



แบบขออนุมัติจัดทำโครงการ

เพื่อขอรับจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโครงการ

หน่วยงานที่ขอรับจัดสรร	ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจการขนส่งทางบก
ชื่อแผนงาน/โครงการ	โครงการ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. ๑๕๘๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
จำนวนเงินที่ขอรับจัดสรร	๔๗,๙๔๘,๙๘๐.- บาท
ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมฯ	ประเด็นยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบกที่ ๒ การพัฒนา ส่งเสริม และกำกับดูแลการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กปถ.	ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ ๑ การบริหารแผนงานโครงการเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูง
ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ กปถ.	ข้อ ๕ – การยกระดับการบังคับใช้กฎหมายอย่างปลอดภัย
สถานภาพโครงการ	☐ โครงการเดิม ☐ โครงการใหม่ ☒ โครงการต่อเนื่อง (ต่อจากโครงการโครงการ การดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. ๑๕๘๔)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. หลักการและเหตุผล และวัตถุประสงค์ของโครงการ

หลักการและเหตุผล : (ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน และอื่น ๆ)

ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. ๑๕๘๔) ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยส่วนกลางอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจการขนส่งทางบกและส่วนภูมิภาคอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัด มีภารกิจหลักในการรับแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการรถสาธารณะทุกชนิดหรือผู้ใช้รถใช้ถนนที่พบเห็นการกระทำความผิดอาชญากรรมที่เกิดขึ้นได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ความเสียหายจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เป็นธรรม ด้วยมาตรการการบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งแจ้งข้อบกพร่องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะส่งผลดีในการสร้างความเข้าใจในการให้บริการรวมถึงจัดทำสถิติข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และประมวลผลให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพในการดำเนินงาน ให้มีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันและเฝ้าระวังการกระทำที่ก่อให้เกิดอันตรายและเป็นการกระตุ้นเตือนผู้ประกอบการและผู้ขับขี่รถสาธารณะให้มีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่และเทศกาลต่างๆที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน เพื่อให้ประชาชนยอมรับและหันมาใช้บริการรถสาธารณะมากขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยในการลดปัญหาจราจรให้มีความคล่องตัว ดับปัญหามลภาวะเป็นพิษ โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ศูนย์คุ้มครอง

ผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด ตลอด๒๔ชั่วโมง เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องจะได้รับการพิจารณาและดำเนินการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินตามกฎหมายต่อไป จากสถิติปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา มีเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร.๑๕๘๔) จำนวน ๙๒,๐๒๐ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะจำนวน ๔๘,๕๖๙ เรื่อง ได้รับการแก้ไขแล้วจำนวน ๔๕,๑๓๘ เรื่อง คิดเป็น ๙๒.๙๓ % (ข้อมูล ณ ต.ค.๖๒ - พ.ค. ๖๓) สถานการณ์การร้องเรียนในปัจจุบันมีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของกรมการขนส่งทางบก ไม่ได้มีเฉพาะรถโดยสารสาธารณะเท่านั้น แต่มีการร้องเรียนรถส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้น อาทิ ปัญหาการตกแต่งไฟท้ายรถ ไฟหน้ารถ ที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายโดยใช้ไฟLEDที่มีแสงสว่างเกินกฎหมายกำหนด แต่งไฟหรือติดไฟสีฟ้า ไฟกระพริบ ทำให้รบกวนสายผู้ใช้รถใช้ ปัญหาควันดำจากสถานการณ์ปริมาณฝุ่นละอองขนาดเล็กPM๒.๕ ซึ่งเป็นปัญหาในหลายพื้นที่ทำให้มีการแจ้งพบรถควันดำอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีสถิติในการร้องเรียน รถอื่นๆ ซึ่งนอกจากรถโดยสารสาธารณะในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีจำนวน ๔๓,๔๕๑ เรื่อง ประกอบกับกรมการขนส่งทางบกได้เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างวินัย และความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนร่วมกันและเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนผู้มีส่วนร่วมในการนำเบาะแสหรือเงื่อนไขแห่งการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.๒๕๖๒ มาแจ้งแก่ราชการ โดยมีสถิติการขอรับเงินสินบนรางวัล จำนวน ๑๐,๕๕๓ เรื่อง (ข้อมูล ณ ๙ ธ.ค. ๖๒ - ๓๑ พ.ค. ๖๓) และปัจจุบันได้เพิ่มช่องทางการร้องเรียนเป็น ๑๓ ช่องทาง เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องเรียน รวมถึงการให้ข้อมูล-รับฟังความคิดเห็นของประชาชนสะดวกมากยิ่งขึ้นโดยมีสถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน ๑๘๔,๒๙๙ เรื่อง เพื่อตอบสนองการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ในการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของภาครัฐ การให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายสำคัญจึงมีความจำเป็นที่ยังต้องดำเนินการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและตอบข้อสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมการขนส่งทางบก โดยมีความจำเป็นต้องจ้างบุคคลเดิมที่ผ่านการประเมิน พร้อมทั้งการเพิ่มอัตราเงินเดือน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและจูงใจให้เกิดความรู้สึกรักองค์กร โดยพิจารณาตามความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญ ในการตอบคำถาม มีความรู้รอบด้านและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี จากการส่งสมประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยหากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้คำตอบแทนที่เหมาะสมก็จะมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะเป็นส่วนขับเคลื่อนที่สำคัญในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของกรมการขนส่งทางบกมากยิ่งขึ้นต่อไป ประกอบกับปัจจุบันได้มีการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากแอปพลิเคชันต่างๆ มากขึ้น ซึ่งเป็นการต่อยอดจากการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบCall center สายด่วน ๑๕๘๔ รวมถึงปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ (Social network) เป็นช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้สื่อสารกับมากขึ้น ทำให้มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมบันทึกลงระบบรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน จัดแยกประเภทข้อมูล คัดกรอง รวบรวมข้อมูลหลักฐาน อาทิ ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพิจารณา พร้อมแจ้งความคืบหน้าการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องได้รับทราบ โดยบูรณาการการทำงานและแก้ไขปัญหาตามขอบเขตภารกิจของแต่ละหน่วยงาน และดำเนินการตอบข้อคำถามต่างๆที่เกี่ยวข้องกับของกรมการขนส่งทางบกผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆที่อาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมการขนส่งทางบก พร้อมประสานสอบถามข้อมูลเบื้องต้นทันที เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพร้อมจัดทำข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนต่อไป จากสถิติปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่ผ่านมาในส่วนกลางมีการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชันต่างๆ อาทิ Facebook จำนวน ๑๑,๔๙๔ เรื่อง line จำนวน ๔,๔๙๙ เรื่อง DLT GPS ๑๙,๙๕๗ เรื่องและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (๑๕๘๔) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอันมีส่วนช่วยสนับสนุนการขนส่งทางถนนให้มีความปลอดภัยมากขึ้น สามารถปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง กองตรวจการขนส่งทางบกจึงได้จัดทำโครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ(โทร๑๕๘๔) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขึ้น

วัตถุประสงค์ : (ที่สามารถนำไปสู่ความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน และอื่น ๆ)

๑. เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งผู้ประจํารถเจ้าของรถมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย
๒. เพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุของรถโดยสารสาธารณะลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสารสาธารณะทุกประเภท
๓. เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกประเภท

๓. การนำไปสู่การป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน

การนำไปสู่การป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน :

ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร. ๑๕๘๔) มีหน้าที่ดำเนินการรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกชนิดตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งผู้ประจํารถเจ้าของรถมีจิตสำนึกในความปลอดภัยของผู้ใช้บริการนำไปสู่การลดความสูญเสียของชีวิตและทรัพย์สินอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุทางถนนและในช่วงเทศกาลสำคัญเช่นเทศกาลปีใหม่เทศกาลสงกรานต์และช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวันจะพบว่าประชาชนเดินทางกลับภูมิลำเนาด้วยรถโดยสารประจำทางเป็นจำนวนมากซึ่งกรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลและบังคับใช้กฎหมายการขนส่งทางถนนด้วยรถโดยสารสาธารณะและมีนโยบายสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งสาธารณะทางถนนให้ได้มาตรฐานมีความสะดวกรวดเร็วทั่วถึงประหยัดปลอดภัย และเชื่อถือได้ ซึ่งการขนส่งด้วยรถโดยสารสาธารณะมีส่วนช่วยให้ลดปัญหาการจราจรลดปัญหามลภาวะเป็นพิษโดยเฉพาะการให้บริการต้องมีคุณภาพเพื่อให้ประชาชนหันมาใช้บริการและเป็นที่ยอมรับของประชาชนศูนย์คุ้มครองฯมีวัตถุประสงค์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะทุกประเภทหรือผู้ใช้รถใช้ถนนที่พบเห็นการกระทำความผิดอาจเกิดอุบัติเหตุได้สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการให้บริการได้ที่ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวม ๗๗ จังหวัดตลอด ๒๔ ชั่วโมงเพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งผู้ประจํารถมีจิตสำนึกในความปลอดภัยจากการใช้รถใช้ถนนร่วมกันอันนำไปสู่การลดความสูญเสียของชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากอุบัติเหตุทางถนนรวมถึงการให้บริการสอบถามข้อมูลเพื่อสามารถให้คำตอบทั้งส่วนของการร้องเรียนการสอบถามข้อมูลของกรมการขนส่งทางบกให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโครงการนี้เป็นตัวชี้วัดของกรมการขนส่งทางบกโดยที่เรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งจะต้องได้รับการพิจารณาและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะได้ร้อยละ ๑๐๐

๔. ผลผลิต กิจกรรม/แผนการดำเนินงาน/แผนการใช้จ่ายเงิน และตัวชี้วัดพร้อมวิธีการประเมินผล

[illegible]

ผลผลิต/ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน และการใช้จ่ายเงิน	น้ำ หนัก	แผนการดำเนินงาน/แผนการใช้จ่ายเงิน													
		เดือนที่ ๑	เดือนที่ ๒	เดือนที่ ๓	เดือนที่ ๔	เดือนที่ ๕	เดือนที่ ๖	เดือนที่ ๗	เดือนที่ ๘	เดือนที่ ๙	เดือนที่ ๑๐	เดือนที่ ๑๑	เดือนที่ ๑๒	เดือนที่ ๑๓	เดือนที่ ๑๔
๓. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงาน โครงการเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกเดือน	๑๐														
๔. ประเมินผลการดำเนินโครงการ เบิกจ่ายเงิน และสรุปปิดโครงการ	๕'														
๕. การเบิกจ่ายเงิน <u>๔๗,๔๘๘,๘๐ บาท</u>	๐														
รวม	๑๐๐														
ตัวชี้วัดผลผลิต		วิธีการประเมินผล										แหล่งตรวจสอบ/อ้างอิง			
ด้านปริมาณ : - จัดจ้างลูกจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและสอบสวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการโดยสาธารณะ ที่มี ความรู้ ความสามารถและมีศักยภาพพร้อมปฏิบัติงานที่ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ - เรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งได้รับการพิจารณาและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ พร้อมส่ง สทสร แจ้งผู้ร้องเรียน ด้านคุณภาพ : - ลูกจ้างเหมาบริการสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ - การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการโดยสาธารณะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายรัฐบาล - ผู้ใช้บริการ (โทร ๑๕๘๔) มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		- รายงานผลการดำเนินโครงการ/การปฏิบัติงานให้ กปด.ทุกเดือน - การรายงานผลการดำเนินโครงการ รอบระยะเวลา ๑๒ เดือน - การจัดทำรายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)										- การขออนุมัติเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงานและ ค่าตอบแทนนอกเวลา - ภาพถ่ายการดำเนินกิจกรรม			

๕. ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ

กลุ่มเป้าหมาย	ประชาชนที่ใช้รถใช้ถนน		
สถานที่ดำเนินโครงการ	๗๗ จังหวัด		
ระยะเวลาดำเนินโครงการ	๑๔ เดือน (ก.ย. ๖๓ - ต.ค. ๖๔) (ลูกจ้างเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ ๑ ต.ค. ๖๓ - ๓๐ ก.ย. ๖๔)		
ผู้รับผิดชอบโครงการ	กองตรวจการขนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วประเทศ		
การดำเนินโครงการ	☐ ดำเนินการเอง	☒ จ้างเหมา	☐ บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ : ๑ ผู้ประกอบการขนส่งผู้ประจํารถเจ้าของรถมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ๒ รถโดยสารประจําทางสาธารณะทุกประเภทมีมาตรฐานการให้บริการที่ดีและปลอดภัย ๓. อัตราค่าสิ่งเพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๔ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการสอบถามข้อมูลของกรมการขนส่งทางบกให้เป็นไป และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ
--

๗. ประมาณการรายจ่าย : (จำแนกตามผลผลิต)

รายจ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	หมายเหตุรายละเอียดประกอบ
ผลผลิต : จัดจ้างลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคล เพื่อปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ตอบข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมการขนส่งทางบก และสอบสวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวม ๗๗ จังหวัด จำนวน ๑๒๐ คน ส่วนกลาง - วุฒิ ปวช. จำนวน ๓๒ คน - วุฒิ ปวส. จำนวน ๘ คน - วุฒิปริญญาตรี ตำแหน่งนักวิชาการด้านกฎหมาย ๔ คน ส่วนภูมิภาค - วุฒิ ปวช.จำนวน ๗๖ คน		
๑. ค่าตอบแทน		
๑.๑ ค่าจ้างลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคล	๑๗,๑๖๔,๐๘๐.-	
- ค่าจ้างพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Agent) ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะส่วนกลาง จำนวน ๓๒ คน ระยะเวลา ๑ ปี ปฏิบัติงานระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	๔,๐๓๒,๐๐๐.-	เป็นค่าจ้างเหมาบริการรายบุคคล คุณวุฒิ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน ๓๒ อัตรา ระยะเวลา ๑ ปี ดังนี้ - อัตราเงินเดือน (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔) เป็นเงิน ๔,๐๓๒,๐๐๐ บาท
- ค่าจ้างเหมาบริการรายบุคคล ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานขนส่ง ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะส่วนกลาง จำนวน ๘ คน ระยะเวลา ๑ ปี ปฏิบัติงานระหว่างเวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.	๑,๑๕๙,๖๘๐.-	เป็นค่าจ้างเหมาบริการรายบุคคล คุณวุฒิ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน ๘ อัตรา ระยะเวลา ๑ ปี ดังนี้ - อัตราเงินเดือน (ต.ค. ๖๓ - ก.ย. ๖๔) เป็นเงิน ๑,๑๕๙,๖๘๐บาท
- ค่าจ้างเหมาบริการรายบุคคล ปฏิบัติหน้าที่นักวิชาการขนส่ง (ด้านกฎหมาย) ส่วนกลาง ๔ อัตราปฏิบัติงานระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	๘๑๖,๓๖๐.-	เป็นค่าจ้างเหมาบริการรายบุคคล คุณวุฒิ ปริญญาตรี จำนวน ๔ อัตรา ระยะเวลา ๑ ปี ดังนี้ - อัตราเงินเดือน (ต.ค.๖๒-ก.ย.๖๓) เป็นเงิน ๘๑๖,๓๖๐ บาท
- ค่าจ้างพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Agent) ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ ส่วนภูมิภาค ๗๖ จังหวัด ระยะเวลา ๑ ปี ปฏิบัติงานระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๗๖ คน	๑๑,๑๕๖,๐๔๐.-	เป็นค่าจ้างเหมาบริการรายบุคคล คุณวุฒิ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน ๗๖ จังหวัด ๆ ละ ๑ อัตรา ระยะเวลา ๑ ปี จำนวน ๑ ปี ดังนี้ - อัตราเงินเดือน (ต.ค.๖๒-ก.ย.๖๓) เป็นเงิน ๑๑,๑๕๖,๐๔๐ บาท

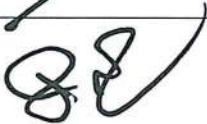
รายจ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	หมายเหตุรายละเอียดประกอบ
๑.๒ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ - ค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนดของข้าราชการและพนักงานราชการที่ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร.๑๕๘๔ ในส่วนกลาง - วันทำการปกติ (วันจันทร์-วันศุกร์) ๑๖.๓๐ น. - ๐๘.๓๐ น. วันละ ๙ คน จำนวน ๒๔๐ วัน - วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ๑๒๕ วัน ๆ ละ ๓ ผลัด รวม ๑๗ คน	๑,๓๒๔,๕๐๐.- ๔๓๒,๐๐๐.- ๘๙๒,๕๐๐.-	ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของข้าราชการ และพนักงานราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนดของลูกค้าจ้างเหมาบริการรายบุคคล ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารฯ ในส่วนกลาง คือ - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด (วันจันทร์-วันศุกร์) จำนวน ๒๔๐ วัน ๆ ละ ๙ คน คนละ ๒๐๐ บาท (๒๔๐ x ๙ x ๒๐๐) รวมเป็นเงิน ๔๓๒,๐๐๐ บาท * (ผู้ควบคุม จำนวน ๑ คน เป็นเงิน ๔๘,๐๐๐ บาท) * (เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องราวร้องเรียนการขอรับเงินสินบน จำนวน ๘ คน เป็นเงิน ๓๘๔,๐๐๐ บาท) - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน ๑๒๕ วัน วันละ ๑๗ คน ๆ ละ ๔๒๐ บาท (๑๒๕ x ๑๗ x ๔๒๐) รวมเป็นเงิน ๘๙๒,๕๐๐ บาท <u>พนักงานรับโทรศัพท์</u> ผลัดเช้าจำนวน ๕ คน ผลัดบ่ายจำนวน ๖ คน ผลัดกลางคืนจำนวน ๔ คน ผู้ควบคุมจำนวน ๒ คน รวม ๑๗ คน หมายเหตุ การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ในรอบผลัดต่าง ๆ อาจมีการหมุนเวียนตามความเหมาะสม เช่น ในช่วงเทศกาลวันหยุดหรือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือ ตามนโยบายของผู้บริหาร
๑.๓ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ - ค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนดของข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคล ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ส่วนภูมิภาค รวม ๗๖ จังหวัด	๒๓,๒๕๖,๐๐๐.-	ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนดของข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคลประจำคุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ โทร. ๑๕๘๔ ส่วนภูมิภาค มีรายละเอียด ดังนี้

รายจ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	หมายเหตุรายละเอียดประกอบ
- วันทำการปกติ (วันจันทร์-วันศุกร์) ๑๖.๓๐-๐๘.๓๐ น. ๒๔๐ วัน ๆ ละ ๒ คน - วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ๑๒๕ วัน ๆ ละ ๒ ผลัด ๆ ละ ๒ คน	๗,๒๙๖,๐๐๐.- ๑๕,๙๖๐,๐๐๐.-	- ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด (วันจันทร์-วันศุกร์) จำนวน ๒๔๐ วันๆละ ๒ คนๆละ ๒๐๐ บาท ($2 \times 200 = 400 \times 240 = 96,000$ บาท x ๗๖ จังหวัด) รวมเป็นเงิน ๗,๒๙๖,๐๐๐ บาท - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน ๑๒๕ วันๆ ละ ๒ ผลัดๆละ ๒ คน คนละ ๔๒๐ บาท ($4 \times 420 = 1,680 \times 125 = 210,000 \times ๗๖$ จังหวัด) รวมเป็นเงิน ๑๕,๙๖๐,๐๐๐ บาท
๑.๔ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ - ค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลา ที่กำหนด ของข้าราชการและลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคล ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์คุ้มครองฯ อำเภอเกาะสมุย และสถานีขนส่งผู้โดยสาร เชียงราย	๖๑๒,๐๐๐.-	- ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด ของ ข้าราชการหรือลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคล ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์คุ้มครองฯเกาะสมุย และสถานีขนส่ง ผู้โดยสารเชียงราย (วันจันทร์-วันศุกร์) จำนวน ๒๔๐ วัน วันละ ๒ คน ๆ ละ ๒๐๐ บาท ($2 \times 200 = 400 \times 240$) รวมเป็นเงิน ๙๖,๐๐๐ บาท - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน ๑๒๕ วันๆ ละ ๒ ผลัดๆ ละ ๒ คน ๆ ละ ๔๒๐ บาท ($2 \times 420 \times 125$) รวมเป็นเงิน ๒๑๐,๐๐๐ บาท/แห่ง ($96,000 + 210,000 = 306,000$ บาท) รวม ๒ แห่ง ($306,000 \times 2 = 612,000$) เป็นเงินทั้งสิ้น ๖๑๒,๐๐๐ บาท
๑.๕ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ - ค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลา ที่กำหนด ของข้าราชการและลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคล ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์คุ้มครองฯ ๕ จังหวัด จำนวน ๒ วัน ในวันฮารี-รายอ	๑๖,๘๐๐.-	- ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด วันฮารี รายอของเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองฯ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัด ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สตูลและสงขลา ในวันหยุดราชการฮารีรายอจำนวน ๒ วัน ๆ ละ ๒ ผลัด ผลัดละ ๒ คน ($2 \times 2 \times 420 \times 5 = 8,400$) รวมเป็นเงิน ๑๖,๘๐๐ บาท (จำนวน ๒ วัน ๆ ละ ๒ ผลัด ๆ ละ ๒ คน)

รายจ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	หมายเหตุรายละเอียดประกอบ
๑.๖ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน - ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ - ค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลา ที่กำหนด ของข้าราชการและลูกจ้างเหมาบริการรายบุคคล ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์คุ้มครองฯ ๕ จังหวัด (ปัตตานี,ยะลา,สตูล,นราธิวาสและสงขลา) ในวันตรุษจีน ๑ วัน เป็นวันหยุดราชการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๖	๘,๔๐๐.-	- ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่าตอบแทนกรณีปฏิบัติงานเกินระยะเวลาที่กำหนด ของเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองฯ ๔ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาสสตูล และสงขลา เป็นวันหยุดราชการในวันตรุษจีน ($๒ \times ๒ \times ๔ \times ๒ \times ๕ = ๘,๔๐๐$) รวมเป็นเงิน ๘,๔๐๐ บาท จำนวน ๑ วัน ๆ ละ ๒ ผลัด ๆ ละ ๒ คน
รวมค่าตอบแทนทั้งสิ้น	๔๒,๓๘๑,๗๘๐.-	
๒. ค่าใช้สอย		
๒.๑ ค่าสาธารณูปโภค - ค่าบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่อง Tablet จำนวน ๓๙ เครื่อง	๒๕๒,๗๒๐.-	- เป็นค่าบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเครื่อง Tablet สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนภาคสนาม ทะเบียนรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถเดือนละ ๕๔๐ บาท/เดือน/เครื่อง จำนวน ๓๙ หมายเลข เป็นจำนวน ๒๑,๐๖๐ บาท/เดือน ($๒๑,๐๖๐ \times ๑๒ = ๒๕๒,๗๒๐$)
๒.๒ ค่าธรรมเนียมในการจัดส่งเครื่อง วัดระดับแอลกอฮอล์ทางพัสดุไปรษณีย์	๑๔๐,๒๘๐.-	เป็นค่าธรรมเนียมการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ของเครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์ให้กับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ๓๓๔ เครื่อง ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งมาสอบเทียบ/ปรับเทียบที่ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ปีละ ๒ ครั้ง (๖ เดือนต่อครั้ง) ครั้งละ ๒๑๐ บาท ($๓๓๔ \times ๒ \times ๒๑๐ = ๑๔๐,๒๘๐$)
๒.๓ ค่าธรรมเนียมสอบเทียบเครื่องวัดระดับ แอลกอฮอล์ ปีละ ๒ ครั้ง	๗๒๘,๐๐๐.-	- เป็นค่าบำรุงการตรวจวิเคราะห์และให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในการสอบเทียบปรับเทียบ เครื่องวัดระดับแอลกอฮอล์ ในเลือดโดยวิธีเป่าลมหายใจ ปีละ ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๖๔ เครื่อง ($๓๖๔ \times ๑,๐๐๐ \times ๒ = ๗๒๘,๐๐๐$)
๒.๔ ค่าเช่าหมายเลขพิเศษ ๑๕๘๘ ระยะเวลา ตั้งแต่ ม.ค.- ธ.ค. ๖๔	๖๔,๒๐๐.-	ค่าเช่าหมายเลขพิเศษ ๔ หลัก (โทร ๑๕๘๘) รายเดือนๆ ละ ๕,๓๕๐ บาท ระยะเวลา ๑๒ เดือน (ม.ค.- ธ.ค. ๖๔) ($๕,๓๕๐ \times ๑๒ = ๖๔,๒๐๐$)
๒.๕ ค่าเช่าระบบสื่อสารหมายเลข ISDN PRI TYPRI ระยะเวลา ๑ ปี	๓๗๒,๐๐๐.-	สำหรับเป็นค่าเช่าวงจรระบบสื่อสารของกรมการขนส่งทางบก หมายเลข ISDN PRI TYPRI เดือน เดือนละ ๓๑,๐๐๐ บาท ($๓๑,๐๐๐ \times ๑๒ = ๓๗๒,๐๐๐$)
๒.๖ ค่าบำรุงรักษาระบบ Call Center และ อุปกรณ์	๑,๒๐๐,๐๐๐.-	เป็นค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบ Call Center ในส่วนของ Hardware Software และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รวมเป็นเงิน ๑,๒๐๐,๐๐๐ บาท

รายจ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	หมายเหตุรายละเอียดประกอบ
๒.๗ ค่าบริการเสริมโครงข่าย IN	๖๐๐,๐๐๐.-	เป็นค่าใช้จ่ายค่าบริการเสริมโครงข่าย IN สำหรับการโอนสายโทรศัพท์ จำนวน ๑๒ เดือน ๆ ละ ๕๐,๐๐๐ บาท (๕๐,๐๐๐ x ๑๒ = ๖๐๐,๐๐๐)
๒.๘ ค่าจัดส่งข้อความสั้น (SMS)	๖๐๐,๐๐๐.-	เป็นค่าจัดส่งข้อความสั้น(SMS) ตามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามเรื่องร้องเรียนของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนสำหรับแจ้งผลการดำเนินงานให้กับผู้ร้องเรียนได้รับทราบ จำนวน ๖๐๐,๐๐๐ ข้อความ ๆ ละ ๐.๙๐ บาท รวมเป็นเงิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท
๒.๙ ค่าจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนทั่วประเทศและ เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง	๑,๐๐๐,๐๐๐.-	- ค่าจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียนทั่วประเทศและ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๒๐๐ คน รวมเป็นเงิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	๔,๙๕๗,๒๐๐.-	
๓. ค่าวัสดุ		
๓.๑ ค่าวัสดุสำนักงานทั่วไป เช่น กระดาษถ่ายเอกสาร กระดาษพิมพ์เอกสาร หมึกเครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์และวัสดุสิ้นเปลืองอื่นๆ	๖๐๐,๐๐๐.-	- เป็นค่าจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลืองสำหรับใช้ในศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น กระดาษถ่ายเอกสาร กระดาษพิมพ์เอกสาร หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร และวัสดุสิ้นเปลืองอื่นๆ รวมเป็นเงิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท
๓.๒ ค่าน้ำมันสำหรับเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าในขณะไฟฟ้าดับ	๑๐,๐๐๐.-	- เป็นค่าน้ำมันเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบโทรศัพท์ ที่ใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้อย่างต่อเนื่องในขณะที่กระแสไฟฟ้าดับ รวมเป็นเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท
รวมค่าวัสดุทั้งสิ้น	๖๑๐,๐๐๐.-	
รวมจำนวนเงินที่ขอรับจัดสรร	๕,๙๕๘,๙๘๐.-	

๘. การอนุมัติจัดทำโครงการเพื่อขอรับจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน :

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ (นางสาวพรทิพย์ คำเครื่อง) หัวหน้าศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน	ลงชื่อ..........ผู้ตรวจสอบโครงการ (นายรณกร ทองอินทร์) ผู้อำนวยการกองตรวจการขนส่งทางบก
ลงชื่อ..........ผู้เห็นชอบโครงการ (นางจันทิรา บุรุษพัฒน์) รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก	ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ (นายจิรุตม์ วิศาลจิตร) อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

รายการ	วงเงิน		เปรียบเทียบ เพิ่มขึ้น/ลดลง เปรียบเทียบจากปี 2563และ 2564	ชี้แจง
	ปี 2563	ปี 2564		
1 ค่าจ้างลูกจ้าง(นักวิชาการด้านกฎหมาย ป.ตรี)ส่วนกลาง(4คน)	857,280	816,360	ลดลง	มีการเปลี่ยนแปลงการจ้างลูกจ้างจากระบบสัญญาจ้าง เริ่มปี 2561
2 ค่าจ้างลูกจ้าง(พนักงานรับโทรศัพท์วัดปวิข.,ส่วนกลาง(32คน)	4,086,480	4,032,000	ลดลง	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับค่าประสบการณ์ลาออกทำให้ค่าจ้างลดลง
3 ค่าจ้างลูกจ้าง(เจ้าหน้าที่ขนส่ง วัดปวิข.)ส่วนภูมิภาค(76คน)	11,156,040	11,156,040	คงเดิม	-
4 ค่าจ้างลูกจ้าง(เจ้าหน้าที่ขนส่งวัด ปวิข.,ส่วนกลาง(8คน)	1,159,680	1,159,680	คงเดิม	-
5 ค่าตอบแทน OT (เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	940,700	1,324,500	เพิ่มขึ้น	ค่าล่วงเวลาส่วนกลางเพื่อรับเรื่องกรณียกเงินสินบนรางวัลนำจับ
6 ค่าตอบแทน OT (เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค	23,286,400	23,256,000	ลดลง (วันหยุดลดลง)	ค่าล่วงเวลาส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่
7 ค่าตอบแทน OT (เจ้าหน้าที่เขียนราย สมุข	612,800	612,000	คงเดิม	รับเรื่องร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากมีการสอบถามเรื่องทั่วไป
8 ค่าตอบแทน OT (เจ้าหน้าที่สาริราย	16,800	16,800	คงเดิม	และเรื่องร้องเรียนกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนจำเป็นต้องออกปฏิบัติงาน
9 ค่าตอบแทน OT (เจ้าหน้าที่ครูจีน จวชต	8,400	8,400	คงเดิม	ทันที เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
10 ค่าธรรมเนียมจัดส่งเครื่องวัดแอลกอฮอล์	163,800	140,280	ลดลง (จำนวน 334เครื่อง ปีศ	จำนวนเครื่องวัดแอลกอฮอล์ชำรุดและมีการส่งคืนตามระเบียบฯ
11 ค่าสอบเทียบเครื่องวัดแอลกอฮอล์	780,000	728,000	ลดลง (จำนวน 364 เครื่อง ปีศ	(ค่าบำรุงการตรวจวิเคราะห์และให้บริการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์)
12 ค่าเช่าหมายเลข 1584	64,200	64,200	คงเดิม	เพื่อเป็นค่าเช่าหมายเลข4หลัก /เพื่อบำรุงรักษาระบบ
13 ค่าเช่าระบบฯ ISDN PRI TYPE	372,000	372,000	คงเดิม	Callcenter ในส่วนของHardware Software และอุปกรณ์
14 ค่าบำรุงรักษาระบบฯ CALL	1,200,000	1,200,000	คงเดิม	อื่นๆที่เกี่ยวข้อง
15 ค่าบริการอินเทอร์เน็ต Tablet	252,720	252,720	คงเดิม	เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
16 ค่าบริการเสริม IN	600,000	600,000	คงเดิม	เพิ่มประสิทธิภาพในการรับสาย (ภายใน20วันทำ)
19 ค่าจัดส่งข้อความสั้น SMS	500,000	600,000	เพิ่มขึ้น (มีจำนวนเครื่องรี	เพิ่มประสิทธิภาพการตอบกลับfeedback/แจ้งผลการดำเนินการ
20 ค่าจัดอบรม	1,000,000	1,000,000	คงเดิม	เพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
21 ค่าวัสดุสำนักงานฯ	600,000	600,000	คงเดิม	เพื่อใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีปริมาณมากขึ้น
22 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ(ค่าน้ำมันกรณีไฟฟ้าดับ)	10,000	10,000	คงเดิม	เพื่อใช้ในการเติมเครื่องปั่นไฟฟ้าสำรองระบบฯกรณีไฟดับ
รวม	47,667,300	47,948,980	เพิ่มขึ้น	281,680

	ค่าจ้าง	2563	2564
1	ค่าจ้างลูกจ้าง(นักวิชาการด้านกฎหมาย ป.ตรี)ส่วนกลาง	857,280	816,360
2	ค่าจ้างลูกจ้าง(พนักงานรับโทรศัพท์ วุฒิปวช.)ส่วนกลาง	4,086,480	4,032,000
3	ค่าจ้างลูกจ้าง(เจ้าหน้าที่ขึ้นส่ง วุฒิปวช.)ส่วนภูมิภาค	11,156,040	11,156,040
4	ค่าจ้างลูกจ้าง(เจ้าพนักงานขนส่งวุฒิ ปวส.)ส่วนกลาง	1,159,680	1,159,680
	รวมค่าจ้างเหมาทั้งสิ้น	17,259,480	17,164,080
	ค่าตอบแทน OT		
5	ค่าตอบแทน 1 OT (เจ้าหน้าที่)ส่วนกลาง	940,700	1,324,500
6	ค่าตอบแทน 1 OT (เจ้าหน้าที่)ส่วนภูมิภาค	23,286,400	23,256,000
7	ค่าตอบแทน 1 OT (เจ้าหน้าที่)เชิงรับสาย	612,800	612,000
8	ค่าตอบแทน 1 OT (เจ้าหน้าที่)อารีรอย	16,800	16,800
9	ค่าตอบแทน 1 OT (เจ้าหน้าที่)ครูชั้น จวชต	8,400	8,400
	รวมค่าตอบแทนทั้งสิ้น	24,865,100	25,217,700
	ค่าจ้าง + ค่าตอบแทน	42,124,580	42,381,780
	ค่าใช้สอย		
10	ค่าธรรมเนียมจัดส่งเครื่องวัดแอลกอฮอล์	163,800	140,280
11	ค่าสอบเทียบเครื่องวัดแอลกอฮอล์(ค่าบริการตรวจวิเคราะห์ และให้บริการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์)	780,000	728,000
12	ค่าเช่าหมายเลข 1584	64,200	64,200
13	ค่าเช่าระบบ 4 ISDN PRI TYPE	372,000	372,000
14	ค่าบริการรักษาระบบ 4 CALL	1,200,000	1,200,000
15	ค่าบริการอินเทอร์เน็ต Tablet	252,720	252,720
16	ค่าบริการเสริม IN	600,000	600,000
17	ค่าจัดส่งข้อความสั้น SMS	500,000	600,000

18	ค่าจัดอบรมเพิ่มประสิทธิภาพการรับเรื่องเรียน	1,000,000	1,000,000
		4,932,720	4,957,200

ค่าวัสดุ

19	ค่าวัสดุสำนักงานทั่วไป	600,000	600,000.00
20	ค่าน้ำมันสำหรับเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าใน	10,000	10,000.00
	รวมทั้งสิ้น	610,000	610,000

		2563	2564
	ค่าตอบแทน	42,124,580	42,381,780
	ค่าใช้สอย	4,932,720	4,957,200
	ค่าวัสดุ	610,000	610,000
	รวมทั้งสิ้น	47,667,300	47,948,980

โครงการการดำเนินงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ (โทร ๑๕๘๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

วุฒิการศึกษา	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	เพิ่มขึ้น/ลดลง
- ปริญญาตรี (ส่วนกลาง)	๔	๔	คงเดิม
- ปวช.(ส่วนกลาง ๓๒คน) ส่วนภูมิภาค ๗๖ คน (จังหวัดละ ๑ คน)	๑๐๘	๑๐๘	คงเดิม
- ปวส.(ส่วนกลาง)	๘	๘	คงเดิม
รวมจำนวนคน	๑๒๐	๑๒๐	คงเดิม

วุฒิการศึกษา	ลักษณะงาน	ผลการปฏิบัติงานปี ๒๕๖๓
ปริญญาตรี (คงเดิม)	๑.เป็นผู้ช่วยในการสอบสวนผู้กระทำความผิดและรวบรวมหลักฐานและติดตามผลการดำเนินคดี ๒.ดำเนินการออกหนังสือเรียกตัวและหนังสือดักเตือนผู้ขับรถที่ถูกร้องเรียน พร้อมส่งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบผ่านระบบsms และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขอข้อมูลหลักฐานประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม ๓.ตอบข้อหา ชื่อผู้ร้อง ผู้ขับรถ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อคลี่คลายปัญหา และประสานจัดการข้อหาหรือในเบื้องต้นและหรือจนแล้วเสร็จ ๔.จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและสถิติต่างๆ ๕.ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย	* ดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘๒,๘๒๖ เรื่อง (ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค.๖๓ – ๓๐ มิ.ย. ๖๔ รวม ๙ เดือน) ส่วนกลาง ๔ คน
ปวช. (คงเดิม)	รับสายโทรศัพท์จากประชาชนที่ต้องการสอบถามข้อมูลรายละเอียดข้อมูลติดต่อดำเนินการในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับภารกิจของกรมการขนส่งทางบก และรับเรื่องร้องเรียนต่างๆที่กรมการขนส่งทางบกกำกับดูแล รวมถึงรับเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆของกรมการขนส่งทางบก ดำเนินการโอนสายโทรศัพท์ภายในให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดส่งและติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆพร้อมส่ง sms ให้ผู้ร้องรับทราบ	<u>ส่วนกลาง ๓๒ คน</u> รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘๒,๘๒๖ เรื่อง สอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๙๘,๐๕๑ เรื่อง <u>ส่วนภูมิภาค ๗๖ คน</u> - รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๑,๙๓๔ เรื่อง - สอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๖,๐๑๒ เรื่อง

		(ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค.๖๒ – ๓๐ มิ.ย. ๖๓ รวม ๙ เดือน)
ปวส. (คงเดิม)	- ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และแอปพลิเคชันต่างๆ พร้อมบันทึกลงระบบรับเรื่องร้องเรียน - ตรวจสอบคำร้องจากระบบรับเรื่องร้องเรียน ประสานขอข้อมูลไปยังผู้ร้องเรียน อาทิเช่น สถานที่เกิดเหตุ วัน-เวลาเกิดเหตุ ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียนรถ หลักฐานการกระทำความผิด (ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ ที่แสดงให้เห็นว่ากระทำความผิดจริง) เนื่องจากในลักษณะของการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ร้องจะให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น บางครั้งส่งแต่ภาพถ่ายอย่างเดียว แต่ไม่ระบุตัวตนผู้ร้องเรียน และแอปพลิเคชันในการรับเรื่องร้องเรียนมีการกรอกข้อมูลจากผู้ร้องไม่ครบถ้วน ขาดองค์ประกอบของการกระทำความผิดจนไม่สามารถดำเนินการต่อได้ จึงต้องมีการติดต่อกลับไปให้ผู้ร้องเรียนอีกครั้งเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจนกระทั่งได้ข้อมูลที่ครบถ้วนจึงสามารถดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาต่อไป - ประสานงานส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกรมการขนส่งทางบก โดยดำเนินการดึงข้อมูลหลักฐานการกระทำความผิด แล้วนำมาจัดหมวดหมู่แยกตาม พรบ.รถยนต์ และพรบ.ขนส่ง พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของรูปภาพและหลักฐานการกระทำความผิดให้ตรงกับเรื่องที่บันทึกลงระบบรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสานส่งหลักฐานการกระทำความผิด(อาทิ ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ)ไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดต่างๆทั่วประเทศ เพื่อใช้แนบเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาการกระทำความผิดเรื่องร้องเรียนของจังหวัดต่างๆ พร้อมจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำฐานข้อมูล และสถิติเพื่อใช้อ้างอิงในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป - ดำเนินการตอบข้อมูลคำถามต่างๆที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมการขนส่งทางบกผ่านสื่อสังคมออนไลน์ - จัดเก็บข้อมูลเรื่องที่ได้รับ ประเภทของเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำรายงานตามที่กำหนด - ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมการขนส่งทางบกจากสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ และประสานสอบถามข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ - จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและสถิติต่างๆ - ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย	ส่วนกลาง ๘ คน สถิติการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชันต่างๆ Facebook ๙,๔๑๙ เรื่อง Line ๔,๐๖๖ เรื่อง e-mail ๓,๑๘๖ เรื่อง (ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค.๖๒ – ๓๐ เม.ย.๖๓ รวม ๗ เดือน) *

ชี้แจงเหตุผลประกอบความจำเป็นในการขอค่าตอบแทน(ล่วงเวลา)เพิ่ม

- ปัจจุบันในการแจ้งข้อมูลการร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดต่างๆ หรือข้อเสนอแนะต่างประชาชน ได้มีการแจ้งผ่านช่องทางการสื่อสารกับประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทั้งในเรื่องของรถโดยสารสาธารณะ และรถส่วนบุคคล โดยศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนทุกประเด็น มิได้รับเฉพาะรถโดยสารสาธารณะ เพื่อนำเรื่องลงระบบรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาคัดกรองเรื่อง ก่อนส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา และดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา สถิติการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง

ปีงบประมาณ	รับเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	แก้ไขแล้วเสร็จ (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๒๕๕๖	๔๕,๐๓๙	๔๔,๓๕๓	๙๘
๒๕๕๗	๔๕,๑๔๓	๔๒,๙๑๕	๙๕
๒๕๕๘	๕๙,๙๐๗	๕๔,๘๗๓	๙๒
๒๕๕๙	๖๐,๖๖๕	๕๔,๕๒๕	๙๐
๒๕๖๐	๖๔,๕๑๗	๕๗,๒๖๙	๘๙
๒๕๖๑	๘๔,๑๔๓	๗๖,๗๕๔	๙๑
๒๕๖๒	๙๐,๑๐๓	๘๒,๗๗๑	๙๒

- ตั้งแต่วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ กรมการขนส่งทางบก ได้เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างวินัย และความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนร่วมกันและเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนผู้มีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแส หรือแจ้งข้อหาการกระทำความผิดตาม พ.ร.บ.การขนส่งทางบก พ.ศ.๒๕๖๒ และ พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาแจ้งแก่ราชการ โดยมีสถิติการขอรับเงินสินบนรางวัล จำนวน ๑๐,๕๙๓ เรื่อง (ข้อมูล ณ ๙ ธ.ค ๖๒ – ๓๑ พ.ค. ๖๓
 - จากการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน และSocial ทำให้เพิ่มกลุ่มประชาชนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยประชาชนใช้เป็นช่องทางในการติดต่อกับกรมการขนส่งทางบก ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถที่จะร้องเรียนได้ทันทีพร้อมส่งข้อมูล อาทิ รูปภาพ คลิปวิดีโอ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีการร้องเรียนที่มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น จนได้รับความร่วมมือในการแจ้งเรื่องร้องเรียนเมื่อพบเห็นการกระทำความผิดจากผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะมากขึ้น
 - มีการแจ้งเรื่องร้องเรียนมีการเปลี่ยนแปลงไป มีการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ไม่ใช่รถโดยสารสาธารณะ อาทิ สถานการณ์ pm๒.๕ ทำให้มีนโยบายในการแจ้ง พบเห็นเกี่ยวกับสภาพรถไม่สมบูรณ์(ควันดำ)มายังกรมการขนส่งทางบกซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติงานของกรมการขนส่งทางบก ใช้อุปกรณ์ส่วนควบไม่ถูกต้อง (WLLED ไฟเบรกสีฟ้า)การดัดแปลง แก้ไขเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์ส่วนควบ การใช้รถผิดประเภท(ป้ายดำ) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากสถิติปี๒๕๖๓ มีจำนวนการแจ้งเรื่องร้องเรียนรถอื่นๆที่ไม่ใช่รถโดยสารสาธารณะจำนวน ๔๒,๔๕๑ เรื่อง (ต.ค.๖๒ – พ.ค.๖๓) ซึ่งในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในการกิจของกรมการขนส่งทางบก จึงมีความจำเป็นต้องแยกฐานข้อมูลของรถโดยสารสาธารณะ และรถส่วนบุคคลออก เพื่อที่กรมการขนส่งทางบก จะได้มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวไว้ เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายแก้ไขต่อไป แต่เนื่องด้วยปัจจุบันระบบสารสนเทศที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถแยกฐานข้อมูลระหว่างรถโดยสารสาธารณะและรถส่วนบุคคลได้ได้ จึงมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
- จึงทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ในกระบวนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงกลั่นกรองเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่อไป

- ประโยชน์ที่ได้รับจากการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
 - ๑..ประชาชนได้รับความสะดวกจากการมีช่องทางการร้องเรียนเพิ่มขึ้น(เข้าถึงการร้องเรียนได้ง่ายขึ้น)

ผลสำเร็จ : ๑.๑ ความสำเร็จของการจัดทำช่องทางการร้องเรียนเพิ่ม

๑.๒ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในช่องทางใหม่ที่เพิ่มขึ้น (ตอบสนองในทันที)

ที่	ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)		
		ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓ (ต.ค.๖๒-เม.ย.๖๓)
๑	Callcenter สายด่วน ๑๕๘๔ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค	๕๕,๔๐๐ (๕๓,๑๐๘) (๒,๒๙๒)	๔๙,๙๘๔ (๔๗,๓๙๙) (๒,๕๘๕)	๓๓,๐๘๖
๒	Applicaion DLT GPS	๑๕,๒๒๐	๑๙,๙๕๗	๑๖,๑๒๓
๓	Facebook : ๑๕๘๔ ร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะ	๗,๗๓๓	๑๑,๔๙๔	๙,๔๑๙
๔	Applicaion Line ID :๑๕๘๔dlt	๒,๗๙๓	๔,๔๙๙	๔,๐๖๖
๕	E-mail : ๑๕๘๔complain@hotmail.com	๒,๘๙๒	๔,๑๒๑	๓,๑๘๖
๖	อื่นๆ(ร้องเรียนด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียนจากประชาชนและหน่วยงานอื่น อาทิ สคบ. กก. คค. ร้องเรียนผ่านระบบสปน.๑๑๑๑)	๑๐๕	๔๘	๕๑
รวม		๘๔,๑๔๓	๙๐,๑๐๓	๖๕,๙๓๑

.....