบวนรถด่วนพิเศษ, รถด่วน, รถเร็ว ท่านละ ๒๕๐.- บาท และ
สำหรับขบวนรถอื่น ๆ ท่านละ ๑๐๐.- บาท จึงขอความร่วมมือท่านผู้โดยสาร โปรดกรุณาซื้อตั๋วให้เรียบร้อยก่อนขึ้น
ขบวนรถด้วยครับ/ค่ะ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Attention please. Passengers wish to travel by.....(ประเภทขบวนรถ).....number.....of
the.....(เส้นทางสาย).....line from.....(สถานีต้นทาง).....to.....(สถานีปลายทาง)..... the train will arrive this station at
.....(เวลาถึงสถานี).....please by The ticket at ticket counter number.....(ช่องที่เปิดขายตั๋ว).....

Passengers travelling without tickets will have to purchase ticket on the train and pay
additional charge of 250.- baht per person for Special Express, Express and Rapid trains and 100.-
baht per person for the other trains, Thank your.

๖. ทุกสถานี หมั่นประกาศให้ผู้โดยสารทราบตามเวลาที่เหมาะสม

๖.๑ โปรดทราบ, ท่านผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วไว้แล้วจะต้องเดินทางให้ตรงกับวันที่และขบวนรถที่ระบุในตั๋ว หาก
ไม่สามารถเดินทางได้โปรดนำตั๋วไปติดต่อเจ้าหน้าที่ขอเปลี่ยนแปลงการเดินทางหรือขอคืนเงินค่าตั๋วได้ โดยคิด
ค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทางรถชั้น ๒ และชั้น ๓ รถนั่งธรรมดาฉบับละ ๒๐.- บาท รถนั่งปรับอากาศและรถ
นอนทุกชนิดฉบับละ ๕๐.- บาท ส่วนค่าธรรมเนียมขอคืนเงินค่าตั๋ว คืนก่อนขบวนรถออกเดินทางตามตั๋วไม่น้อยกว่า ๑
ชั่วโมงหักค่าธรรมเนียมร้อยละ ๕๐ คืนก่อนวันเดินทางตั้งแต่ ๓ วันขึ้นไป (ไม่นับวันขบวนรถออกเดินทางตามตั๋ว) หัก
ค่าธรรมเนียมร้อยละ ๒๐ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Attention please. Passengers is entitled to travel on the train and date specified on the
tickets. If you are unable to travel, please bring your ticket and contact the ticketing officer at the
station for refund or postponement.

- Postponement fee of the ordinary second and third class coaches is 20 Baht per person
and 50 Baht per person for the air-conditioned and night coaches.

- Refund fee of 50 percent is chargeable for ticket refunded not less than 1 hour before
the schedule and 20 percent for ticket refunded 3 days before traveling. Thank you.

๖.๒ โปรดทราบ "ท่านผู้โดยสารที่เดินทางเป็นประจำ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดควรซื้อบัตร
โดยสารรายเดือน ซึ่งมีส่วนลดตามประเภทของผู้โดยสารมีราคาถูกกว่าตั๋วธรรมดา รายละเอียดโปรดสอบถามนายสถานี
หรือหัวหน้าหน่วยบริการขายตั๋วทุกสถานี"

Attention please. For the convenience of frequent travelers, you are recommended to
buy a monthly ticket with a discount rate. For further information, please contact railway station
master or ticketing officers at any stations, Thank you.

๗. ข้อความเตือนและข้อความอื่นๆ ที่จำเป็นต้องสื่อให้ผู้โดยสารทราบ ดังนี้ (ทุกสถานี)

๗.๑ โปรดเอื้อเฟื้อแก่เด็ก สตรีมีครรภ์ คนชรา ผู้พิการ และเห็นใจผู้โดยสารอื่นที่ร่วมเดินทาง โดยไม่ก่อความรำคาญ เช่นส่งเสียงดังรบกวน ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Attention please. Please offer seats to children, pregnant women, elderly, and handicapped and be considerate for others by not making loud noise, Thank you

๗.๒ เพื่อความปลอดภัย โปรดอย่าชะโงกหรือยื่นอวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดออกนอกตัวรถขณะขบวนรถวิ่งท่านอาจจะได้รับอันตรายร้ายแรงได้ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

For your own safety, do not lean or stick any part of body outside the train while in motion. This could be hazardous, Thank you.

๗.๓ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ก่อนซื้อตั๋วโปรดเตรียมเงินให้พอดีกับราคาตั๋ว ถ้าจำเป็นต้องมีการทอนเงินโปรดตรวจนับเงินทอนจนครบถ้วนเรียบร้อยก่อนออกจากช่องจำหน่ายตั๋ว" ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

For your convenience, please pay exact amount for tickets. If necessary, please check your changes before leaving ticketing counter, Thank you.

๗.๔ เพื่อความสะดวกโปรดซื้อตั๋วล่วงหน้าก่อนวันเดินทาง ปัจจุบันการรถไฟฯ เปิดการจำหน่ายตั๋วล่วงหน้าก่อนวันเดินทาง 60 วัน ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

For your convenience, Please make an advanced ticket booking prior to travelling date. At present, a 60 day advanced ticket booking is available, Thank you.

๗.๕ โปรดตรวจดูป้ายข้างรถให้แน่ชัดก่อนขึ้นขบวนรถ" ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Please check the train and coach number before boarding, thank you

๗.๖ ที่นั่ง ในขบวนรถเร็ว/รถด่วน หรือขบวนรถด่วนพิเศษฯเที่ยว ได้จัดการสำรองที่นั่งให้ผู้โดยสารโดยระบุรถคันที่.....ที่นั่งเลขที่.....ไว้ในตั๋ว โปรดใช้ที่นั่งให้ตรงตามหมายเลขที่กำหนดไว้ด้วย ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

We have specified the train and seat number for rapid, express, special express and excursion trains, please take the train and seat number that specified in your ticket, thank you

๗.๗ โปรดช่วยกันรักษาความสะอาด โดยไม่ทิ้งเศษสิ่งของลงบนพื้นชานชาลา หรือบนขบวนรถโปรดทิ้งในที่รองรับ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Please do not litter on the platform floor or on the train and use provided bins, thank you

๗.๘ เพื่อป้องกันเหตุอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ไม่ควรสวมใส่เครื่องประดับของมีค่าระหว่างการเดินทาง หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นโปรดแจ้งตำรวจรถไฟหรือพนักงานรถไฟทันที" ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Do not bring large quantity of valuable items while travelling. If necessary, keep them completely out of sight. In case of robbery at the station or on board, please contact railway police or coach attendant immediately, Thank you.

๗.๙ โปรดกรุณาอย่ามอบให้บุคคลแปลกหน้าจัดการแทนเกี่ยวกับเรื่องตั๋วโดยสาร หรือติดต่อเจ้าหน้าที่แทนไม่ว่ากรณีใด ๆ "ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

Do not allow stranger to take care of your ticket and belonging, Thank you.

๗.๑๐ โปรดเข้าแถวซื้อตั๋วโดยสารเรียงลำดับก่อนหลังให้เรียบร้อย เพื่อเป็นการรักษาวินัยธรรมอันดี
ขอบคุณครับ/ค่ะ

.Attention please. Please line up while you are purchasing the tickets, thank you

๗.๑๑ ห้ามสูบบุหรี่ภายในอาคารสถานีและบนขบวนรถ ท่านใดฝ่าฝืนต้องมีโทษตามกฎหมาย
ขอบคุณครับ/ค่ะ

Smoking is not permitted in the station area or on train, please smoke in the
provided smoking zone only, Thank you.

๘. ข้อความอื่น ๆ เพื่อแนะนำด้านการโดยสาร ที่ไม่มีการระบุตามใบแนบท้ายข้างต้น (ทุกสถานี)
ที่สามารถเสริมงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น หากไม่ทราบข้อความภาษาอังกฤษ อนุโลมให้ประกาศเฉพาะภาษาไทยได้

หมายเหตุ หากการรถไฟฯ มีการปรับปรุงระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ให้แก่ไขประกาศตามใบแนบท้ายนี้ด้วย เช่น การ
ปรับปรุงค่าธรรมเนียมต่างๆ เป็นต้น

ประเภทขบวนรถ

ขบวนพิเศษ	: SPECIAL TRAIN	ขบวนรถด่วนพิเศษ	: SPECIAL EXPRESS TRAIN
ขบวนรถด่วน	: EXPRESS TRAIN	ขบวนรถเร็ว	: RAPID TRAIN
ขบวนรถโดยสารธรรมดา	: ORDINARY TRAIN	ขบวนรถชานเมือง	: COMMUTER TRAIN
ขบวนรถนำเที่ยว	: EXCURSION TRAIN		



คำสั่งฝ่ายการเดินรถ

ที่ พ.๕ / คส.๑ / ๕ / ๒๕๕๗

เรื่อง ระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบันทึกข้อมูลผู้โดยสารลงในตั๋วโดยสารรถไฟ สำหรับการจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ STARS-2

ด้วยการรถไฟฯ เห็นสมควรปรับปรุงระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบันทึกข้อมูลผู้โดยสารลงในตั๋วโดยสารรถไฟเสียใหม่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ในการจัดเก็บสถิติ หรือเป็นฐานข้อมูลในการตรวจสอบกรณีต่างๆ เช่น ตรวจสอบกรณีผู้โดยสารทำตัวสูญหาย ตรวจสอบกรณีเกิดเหตุอันตรายที่เกิดขึ้นบนรถไฟ ตรวจสอบบุคคลที่กระทำผิดกฎหมายหลบหนีโดยทางรถไฟ และเพื่อรองรับโครงการทำประกันภัยผู้โดยสารที่จะดำเนินการในอนาคต

ฉะนั้น จึงให้ยกเลิกคำสั่งฝ่ายการเดินรถที่ รฟ.ตร.๑๐๐๐/๖๒๗/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๖ เรื่อง การบันทึกข้อมูลผู้โดยสารในการจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ด้วยคอมพิวเตอร์ STARS-2 และคำสั่งฝ่ายการเดินรถที่ รฟ.ตร.๑๐๐๐/๘๗๖/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๐๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖ เรื่อง การบันทึกข้อมูลผู้โดยสารในการจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ด้วยคอมพิวเตอร์ STARS-2 (ฉบับเพิ่มเติม) เสียทั้งสิ้น แล้วให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งที่ประมวลขึ้นใช้ใหม่ดังต่อไปนี้

๑. การจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ด้วยคอมพิวเตอร์ STARS-2

๑.๑ การจำหน่ายตั๋วและสำรองที่ด้วยคอมพิวเตอร์ STARS-2 ให้บันทึกเลขประจำตัวประชาชน (เลข ๑๓ หลัก) หรือเลขที่หนังสือเดินทางกรณีเป็นชาวต่างชาติ ตามด้วยชื่อและนามสกุลผู้โดยสารที่เดินทางจริง (เฉพาะนามสกุลให้พิมพ์เท่าที่จำนวนอักษรจะพิมพ์ได้) เพื่อเป็นฐานข้อมูลไว้ในตั๋วโดยสารทุกฉบับ ทุกชั้นที่นั่ง ยกเว้นตั๋วชั้น ๓ นักรวมตัวที่ซื้อในวันเดินทาง ลงในช่อง "ชื่อผู้โดยสาร"

๑.๒ ตั๋วโดยสารหมู่คณะให้พิมพ์เลขประจำตัวประชาชนของผู้มาติดต่อสำรองที่ตามด้วยชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ห้างร้านที่เดินทางลงในตั๋ว กรณีเป็นหมู่คณะบุคคลให้พิมพ์เลขประจำตัวประชาชนตามด้วยชื่อและนามสกุลของผู้มาติดต่อสำรองที่ลงในตั๋วได้โดยอนุโลม

๑.๓ ตั๋วรายบุคคลที่เดินทางเป็นหมู่คณะที่ได้รับอนุญาตให้สำรองที่ล่วงหน้าเดินทางกับรถไฟฟรี อนุญาตให้พิมพ์เลขประจำตัวประชาชนตามด้วยชื่อและนามสกุลของผู้มาติดต่อสำรองที่หรือชื่อหน่วยงาน ลงในตั๋วทุกฉบับ ได้โดยอนุโลม

๑.๔ ตั๋วรายบุคคลที่หน่วยงาน/บริษัท/ห้างร้านมาขอสำรองที่เพื่อเดินทางครั้งละหลายๆ คน และออกตั๋วเป็นรายบุคคล แจ้งให้หน่วยงานดังกล่าวจัดทำบัญชีรายชื่อและนามสกุลพร้อมเลขประจำตัวของผู้เดินทางแต่ละคนมาเพื่อบันทึกข้อมูลดังกล่าวข้างต้นด้วย (ตั๋วทุกฉบับต้องบันทึกข้อมูลผู้โดยสารแต่ละคน)

๑.๕ บริษัทฯ ใดๆ ที่ต้องการสำรองที่ให้ผู้โดยสารชาวต่างชาติล่วงหน้า และยังไม่ทราบเลขที่หนังสือเดินทางและชื่อ/นามสกุลผู้โดยสาร อนุญาตให้สำรองที่ได้ โดยให้บันทึกเลขประจำตัวประชาชน ตามด้วยชื่อและนามสกุลของผู้ที่บริษัทฯ มอบให้มาสำรองที่ หรือชื่อบริษัทนั้นๆ ลงในตั๋วทุกฉบับ ได้โดยอนุโลม ทั้งนี้ บริษัทฯ จะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทราบว่าจะต้องนำหนังสือเดินทางไปแสดงกับพนักงานบนขบวนรถด้วยทุกครั้ง

๒. การตรวจค้นบนขบวนรถ

๒.๑ การตรวจค้นบนขบวนรถ ผู้โดยสารจะต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ (มีเลขประจำตัวประชาชน) หรือหนังสือเดินทางกรณีเป็นชาวต่างชาติ มาแสดงเพื่อตรวจสอบทุกครั้ง

๒.๒ กรณีตรวจพบตัวที่ไม่มีการบันทึกข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ให้บันทึกเลขประจำตัวประชาชน (เลข ๑๓ หลัก) หรือเลขที่หนังสือเดินทางกรณีเป็นชาวต่างชาติ ตามด้วยชื่อและนามสกุลผู้โดยสารที่เดินทางจริง เพื่อเป็นฐานข้อมูลไว้ในฝั่งที่นั่ง แล้วรายงานให้กองโดยสารทราบในโอกาสแรกทันที

๒.๓ กรณีตรวจพบว่ามีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ หรือข้อมูลไม่ตรงกับผู้เดินทางจริง (ให้ผู้อื่นซื้อแทน) ก็ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ข้างต้นด้วย

๒.๔ กรณีไม่มีเอกสารใดๆ ให้ตรวจสอบ ให้ พร. ร่วมกับ ครพ. ประจำขบวนรถ (ถ้ามี) บันทึกประวัติเพื่อเป็นข้อมูลไว้สำหรับตรวจสอบ แล้วรายงานให้กองโดยสารทราบในโอกาสแรกทันที

๓. การประชาสัมพันธ์

สถานีที่มีเรื่องขยายเสียงให้ประกาศประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบเป็นระยะๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังนี้

“เพื่อเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลการเดินทางของท่าน โปรดให้ความร่วมมือแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารราชการที่มีเลขประจำตัวประชาชน เพื่อบันทึกลงในตั๋วด้วยครับ/ค่ะ”

“For your advantage onboard, please kindly show your passport when you would like to buy a ticket”

๔. การติดตามและตรวจสอบ

ให้ สตร. หรือ สดช. สทช. สดช. ประจำฝ่ายฯ ตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานในสังกัดให้ปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด หากตรวจพบว่าการฝ่าฝืนหรือบกพร่องให้พิจารณาโทษตามแต่กรณีต่อไป

๕. อื่นๆ

การปฏิบัติอื่นใดที่ได้กล่าวไว้ในระเบียบการนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ/คำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ปฏิบัติตามระเบียบการนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายทงศักดิ์ พงษ์ประเสริฐ)
ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถ