



บันทึกข้อความ

ฝ่ายปฏิบัติการเดินทาง	
เลขที่.....1041	เวลา 10-21
วันที่ - 8 ก.พ. 2565	

เลขที่ รพ.วก.๑๐๐๑/๑๑๖/๒๕๖๕

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
กองกลาง สำนักงานผู้ว่าราชการ

OK.

เรื่อง นำส่งคำสั่งเฉพาะที่ ก.๗๙/๒๕๖๕

เรียน รชด.
อดส. อดร. อสค.
ทชด.

ที่ทำการงานข้ามทางชื่อ	
- 9 ก.พ. 2565	
รับวันที่.....	
เลขที่.....132	

กองกลาง สำนักงานผู้ว่าราชการ ขอนำส่งคำสั่งเฉพาะที่ ก.๗๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๗ ก.พ. ๒๕๖๕
เรื่อง การคืนเงินค่าตัวโดยสารและเปลี่ยนแปลงการเดินทาง มาพร้อมนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณารับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

(นายทรงพล วัฒนาเมธี)
ผสภ./กกก.

เรียน อดร. อรด. อรม.
เพื่อโปรดทราบ

ศปร.๑ ๒ ๓ ๔

กตร. กวร. กพก.

จดข.๑ ๒ ๓ ๔ ๕ กคร.๑ ๒ ๓ ๔

สตร.กท. สม. ฉท. กค. รส. อน. นว. อด. ลป. ฐบ. ขพ. ทส. หใ. สยภ. สยช.

ผคร.ศก. ผคร.กท.๑ ๒ ๓ กค.๑ ๒ รส. ขอ. นว. อด. ลป. หท. ขพ. ทส. หใ.

ผดร. ผอส. ผวล. ผคด. ผวร. ผวม. ผพค. ผพธ. ผกจ. ผชส. ผนท.ดร. ผสบ.ดร. ผดง.

เพื่อโปรดแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายสุใจ เจริญผล)
กบป.ดร.
๘ ก.พ. ๒๕๖๕

คำสั่งเฉพาะ
ที่ ก. ๗๙ / ๒๕๖๕



การรถไฟแห่งประเทศไทย

เรื่อง การคืนเงินค่าตั๋วโดยสารและเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

ตามที่การรถไฟฯ ได้เปิดให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสารและสำรองที่นั่ง D-Ticket หรือ Digital Ticket เพื่อมาทดแทนระบบการจำหน่ายตั๋วและสำรองที่นั่ง STARS-๒ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงระเบียบการคืนเงินค่าตั๋วโดยสารและเปลี่ยนแปลงการเดินทางเพื่อให้สอดคล้องกับระบบการจำหน่ายตั๋วในสถานการณ์ปัจจุบัน

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามคำสั่งการรถไฟแห่งประเทศไทย คำสั่งทั่วไป ที่ ก.๑๐๕๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๘ จึงให้ยกเลิกคำสั่งฝ่ายการเดินรถที่ พ.๕/ตส.๘/๑๓/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๒ เรื่อง ระเบียบการคืนเงินค่าตั๋วและเปลี่ยนแปลงการเดินทาง รวมทั้งคำสั่งแก้ไขเพิ่มเติมเสียทั้งสิ้น แล้วประมวลเป็นคำสั่งการรถไฟฯ เสียใหม่ ดังนี้-

ส่วนที่ ๑

การคืนเงินค่าตั๋ว

หมวด ๑

หลักเกณฑ์การคืนเงิน

ตั๋วทุกชนิดที่ผู้โดยสารซื้อไว้แล้วและยังไม่ได้ใช้โดยสารหรืองดเดินทาง ประสงค์จะขอคืนเงินค่าตั๋ว อนุญาตให้คืนได้ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ โดยถือวัน/เวลาขบวนรถออกสถานีต้นทางที่ระบุในตั๋ว และวัน/เวลาที่แจ้งขอคืนเป็นเกณฑ์ โดยคิดค่าธรรมเนียมคืนเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเป็นรายบุคคล ชั้นต่ำ ๒๐ บาท ชั้นสูงไม่จำกัด ตั๋วเงินสดคืนทันที (รับเงินสด) ดังนี้

๑. สถานที่ให้บริการคืนเงินค่าตั๋ว ได้แก่ สถานีรถไฟทุกแห่ง

๒. ตั๋วที่อนุญาตให้คืนเงินได้ทันที ผู้โดยสารที่มีชื่อในตัวหรือผู้รับมอบอำนาจต้องนำตั๋วโดยสาร (ฉบับจริง) มาติดต่อขอคืนก่อนขบวนรถออกสถานีต้นทางตามตั๋วไม่น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง ถ้าพ้นกำหนดนี้ไม่รับพิจารณาคืนเงิน และไม่รับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว

๓. ตั๋วพิเศษหมู่คณะไป-กลับที่มีการสำรองที่นั่งไว้แล้ว (ยกเว้นหมู่คณะนักเรียน) ใช้เดินทางเที่ยวไปแล้วเที่ยวกลับยังไม่ได้ใช้เดินทาง และยังไม่หมดอายุการใช้ ให้นำตัวนั้นติดต่อขอคืนเงินค่าตั๋ว เฉพาะเที่ยวกลับได้ทันที

๓.๑ ตั๋วพิเศษหมู่คณะไป-กลับ ที่ไม่ได้ใช้ทั้งเที่ยวไปและกลับ คิดค่าธรรมเนียมคืนเงินเป็นรายบุคคล หากค่าธรรมเนียมคืนเงินทั้งสองเที่ยวรวมกันไม่ถึง ๔๐ บาท ให้คิดขั้นต่ำ ๔๐ บาท

๓.๒ ให้คืนที่นั่ง/นอนในระบบ D-Ticket ทุกฉบับ

~~๔. สำหรับบุคคลทุกชั้น ตั๋วรวม เต็มราคาและลดค่าโดยสาร~~

~~คืนก่อนขบวนรถออกไม่น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง~~

~~หักไว้ร้อยละ ๕๐~~

~~คืนก่อนวันเดินทางตั้งแต่ ๓ วันขึ้นไป (ไม่นับวันขบวนรถออกต้นทางตามตั๋ว)~~

~~หักไว้ร้อยละ ๒๕~~

๕. ตั๋วหมู่คณะทุกชั้นทุกประเภท ยกเว้นหมู่คณะนักเรียน

- คืนก่อนวันเดินทางตั้งแต่ ๓ วันขึ้นไป (ไม่นับวันขบวนรถออกต้นทางตามตั๋ว) หักไว้ร้อยละ ๖๐

ถ้าพ้นกำหนดนี้ไม่คืนเงินค่าตั๋วให้และไม่รับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว

๖. ตั๋วหมู่คณะนักเรียน รวมทั้งนิสิตและนักศึกษา หักค่าธรรมเนียมคืนเงิน ดังนี้

ตั๋วไปกลับ เฉพาะที่มีส่วนลดคิดค่าโดยสารเที่ยวเดียว ถ้ามีการใช้เที่ยวใดเที่ยวหนึ่งแล้ว เที่ยวที่ยังไม่ได้ใช้ไม่คืนค่าโดยสารให้ คืนเฉพาะค่าธรรมเนียมขบวนรถ (ถ้ามี)

เปลี่ยนเป็นกลุ่ม
3 ม.
4 ก.
7 ก.
ทุกกรณี

๗. ตัวใบแลกขนส่งทุกชนิด ให้คืนทันทีเช่นเดียวกับตัวปกติเพื่อคืนที่นั่ง/นอนชำระระบบ ตัวที่ใช้ที่นั่งตามสิทธิระบบ D-Ticket จะไม่มีเงินคืนให้ ยกเว้นตัวที่ใช้ที่นั่งเกินสิทธิ (ชำระเงินสดเพิ่ม)

๘. การปิดเศษยกเศษสตางค์ เมื่อคำนวณค่าธรรมเนียมคืนเงินค่าตัวแต่ละชุด/คนแล้ว หากเกินขั้นต่ำ ๒๐ บาท และมีเศษสตางค์ต่ำกว่า ๕๐ สตางค์ให้ปิดทิ้ง ตั้งแต่ ๕๐ สตางค์ขึ้นไปให้ยกเป็น ๑ บาท

๘.๑ การออกใบจ่ายคืนเงินค่าตัวด้วยระบบ D-Ticket จะปิดเศษยกเศษสตางค์ เมื่อคำนวณค่าธรรมเนียมคืนเงินค่าตัวแต่ละชุด/คนแล้ว หากมีเศษสตางค์ต่ำกว่า ๕๐ สตางค์ ระบบจะปิดทิ้ง และตั้งแต่ ๕๐ สตางค์ขึ้นไป ระบบจะยกเป็น ๑ บาท

๘.๒ การออกใบจ่ายคืนเงินค่าตัวด้วยมือ กรณีเร่งด่วนหรือมีตัวหลายฉบับ เช่น เครื่องชำระชุดข้อ ให้ออกใบจ่ายโดยปิดเศษ/ยกเศษสตางค์ครั้งสุดท้ายจากยอดรวมทั้งหมดเพียงครั้งเดียวได้ พร้อมแจ้งยกเลิกที่นั่ง (CT)

๙. การคืนเงินค่าตัวหมู่คณะ กรณีงดเดินทางเป็นบางคน และประสงค์จะขอคืนเงินค่าตัว เฉพาะรายที่งดเดินทางนั้น หากอยู่ในเงื่อนไขให้ปฏิบัติ ดังนี้

๙.๑ ให้ลดจำนวนผู้โดยสารตัวหมู่คณะด้วยระบบ D-Ticket และแจ้งเลขที่นั่ง ให้ผู้โดยสารทราบก่อน

๙.๒ กรณีไม่สามารถให้ลดจำนวนผู้โดยสารตัวหมู่คณะด้วยระบบ D-Ticket ให้หมายเหตุ กรณีงดการเดินทางไว้หลังตัวหรือใบแนบให้ชัดเจน เช่น ผู้โดยสารไม่เดินทางจำนวน ๒ คน ฯลฯ ลงชื่อ ตำแหน่ง วัน/เวลา ที่แจ้งกำกับ และยกเลิกที่นั่งให้เรียบร้อย แนะนำให้ผู้โดยสารใช้ตัวไปก่อนแล้วให้ติดต่อขอคืนเงิน ณ สถานีใดก็ได้ ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ขบวนรถออกเดินทางตามตัว

๙.๓ การออกใบจ่ายคืนเงินค่าตัว ให้หักค่าธรรมเนียมคืนเงิน เฉพาะรายที่งดเดินทาง

๙.๔ การตรวจตัวพิเศษหมู่คณะบนขบวนรถทุกครั้ง ให้เจ้าหน้าที่บนขบวนรถหมายเหตุ "เดินทางจริงกี่คน และงดเดินทางในรถคันที่ เลขที่ที่นั่งนอนใด" หรือ "เดินทางครบจำนวน" แล้วลงชื่อผู้ตรวจ วันที่ ขบวนทุกครั้ง กรณีแจ้งบนขบวนรถ ผู้โดยสารเดินทางไม่ครบจำนวนจะไม่คืนเงินให้ อนุญาตให้ผู้โดยสารเลือกที่นั่ง/นอนได้ เพราะชำระค่าต่าง ๆ ไว้ครบถ้วนแล้ว

๑๐. ผู้ที่นำตัวมาขอคืนเงินจะต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ทางราชการออกให้ หรือหนังสือเดินทาง กรณีเป็นชาวต่างชาติ เพื่อบันทึกใบจ่ายคืนเงินและหลังตัวฉบับที่ขอคืนไว้เป็นหลักฐาน กรณีผู้ขอรับเงินคืนไม่ใช่บุคคลเดียวกันกับชื่อ-นามสกุลที่ระบุในตัวให้มอบฉันทะ ตามเอกสารที่ ๑ แนบท้ายคำสั่งนี้ ห้ามใช้บัตรของผู้อื่นมาขอรับเงินคืนค่าตัวโดยเด็ดขาด

๑๑. การคืนเงินค่าตัวที่มีการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ระบบ D-Ticket จะบันทึกวัน/เวลาสถานีที่แจ้งขอเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญ สำหรับการคำนวณค่าธรรมเนียมการคืนเงินครั้งต่อไป (ส่วนตัวบางตัวไปให้ตรวจสอบใบเสร็จรับเงินเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ประกอบการพิจารณาทุกครั้ง)

๑๒. การคืนเงินค่าตัวที่ผู้โดยสารนำมาเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือขึ้นรถผิดขบวนแล้วไม่มีที่นั่ง/นอนตามตัว ต้องใช้ที่นั่ง/นอน หรือชนิดรถที่มีราคาต่ำกว่าราคาในตัว ให้ปฏิบัติดังนี้

๑๒.๑ กรณีเป็นความประสงค์ของผู้โดยสารหรือเป็นความผิดของผู้โดยสาร ไม่คืนเงินค่าแตกต่างให้

๑๒.๒ กรณีเป็นความผิดของการรถไฟฯ ให้คืนเงินค่าแตกต่างให้ผู้โดยสาร โดยไม่หักค่าธรรมเนียมและปฏิบัติ ดังนี้

๑๒.๒.๑ ให้ พร. จัดหาที่นั่งให้ผู้โดยสารเป็นลำดับแรก หากได้ที่นั่ง/นอนต่ำกว่าราคาตัว ให้บันทึกหลังตัว หรือใบแนบตามความเป็นจริง ลงชื่อ/ตำแหน่งกำกับพร้อมทั้งแนะนำให้ผู้โดยสารไปติดต่อขอคืนเงินค่าแตกต่าง กรณีโดยสารชั้นที่สูงกว่าไม่เกิน ๑ ระดับ ไม่ต้องเก็บเพิ่ม

๑๒.๒.๒ นสน.ปลายทางที่ผู้โดยสารลงรถ เมื่อผู้โดยสารนำตั๋วมาแจ้งขอคืนเงินแตกต่างกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ขบวนรถออกเดินทางตามตั๋ว ให้ตรวจสอบหมายเหตุ พร. และออกใบจ่ายคืนเงินค่าแตกต่างกันโดยไม่หักค่าธรรมเนียมคืนเงินค่าตั๋ว

๑๓. ตัวขนส่งร่วม/รถไฟ/รถยนต์/เรือยนต์ ค่าบริการเฉพาะในส่วนของบริษัท เมื่อซื้อแล้วไม่เดินทางจะไม่คืนเงินให้ แต่อนุญาตให้ใช้ในวันอื่นได้โดยไม่จำกัดวัน ยกเว้นกรณีเหตุสุดวิสัย ให้คืนเงินได้เต็มจำนวน ส่วนของการรถไฟฯ ให้คิดค่าธรรมเนียมการคืนเงินตามระเบียบ

๑๔. การคืนเงินค่าตั๋วและเปลี่ยนแปลงการเดินทางตั๋วสำรองที่ด้วยระบบ D-Ticket ให้ปฏิบัติตามคำสั่งเฉพาะที่ ก.๖๔๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เรื่อง ระบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารและสำรองที่นั่ง D-Ticket ด้วย

หมวด ๒

การคืนเงินค่าตั๋วกรณีพิเศษ โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมคืนเงิน

ตั๋วที่ผู้โดยสารซื้อไว้ (เงินสด) ให้ หนบ.ตัว นสน. คืนเงินค่าตั๋วโดยสารและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้ทันทีภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ขบวนรถออกเดินทางตามตั๋ว (หากเกิน ๑๕ วันต้องรับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว พร้อมชี้แจงสาเหตุโดยละเอียด) ดังรายการต่อไปนี้

๑. กรณีลืมตั๋วที่ซื้อไว้/ตั๋วสูญหาย/ขึ้นขบวนรถแล้วหาตั๋วไม่พบ

๑.๑ กรณีทราบล่วงหน้าก่อนขึ้นขบวนรถ ผู้โดยสารทราบรายละเอียดการเดินทางและมีเวลาพอดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในระบบ D-Ticket หากพบข้อมูลการเดินทางถูกต้องและประวัติตัวอยู่ในสถานะปกติ (ไม่มีการยกเลิกหรือคืนเงินหรือเปลี่ยนแปลงการเดินทาง) อนุญาตให้พิมพ์ตั๋วฉบับใหม่ (พิมพ์ซ้ำ) ให้ผู้โดยสารถือใช้ได้โดยอนุโลม โดยให้บันทึกลงในผังที่นั่ง (ถ้ามี)

๑.๒ กรณีขึ้นขบวนรถแล้วไม่พบตั๋ว ให้เจ้าหน้าที่บนขบวนรถใช้เครื่อง TVT ตรวจสอบจากชื่อ นามสกุล หรือเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้โดยสาร หากพบข้อมูลการเดินทางถูกต้องและประวัติตัวอยู่ในสถานะปกติ (ไม่มีการยกเลิกหรือคืนเงินหรือเปลี่ยนแปลงการเดินทาง) อนุญาตให้แจ้งสถานีที่สะดวกในการรับตั๋วพิมพ์ตั๋วฉบับใหม่ (พิมพ์ซ้ำ) ให้ผู้โดยสารถือใช้ได้โดยอนุโลม โดยให้บันทึกลงในผังที่นั่ง (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีขึ้นขบวนรถแล้วไม่พบตั๋ว แต่สามารถนำสำเนาตั๋วโดยสาร หรือ ภาพถ่ายตั๋วโดยสารในสมาร์ทโฟนหรือคอมพิวเตอร์พกพา มาแสดง ให้ตรวจสอบข้อมูลการเดินทางตัวดังกล่าว หากพบข้อมูลการเดินทางถูกต้องและประวัติตัวอยู่ในสถานะปกติ (ไม่มีการยกเลิกหรือคืนเงินหรือเปลี่ยนแปลงการเดินทาง) อนุญาตให้ใช้เดินทางได้โดยอนุโลม โดยให้บันทึกลงในผังที่นั่ง (ถ้ามี)

๒. กรณีขบวนรถล่าช้า

๒.๑ ขบวนรถที่จะเดินทางตามตั๋ว ล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามประกาศเดินรถ (ปตร.) เกินกว่า ๓๐ นาที โดยถือเวลาตาม ปตร. ที่กำหนดให้ขบวนรถนั้นออกจากสถานีต้นทางที่ระบุในตั๋วเป็นเกณฑ์ ให้ นสน. หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสถานีนั้น ดำเนินการคืนเงินค่าตั๋วได้ทันที เช่น ขบวนรถกำหนดเวลาออก ๑๒.๓๐ น. ซ้ำ ๓๐ นาที ถึงเวลา ๑๓.๐๑ น. แล้วขบวนรถนั้นยังไม่ออก ให้คืนเงินค่าตั๋วเข้าระบบฯ ได้ทันที โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมฯ โดยออกใบจ่ายคืนเงินด้วยระบบ D-Ticket หมายเหตุ “รถล่าช้าเกิน ๓๐ นาที” ในตั๋วฉบับที่ขอคืนเงิน

๒.๒ ผู้โดยสารซื้อตั๋วเดินทางต่อเนื่อง แต่ขบวนรถที่เริ่มต้นเดินทางล่าช้า ไม่สามารถเดินทางต่ออีกขบวนได้ทันที ให้คืนเงินค่าตั๋วเข้าระบบฯ ได้ทันที โดยไม่หักค่าธรรมเนียมคืนเงิน หมายเหตุ “ขบวนรถล่าช้า” หลังตั๋วที่ขอคืนเงินค่าตั๋วและใช้ตั๋วที่ขบวนรถล่าช้าเป็นหลักฐาน โดยให้ นสน. บันทึกเวลาลงตามความเป็นจริง แล้วลงนาม ตำแหน่งกำกับ แบนมา กับใบจ่ายคืนเงินค่าตั๋ว ส่งฝ่ายการเงินฯ ตรวจสอบทุกครั้ง ตามเอกสารที่ ๒ แนบท้ายคำสั่งนี้

๓. กรณีที่นั่งเต็ม

กรณีตัวชั้น ๓ ไม่มีที่นั่งตามตัวหรือที่นั่งเต็ม ให้ นสน.ต้นทางตามตัวคืนเงินค่าตัวได้ทันที หรืออย่างช้าไม่เกิน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ขบวนรถออกต้นทางตามตัว หมายเหตุ ข้อเท็จจริงไว้หลังตัวโดยสาร พร้อมออกโทรเลข “ผู้โดยสารหนาแน่น” และตัวนั้นจะต้องมีหมายเหตุข้อเท็จจริงของ นสน.ต้นทางที่จะขึ้นรถไว้ด้วย มิฉะนั้นจะถือว่าเป็นหลักฐานที่ไม่สมบูรณ์ ไม่พิจารณาคืนเงินและไม่รับคำร้อง เช่น ช่วงเทศกาลต่าง ๆ ที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน หากเงินสดมีไม่พอจ่ายคืนก็ให้รอจ่ายในวันรุ่งขึ้นได้ แต่ต้องหมายเหตุข้อเท็จจริงไว้ในใบจ่ายเงินให้ชัดเจน

๔. กรณีเดินทางในชั้น/ประเภทรถที่ต่ำกว่า

การใช้ตัวโดยสารเดินทางในชั้นหรือรถประเภทที่มีราคาต่ำกว่าราคาตัว ซึ่งไม่ใช่เป็นความประสงค์ของผู้โดยสารหรือเป็นความบกพร่องของการรถไฟฯ หรือเป็นเหตุสุดวิสัย เช่น รถปรับอากาศชำรุด ที่นั่งหรือที่นอนชำรุด, ไม่มีที่นั่งหรือที่นอนตามตัว, ไม่มีรถฟ่วงตามตัว รถโดยสารชำรุด หรือมานั่งหรือที่นอนชำรุดจนไม่สามารถแก้ไขให้ใช้บริการได้ที่ต้นทาง หรือระหว่างทาง ให้ นสน.ต้นทาง/ปลายทางที่ผู้โดยสารลงรถคืนเงินค่าตัวได้ทันที ดังนี้

๔.๑ การคืนเงินที่สถานีต้นทาง ตัวที่ผู้โดยสารไม่ประสงค์ใช้เดินทาง ให้คืนเงินค่าตัวได้ทั้งหมด โดยไม่หักค่าธรรมเนียมคืนเงิน หากผู้โดยสารใช้เดินทางให้ พรร. หมายเหตุ ใช้โดยสารในรถประเภทใด คันที่ เลขที่ ให้ นสน.ปลายทางคืนเงินส่วนที่แตกต่างได้ทันที

๔.๒ นสน.ปลายทาง ตัวที่ใช้แล้วบางส่วนหรือต่างชั้น ให้คืนเงินในส่วนที่แตกต่างได้ทันที โดยไม่หักค่าธรรมเนียมคืนเงิน แล้วหมายเหตุ ข้อเท็จจริงในใบจ่ายเงิน

๔.๓ กรณีไม่สามารถจัดที่ใหม่ในระดับเดียวกันได้ ต้องเดินทางในชั้นที่สูงกว่าอนุญาตให้ พรร. ขอสำรองที่จากสถานี โดยบรรจุที่นั่ง/นอนสูงกว่าไม่เกิน ๑ ระดับ ได้เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่เรียกเก็บเงินส่วนต่างเพิ่มแล้วรายงานให้กองมาตรฐานปฏิบัติงานและความปลอดภัยด้านโดยสาร (กมป.) ทราบในโอกาสแรก

๕. กรณีลงระหว่างทาง

๕.๑ กรณีเหตุจำเป็นที่ผู้โดยสารต้องลงที่สถานีระหว่างทาง ก่อนถึงสถานีปลายทางตามตัว เช่น ได้รับบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยโดยปัจจุบัน หรือเจ้าหน้าที่นำลงให้การสอบสวน หรือแจ้งความในคดีความที่เกิดขึ้นบนขบวนรถ ฯลฯ ให้ พรร. หมายเหตุหลังตัวโดยสาร นำมอบ นสน. โดยมีหลักฐาน และให้ นสน. ที่ผู้โดยสารลง ดำเนินการออกโทรเลขแจ้งผู้เกี่ยวข้องและคืนเงินค่าโดยสารในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้ตามตัวนั้นได้ทันที โดยไม่หักค่าธรรมเนียมคืนเงิน ส่วนค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หากใช้แล้วไม่เกิน ๓ ใน ๔ ของระยะทางตามตัวคืนให้เต็มจำนวน ตามเอกสารที่ ๓ แบบท้ายคำสั่งนี้

๕.๒ กรณีอื่น ๆ ที่เป็นความประสงค์ของผู้โดยสาร ไม่อนุญาตให้ใช้ตัวโดยสารลงพักระหว่างทาง หากผู้โดยสารลงพักระหว่างทาง ณ สถานีหนึ่งสถานีใดก่อนถึงสถานีปลายทางตามตัว ถือเป็นกรณีสิ้นสุดการใช้ตัวนั้นและไม่คืนเงินค่าตัวโดยสาร

๖. กรณีไม่มีพื้นที่บรรทุกสัมภาระ

กรณีต้องงดการเดินทางเพราะไม่มีพื้นที่บรรทุกสัมภาระ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ทำการชั่งและออกตัวสัมภาระควบตัวโดยสารไว้แล้วไม่สามารถเดินทางไปกับขบวนรถตามที่ระบุไว้ ให้ นสน. หรือเจ้าหน้าที่สถานีต้นทางตามตัว ดำเนินการคืนเงินค่าตัวและค่าระวางสัมภาระได้ทันที ส่วนตัวสัมภาระซึ่งเป็นตัวเงินสดก็ให้ดำเนินการคืนเงินสดทันที นัยเดียวกับการคืนเงินค่าตัว แต่ต้องนำตัวไปติดต่อกับนายสถานีต้นทางตามตัวอย่างช้าไม่เกิน ๓ ชม. นับแต่เวลาขบวนรถที่ปรากฏในตัวได้ออกไปแล้ว

กรณีผู้โดยสารต้องการเปลี่ยนแปลงการเดินทางให้สำรองที่ด้วยวิธีจองผ่าน หมายเหตุในตัวโดยสารและตัวสัมภาระตรงกันว่า “เปลี่ยนวันเดินทางไปขบวน วันที่ เพราะไม่มีพื้นที่บรรทุกสัมภาระ” (ไม่ต้องออกใบเสร็จรับเงินเปลี่ยนแปลงการเดินทาง)

๗. กรณีเครื่องปรับอากาศชำรุด/เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น

๗.๑ กรณีเครื่องปรับอากาศชำรุดจากต้นทางหรือไม่มีรพฟ่ง ผู้โดยสารประสงค์ขอเดินทางในชั้น/ประเภทที่ต่ำกว่าให้ปฏิบัติเดียวกับข้อ ๔.

๗.๒ กรณีเครื่องปรับอากาศชำรุดระหว่างทาง ให้ พรร. สลักหลังตั๋วว่า “เครื่องปรับอากาศชำรุด” ตามโทรเลข นสน. เลขที่ ... วันที่ ... ลงชื่อ ตำแหน่ง วัน/เดือน/ปีกำกับไว้ทุกฉบับ เฉพาะตั๋วที่ซื้อเงินสด อนุญาตให้ นสน. ปลายทางตามตั๋วหรือ นสน. ที่ขบวนรถนั้นหยุดทุกแห่ง คืนเงินเฉพาะค่าธรรมเนียมปรับอากาศให้เต็มอัตรา

๗.๓ กรณีเครื่องปรับอากาศไม่ชำรุด แต่ไม่มีความเย็น ให้ พรร. สลักหลังตั๋วว่า “เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น” ตามโทรเลข นสน. เลขที่ ... วันที่ ลงชื่อ ตำแหน่ง วัน/เดือน/ปีกำกับไว้ทุกฉบับ เฉพาะตั๋วที่ซื้อเงินสด อนุญาตให้ นสน. ปลายทางตามตั๋วหรือ นสน. ที่ขบวนรถนั้นหยุดทุกแห่ง คืนเงินเฉพาะค่าธรรมเนียมปรับอากาศให้เต็มอัตรา

หมวด ๓

การคืนเงินกรณีเกิดเหตุอันตราย

๑. การสั่งการและผู้มีอำนาจสั่งการ

เมื่อเกิดเหตุอันตรายทำให้ขบวนรถงดเดิน หรือขบวนรถล่าช้ามาก หรือขบวนรถต้องเปลี่ยนเส้นทางเดิน หรือรถชำรุด เป็นเหตุให้ผู้โดยสารได้รับความเสียหายต่อการเดินทาง ให้ผู้อำนวยความสะดวก หรือ จดข. หรือ สดร. ในพื้นที่เกิดเหตุ ออกโทรเลข ถึง นสน. ตลอดทางทุกสาย และสำเนาผู้เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อความ สรุปเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสั้น ๆ สั่งการคืนเงินค่าตั๋ว การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร โดยถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในคำสั่งนี้

ตัวอย่างโทรเลข

ส่ง นสน. พรร. ตลอดทางทุกสาย

สำเนา สดร. ผปด. ทูงาน ผคส. ผตส. ผตส. ผรส. ผคต. ผบด. จดข. ๑ ๒ ๓ ๔ ๕ ศปร. ๑ ๒ ๓ ๔ กดร. กบด. กปด. กมป. กสด. กปส.

จาก เลขที่ วันที่ เวลา น.

“ด่วนมาก”

ด้วย (รายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น)

ฉะนั้น ให้ปฏิบัติการด้านโดยสารเป็นกรณีพิเศษ ดังนี้.-

ให้คืนเงินค่าตั๋วได้โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมใด ๆ โดยปฏิบัติตามคำสั่งเฉพาะ ที่ ก. ลงวันที่

เรื่อง การคืนเงินค่าตั๋วโดยสารและเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

ทั้งนี้ จงกว่าขบวนรถจะเดินได้ตามปกติ

ส่งได้

.....

๒. การปฏิบัติของ นสน. และ/หรือ ผู้รับผิดชอบ

นสน. และผู้รับผิดชอบคืนเงินค่าตั๋วตามคำสั่งนี้ได้ เมื่อมีการสั่งการจากผู้มีอำนาจดังกล่าวในข้อ ๑ แล้วเท่านั้น ในกรณีไม่ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติในเวลาอันควร ให้ นสน. โทรศัพท์ขอทราบเลขที่ของโทรเลขสั่งการ เพื่อถือปฏิบัติล่วงหน้าไปก่อน

๓. หลักเกณฑ์การคืนเงินค่าตัว

สถานที่ขบวนรถล่าช้า/งดเดิน หรือสถานที่ขบวนรถถอยกลับไปรอการเปิดทางหรือสถานีต้นทางปลายทางตามตัวตลอดจนสถานีที่ผู้โดยสารลงจากขบวนรถ ให้ผู้เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบคืนเงินค่าตัวโดยสารในประเทศทุกชนิด ตัวผ่านเขตตัวค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตัวสัมภาระ รวมถึงค่าอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวกับการโดยสาร เฉพาะที่ผู้โดยสารชำระเงินสด ตามหลักเกณฑ์ดังนี้

๓.๑ กรณีไม่มีการขนถ่าย

๓.๑.๑ ตัวที่ยังไม่ได้ใช้ หรือใช้เดินทางบางส่วนไม่ถึงครึ่งทางตามตัว หรือเป็นตัวของผู้โดยสารที่ได้รับบาดเจ็บจากกรณีเหตุอันตรายร้ายแรง (แม้จะใช้เกินครึ่งทางตามตัว) ให้คืนเงินเต็มจำนวนตามที่ระบุในช่อง “ราคาตัว” (คืนค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เต็มจำนวนทันที) กรณีอื่น ๆ หักค่าโดยสารส่วนที่ใช้ไป

๓.๑.๒ ตัวสัมภาระ พิจารณานัยเดียวกับข้อ ๓.๑.๑

๓.๑.๓ ตัวที่ซื้อไว้ทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ รวมถึงตัวที่ใช้เดินทางต่อเนื่องในระหว่างเดินทางเกิดเหตุอันตราย อนุญาตให้คืนเงินเที่ยวกลับหรือตัวเดินทางต่อเนื่องได้เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่หักค่าธรรมเนียมคืนเงินและต้องแนบตัวที่ใช้เดินทางเที่ยวไป พร้อมยกเลิกที่นั่ง/นอนให้เรียบร้อย

๓.๑.๔ ตัวที่ซื้อไว้ล่วงหน้า เพื่อเดินทางวันถัดไปไม่เกิน ๗ วัน โดยไปติดต่อขอคืนเงิน ขณะยังไม่เปิดทาง หรือไม่สามารถประมาณการเปิดทางได้ หากไม่ประสงค์เดินทาง อนุญาตให้คืนเงินค่าตัวเข้าระบบฯ ได้เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่หักค่าธรรมเนียมการคืนเงิน

๓.๒ กรณีมีการขนถ่าย

๓.๒.๑ กรณีขนถ่ายทางรถไฟ ไม่คืนค่าโดยสาร ให้คืนเฉพาะค่าธรรมเนียมปรับอากาศและค่าธรรมเนียมรถนอน (ถ้ามี)

๓.๒.๑.๑ การใช้ตัวเดินทางต่อไปกับขบวนรถขนถ่ายในชั้นที่ต่ำกว่าตัวเดิม ให้ พร. หรือผู้ควบคุมการขนถ่ายสลักหลังตัวให้ชัดเจนว่า “ขนถ่ายโดยพาหนะใด โดยสารชั้นใด จาก/ถึง สถานีใด” ลงชื่อ ตำแหน่ง วันเดือนปี กำกับไว้

๓.๒.๑.๒ ให้ใช้ตัวเดินทางกับขบวนรถขนถ่ายในชั้นที่สูงกว่าตัวเดิมได้เป็นกรณีพิเศษ อนุญาตให้ผู้ถือตัวชั้นที่ ๓ เดินทางกับขบวนรถขนถ่าย ซึ่งมีค่าธรรมเนียมรถด่วนพิเศษ รถด่วน รถเร็ว หรือชั้นที่สูงกว่าไม่เกิน ๑ ระดับ เช่น ตัวชั้น ๓ ธรรมดาไปโดยสารในชั้น ๓ ปรับอากาศ เป็นต้น โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมขบวนรถ หรือให้โดยสารในรถชั้นต่ำสุดในขบวนนั้น ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าโดยสารเพิ่ม

๓.๒.๒ กรณีขนถ่ายทางรถยนต์หรือยานพาหนะอื่น ไม่คืนค่าโดยสาร ให้คืนเฉพาะค่าธรรมเนียมที่มีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น กรณีขนถ่ายโดยรถยนต์โดยสารปรับอากาศ ผู้โดยสารที่เดินทางมากับรถนอน ให้คืนเฉพาะค่าธรรมเนียมรถนอน แต่ถ้าผู้โดยสารมากับรถชั้นสามนั่งธรรมดา ไม่ต้องคืนเงิน เป็นต้น

๔. วิธีปฏิบัติในการคืนเงิน

๔.๑ เพื่อบริการแก่ผู้โดยสารด้วยความรวดเร็ว ให้ นสน. หรือผู้เกี่ยวข้องจ่ายคืนเงินค่าตัวให้แก่ผู้โดยสารไปทันที โดยยังไม่ต้องออกใบจ่ายคืนเงิน เมื่อจ่ายคืนเงินให้ผู้โดยสารจนเรียบร้อยแล้ว จึงคัดแยกตัวมาลงรายการในใบจ่ายคืนเงิน โดยอนุญาตให้ นสน. หนบ.ตัว ลงนามรับเงินในใบจ่ายคืนเงินแทนผู้โดยสาร และคืนที่เข้าระบบก่อนทุกฉบับ

๔.๒ ถ้าสถานีใดมีเงินไม่พอจ่าย ให้แนะนำผู้โดยสารนำตัวไปติดต่อขอคืนเงินที่สถานีต้นทางหรือปลายทางตามตัวอย่างช้าไม่เกิน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ขบวนรถออกต้นทางตามตัว โดย นสน. ต้องสลักหลังตัวให้ชัดเจนว่า “งดใช้จาก - ถึงสถานีใด” ลงชื่อ ตำแหน่ง วันเดือนปี กำกับ ซึ่ง นสน.ต้นทางหรือปลายทางตามตัวคืนเงินสดให้ทันทีเช่นกัน

๔.๓ การคืนเงินค่าตั๋วอินเทอร์เน็ต (เต็มราคา) กรณีที่นำมาขอคืนที่สถานีให้ผู้โดยสารยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วเพื่อให้ฝ่ายบริการโดยสาร (กมป.และ กปด.) ดำเนินการ และให้คืนที่นั่ง/นอนเข้าระบบ D-Ticket โดยวิธีการจองผ่านทุกฉบับ

๕. การเปลี่ยนแปลงการเดินทางตั๋วเงินค้ำตามใบแลกตั๋ว และตั๋วรหัสส่วนลด “สกสค.” (ตั๋ว “สคส.” สมาชิกครูสภาเดิม)

กรณีผู้โดยสารไม่ประสงค์จะขอคืนเงิน เนื่องจากเป็นตั๋วเงินค้ำหรือเป็นตั๋วรหัสส่วนลด “สกสค.” ให้เปลี่ยนแปลงการเดินทางด้วยวิธีการจองผ่าน โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมใด ๆ หมายเหตุในตั๋วโดยสารว่า “เปลี่ยนแปลงการเดินทางไปขบวนวันที่ เหตุขบวนรถงดเดิน ตามโทรเลข เลขที่ วันที่” (ไม่ต้องออกใบเสร็จรับเงินเปลี่ยนแปลงการเดินทาง)

๖. การขนถ่ายผู้โดยสาร/สัมภาระและห่อวัตถุ

เมื่อมีความจำเป็นต้องขนถ่ายผู้โดยสารโดยพาหนะอื่น ให้ ผู้อำนวยการศูนย์ หรือ จดข. หรือ สดร. หรือ ผคร. พื้นที่เกิดเหตุสั่งการ ขนถ่ายผู้โดยสาร/สัมภาระ และห่อวัตถุในโอกาสแรก แล้วจัดให้มีผู้ควบคุมการเดินทางให้เรียบร้อยตลอดปลายทาง

๖.๑ กรณีมีการขนถ่ายผู้โดยสารโดยทางรถยนต์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมรถยนต์ที่ขนถ่ายนั้น ขอเก็บตั๋วจากผู้โดยสารเฉพาะที่ใช้ตั๋วโดยสารไปในชั้นหรือรถประเภทเดียวกัน ยกเว้นการขนถ่ายไม่ถึงปลายทางตามตั๋ว

๖.๒ กรณีอื่น ๆ ให้บันทึกหลังตั๋วว่าเดินทางด้วยพาหนะประเภทใด จาก ถึง ก่อนคืนตั๋วให้ผู้โดยสารใช้เป็นหลักฐานขอคืนเงินค่าตั๋ว

หมวด ๔

การรับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว

๑. การรับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว ตัวทุกชนิดที่นำมาขอคืนเงินนอกเหนือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ข้างต้น ห้ามคืนเงินสดทันที เช่น ตั๋วผิดวัน, เดือน หรือ ผิดสลับต้นทางปลายทาง ฯลฯ เป็นต้น ให้ปฏิบัติดังนี้

๑.๑ รับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วตามแบบพิมพ์ของการรถไฟฯ กรอกรายการโดยละเอียดพร้อมแสดงเหตุการณ์ที่ไม่ได้ใช้ตัวอย่างชัดเจน หากเป็นการยื่นล่าช้ากว่ากำหนด ต้องชี้แจงเหตุผลหรือความจำเป็นประกอบพร้อมหลักฐานอ้างอิงก็ให้แนบไปพร้อมกับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วด้วย

๑.๒ รวบรวมตั๋วพร้อมหลักฐาน แบบคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วฉบับที่ ๑ และ ๒ ส่ง กมป. (ผตส.) ในโอกาสแรก (อย่างช้าวันรุ่งขึ้น) ฉบับที่ ๓ มอบให้ผู้ยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วเป็นหลักฐานไว้นำมาแสดงขอรับเงินคืน ส่วนฉบับที่ ๔ เป็นสำเนาติดเล่ม

๑.๓ แนะนำให้ผู้ยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว นำสำเนาคำร้องฉบับที่ ๓ มาติดต่อขอรับเงินหลังยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว ประมาณ ๑๕ วันทำการ

๑.๔ กรณีสำเนาคำร้องฉบับที่ ๓ สูญหาย ให้ผู้รับเงินหรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะรับเงินแทน แบบหลักฐานสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่หน่วยราชการออกให้ ทั้งผู้รับเงินและผู้รับมอบฉันทะ พร้อมรับรองสำเนา และทำบันทึกรับรองการชดเชยค่าเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อการรถไฟฯ อันเนื่องจากการไม่มีสำเนาคำร้องฉบับที่ ๓ ด้วย

๑.๕ การรับเงินค่าตั๋วตามคำร้อง ผู้รับเงินต้องติดต่อขอรับเงินภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ได้ส่งจ่ายคืนเงินเป็นต้นไป เมื่อ กมป. (ผตส.) ได้รับใบคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วดังกล่าว (เฉพาะตั๋วซื้อเงินสด) แล้วใช้เวลาตรวจสอบหลักฐานและพิจารณาประมาณ ๑๕ วันทำการ สำหรับหลักฐานการส่งจ่ายคืนเงินค่าตั๋วให้ หนบ.ตั๋ว หรือ นสน. เก็บรอผู้รับเงินเป็นระยะเวลา ๑ ปี (นับแต่วันที่ได้ส่งจ่ายคืนเงิน) เมื่อครบกำหนดแล้วยังไม่มีผู้มาติดต่อ ให้ส่งเรื่องทั้งหมดคืน กมป. (ผตส.)

๑.๖ กรณีคำร้องขอคืนเงินค่าตัวมีเหตุผลไม่ชัดเจน หรือไม่ชอบด้วยระเบียบฯ กมลป. (ผตส.) จะแจ้งข้อขัดข้องให้สถานีที่รับคำร้องหรือสถานีที่ผู้โดยสารขอรับเงินคืน ทราบภายใน ๑๗ วันทำการ นับจากวันที่ยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตัว

๑.๗ เมื่อใบสั่งจ่ายคืนเงินค่าตัวส่งถึง หนบ.ตัว หรือสถานีที่ผู้ร้องขอรับเงินคืนแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย

๒. ตัวที่ไม่รับพิจารณาคืนเงินและไม่รับคำร้องขอคืนเงินค่าตัว ได้แก่

- ๒.๑ ตัวนำเที่ยว
- ๒.๒ ตัวที่มีราคาต่ำกว่า ๒๑ บาท
- ๒.๓ ตัวที่ใช้แล้วไม่ถึงปลายทางตามตัว หรือโดยสารในชั้นต่ำกว่าโดยความสมัครใจของผู้โดยสาร
- ๒.๔ ตัวหมู่คณะไปกลับประเภทที่คิดค่าโดยสารเที่ยวเดียว ใช้แล้วเที่ยวใดเที่ยวหนึ่ง เช่น ตัวหมู่คณะนักเรียน เป็นต้น
- ๒.๕ ตัวทุกชนิดที่ไม่ได้ใช้ หรือใช้แล้วบางส่วน แล้วนำตัวนั้นมาขอคืนเงินเกินเวลาที่กำหนดไว้
- ๒.๖ ตัวไปกลับที่หมดอายุการใช้แล้ว
- ๒.๗ ตัวเดือน

๓. ให้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานแนบคำร้องขอคืนเงินค่าตัว

ส่วนที่ ๒

การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๑. หลักเกณฑ์การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๑.๑ ผู้โดยสารที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการเดินทางให้นำตัวมาติดต่อเจ้าหน้าที่สถานีต้นทางตามตัวหรือสถานีที่จำหน่ายตั๋วล่วงหน้าทุกแห่ง ก่อนขบวนรถออกไม่น้อยกว่า ๑ ชม. โดยถือตามวันเวลาออกของขบวนรถที่ระบุในตัว หากเลยเวลานี้ไม่รับเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๑.๒ ตัวที่มีการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง หรือมีใบเสร็จรับเงินเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ให้ถือเอาวันเวลาของใบเสร็จรับเงินเปลี่ยนแปลงการเดินทางเป็นเกณฑ์ ในการคิดค่าธรรมเนียมคืนเงินค่าตัวโดยสารฉบับนั้น

๑.๓ การเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง ~~เดิมทีกำหนดให้เปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ไม่เกิน ๑ ครั้ง ดังนี้~~

~~๑.๓.๑ การเปลี่ยนแปลงวันเดินทางเลื่อนออกไปแต่ต้องไม่เกินระยะเวลาที่เปิดจำหน่ายตั๋วล่วงหน้า~~

~~๑.๓.๒ ตัวไปกลับ เปลี่ยนแปลงการเดินทางเที่ยวไปได้ ๑ ครั้ง และเที่ยวกลับ ๑ ครั้ง เที่ยวกลับจะ~~

~~เปลี่ยนแปลงออกใบเพิ่มเงินอายุขี้อัตโนมัติ~~

๑.๔ การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ซึ่งทำให้ต้องลดชั้นหรือเปลี่ยนไปใช้ตู้ประเภทอื่น ที่ต่ำกว่าตัวเดิมจะไม่คืนเงินค่าตั๋ว (ถ้ามี) หากเปลี่ยนไปใช้ขบวนรถหรือประเภทรถที่สูงกว่าตัวเดิม จะเก็บเงินค่าแตกต่างเพิ่ม

๒. ค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทาง คิดตามหลักเกณฑ์ ดังนี้-

~~ตัวชั้นที่ ๒ และ ๓ รตนั่งธรรมดา คิดครั้งละ ๒๐.๐๐ บาท~~

~~ตัวทุกชั้น รตรับอากาศและรตนอน คิดครั้งละ ๕๐.๐๐ บาท~~

ข้อยกเว้น ไม่เก็บค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ตัวรถนั่งทุกชั้น เฉพาะขบวนรถบริการสังคมที่เปลี่ยนแปลงการเดินทางไปกบขบวนรถบริการสังคมด้วยคน ในกรณีเดียวกันกับที่ระบุในตัว

๓. ตัวนำเที่ยวทุกชนิด หากต้องการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ต้องติดต่อล่วงหน้าก่อนวันเดินทางอย่างน้อย ๓ วัน และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของระเบียบการนำเที่ยวแต่ละแห่งด้วย

เปลี่ยนไป
กบข 12
ก่อน 20
กบข 30
ไม่จวค 30

20

๔. การโดยสารผิดขบวนหลังขบวนรถออกไม่เกิน ๓ ชั่วโมง (ไม่ใช่ความบกพร่องของผู้โดยสาร) อนุโลมให้ใช้ตัวนั้นได้ แต่ไม่คืนค่าแตกต่างให้และไม่รับคำร้อง

๔.๑ ให้ พรร. ออกใบเสร็จรับเงินการโดยสารเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๔.๒ กรณีก่อนขบวนรถออกไม่น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง ให้ พรร. หมายเหตุข้อเท็จจริงไว้หลังตั๋วให้ชัดเจน และให้ผู้โดยสารไปขอคืนค่าแตกต่าง (ถ้ามี) ที่สถานีปลายทาง

๔.๓ กรณีก่อนขบวนรถออกน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง หรือหลังขบวนรถออกไม่เกิน ๓ ชั่วโมง อนุโลมให้ใช้ตัวนั้นได้ แต่ไม่คืนค่าแตกต่างให้และไม่รับคำร้อง

๕. ตัวที่ห้ามเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๕.๑ ตัวโดยสารที่ผู้โดยสารมาติดต่อก่อนขบวนรถออกน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง ห้ามนำตัวมาทำการ “เลื่อนชั้น” เปลี่ยนแปลงสถานีต้นทางตามตัวให้สั้นกว่าเดิม เพื่อนำตัวมาคืนเงินหรือเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๕.๒ บัตรโดยสารรายเดือน, บัตร VIP, ตัวคูป้องกันเมือง

๕.๓ ตัวที่ต้องการเปลี่ยนแปลงสถานีต้นทาง/ปลายทางที่มีระยะการเดินทางสั้นกว่าตัวเดิม

๕.๔ ตัวเที่ยวไปเปลี่ยนเป็นตัวเที่ยวกลับ หรือเปลี่ยนไปใช้เส้นทางอื่น

๕.๕ ตัวที่ต้องเปลี่ยนแปลงรหัสส่วนลด เช่น ตัวเต็มราคาผู้ใหญ่ เป็นตัวเด็กลดครึ่งราคา

๖. วิธีปฏิบัติในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๖.๑ ให้ตรวจสอบจำนวนที่นั่งให้แน่นอนว่ามีจำนวนเพียงพอที่จะดำเนินการได้เรียบร้อย ก่อนทำการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

๖.๒ ให้หมายเหตุโดยใช้เลขที่ตัวฉบับใหม่ ด้านหลังตัวตรงมุมบนขวา ๕ ตัวท้าย ลงในที่ว่างของตัวฉบับเก่า ที่ต้องส่งคืนฝ่ายการเงินฯ ก่อนมอบตัวฉบับใหม่ให้ผู้โดยสาร ตัวอย่าง ออกตัวฉบับใหม่เลขที่ D ๐๑๑๗ - ๑๘๐๖๔ ให้หมายเหตุ “ปป.๑๘๐๖๔” (ปป.= เปลี่ยนแปลงการเดินทาง) ที่ตัวฉบับเก่า

๖.๓ การยกเลิกตัวที่มีการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ระบบจะไม่ยกเลิกค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ฉะนั้นให้กระทำด้วยความระมัดระวัง สอบถามที่นั่ง/นอนและตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารก่อนส่งข้อมูลทุกครั้ง

กรณีมีความจำเป็นต้องยกเลิกส่งคืน ให้หมายเหตุ “ออกตัวฉบับใหม่เลขที่” ในตัวยกเลิกส่งคืน และ “แทนตัวยกเลิกส่งคืนเลขที่” ในตัวฉบับใหม่

๗. การทำรายการคืนเงินค่าตัว เปลี่ยนแปลงการเดินทาง และเลื่อนชั้น ในเหตุการณ์ปกติ เมื่อรับตัวจากผู้โดยสารแล้วให้ดำเนินการทันทีในโอกาสแรก ห้ามแก้ไขเปลี่ยนแปลงชื่อหรือห้ามเก็บตัวไว้ดำเนินการในภายหลัง (ยกเว้นฝ่ายบริการโดยสารจะได้มีการสั่งการเป็นกรณีพิเศษ)

ส่วนที่ ๓

การปฏิบัติด้านการโดยสาร

๑. ต้องทวนสอบรายการทุกครั้ง

การจำหน่ายตั๋วและเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ต้องทวนสอบรายการเดินทางให้ถูกต้องตรงกับความประสงค์ของผู้โดยสารก่อนออกตัวทุกครั้ง

๒. ข้อพึงระวังในการรับสำรองที่

๒.๑ วันที่เดินทางของตัวเที่ยวไปและหรือเที่ยวกลับผิดพลาด กำหนดวันเดินทางเที่ยวกลับก่อนวันเดินทางเที่ยวไป

๒.๒ ตัวเที่ยวไปกับตัวเที่ยวกลับ สลับต้นทาง/ปลายทาง เช่น เที่ยวไปผู้โดยสารต้องการเดินทางจาก ตร.- กท. และเที่ยวกลับจาก กท.- ตร. ออกตัวผิดเป็นเที่ยวไป กท.- ตร. เที่ยวกลับ ตร.- กท.หรือออกตัว ตร.- กท. ทั้ง ๒ ฉบับ ผู้โดยสารที่ใช้ตัวเที่ยวกลับเดินทางไม่ได้

๒.๓ จำหน่ายตั๋วขบวนรถที่ออกจากสถานีไปแล้ว ผู้โดยสารไม่สามารถใช้เดินทาง

๒.๔ สถานีต้นทางในตัวเป็นสถานีระหว่างทางของขบวนรถที่ผู้โดยสารเดินทางที่มีเวลาครบเกี่ยว ๒๔.๐๐ น. ระบบ D-Ticket ถือวันเวลาที่ผู้โดยสารขึ้นโดยสารสถานีนั้นเป็นเกณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปลี่ยนประกาศเดินรถ (ปตร.) ใหม่ จะต้องตรวจสอบ และเพิ่มความระมัดระวังเป็นพิเศษ

๓. การรับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว

๓.๑ การเขียนคำร้องให้ใช้แบบพิมพ์ของการรถไฟฯ กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ชัดเจน อ่านได้ง่าย

๓.๒ ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำร้อง แนบไปกับคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วทุกครั้ง โดยหลักฐานประกอบด้วยตั๋วโดยสารที่ต้องการขอคืนเงินหรือหลักฐานอื่นที่ใช้ประกอบการพิจารณา เช่น กรณีเจ้าหน้าที่ออกตัวผิด (กำหนดวัน/เวลาเดินทางตัวเที่ยวกลับก่อนตัวเที่ยวไป) ขอคืนเงินค่าตั๋วเที่ยวกลับ มีหลักฐานตัวเที่ยวไปประกอบการพิจารณา เป็นต้น

๓.๓ การคืนเงินค่าตั๋วที่ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้สังเกตอักษรย่อ PG (Payment Gateway) ให้แนะนำผู้โดยสารทำการคืนเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตก่อน หากผู้โดยสารมีความประสงค์คืนเงินผ่านสถานีให้ผู้โดยสารยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว

๔. แจ้งผู้โดยสารก่อนดำเนินการ

การดำเนินการใด ๆ ที่ผู้โดยสารเสียประโยชน์ให้ชี้แจงผู้โดยสารให้เข้าใจก่อนดำเนินการ เช่น การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ลดชั้น หรือเปลี่ยนไปใช้ตู้ประเภทอื่นที่ต่ำกว่าตัวเดิม สามารถทำได้ทุกกรณี โดยจะไม่คืนค่าแตกต่างให้ (ถ้ามี) แต่จะคิดค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ให้พยายามจัดที่นั่ง/นอนให้อยู่ในประเภทเดียวกันเป็นลำดับแรก การเปลี่ยนแปลงรายการในตัว ให้แจ้งผู้โดยสารทราบก่อนพิมพ์ตั๋วฉบับใหม่ทุกครั้ง

๕. การหมายเหตุหลังตัวของพนักงานขบวนรถ (พรร. พทล.)

การคืนเงินค่าต่าง ๆ เช่น ที่นั่งชำรุดใช้การไม่ได้ หรือเครื่องปรับอากาศขัดข้อง หรือชำรุดต้องตัดออกที่ต้นทางหรือระหว่างทาง/หรือใช้ตัวโดยสารในชั้นที่ต่ำกว่าที่ระบุในตัว นสน. จะต้องตรวจสอบหมายเหตุหลังตัวโดยสารของ พรร. หรือ พทล. ให้ชัดเจน

๖. การส่งคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว/เอกสารหลักฐานการคืนเงินต้องดำเนินการทันที

การส่งคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว หรือเอกสารหลักฐานประกอบการคืนเงินเพิ่มเติมภายหลังให้ กมป. (ผดส.) พิจารณา หรือการส่งคำสั่งจ่ายคืนเงินให้สถานีต่าง ๆ รอกการจ่ายให้ผู้โดยสารให้ปฏิบัติ ดังนี้

๖.๑ ใส่ของหมายเหตุให้เหมือนกันทุกสถานีว่า “คำร้องและเอกสารการคืนเงิน”

๖.๒ นำส่งตรง กมป. (ผดส.) ทันทีในโอกาสแรก (อย่างช้าวันรุ่งขึ้น)

๖.๓ เจ้าหน้าที่ รับ-ส่ง เอกสารสถานีกลางบางซื่อ หรือสถานีที่การรถไฟฯ กำหนด จะต้องแยกเรื่อง “คำร้องและเอกสารการคืนเงิน” แล้วมัดหรือเย็บนำมามอบ กมป. (ผดส.) ในโอกาสแรกโดยไม่ปะปนกับเอกสารอื่น ๆ

๗. ให้จัดทำป้ายประกาศตรวจสอบวันเดือนปีที่เดินทาง

เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาข้อโต้แย้ง กรณีเจ้าหน้าที่ออกตัวผิด ให้ทุกสถานีจัดทำป้ายประกาศติดไว้ที่หน้าช่องจำหน่ายตั๋วทุกช่อง โดยใช้ข้อความดังนี้

“โปรดตรวจสอบวันเดือนปีที่เดินทางและอื่น ๆ หากผิดพลาดให้แจ้งผู้ออกตัวทันที”

“คืนเงินค่าตัวโดยสาร โปรดเรียกหลักฐานการคืนเงินจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง”

๘. ให้ศึกษาคำสั่งและชี้แจงผู้โดยสารให้เข้าใจ ห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ให้สถานีอื่นและ/หรือส่วนกลาง

ชี้แจง

๙. ผู้บังคับบัญชาต้องติดตามตรวจสอบการปฏิบัติของผู้รับผิดชอบอย่างใกล้ชิด อย่าให้เกิดความบกพร่อง

ขึ้นได้

การปฏิบัติอื่นใดที่มีได้กำหนดไว้ในคำสั่งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง และหากมีคำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกเสีย และถือปฏิบัติตามคำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๐๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๐๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุชีพ สุขสว่าง)

รองผู้ว่าการกลุ่มธุรกิจการเดินรถ ปฏิบัติการแทน

ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย

๒๑๖

สรุปหัวข้อที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม

หมวด	ข้อ	หน้า	รายการ	หมายเหตุ
			ส่วนที่ ๑	
๑	๑๐	๒	เพิ่ม การคืนเงินค่าตัวจะต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (ชาวต่างชาติ) กรณีไม่ใช่บุคคลเดียวกัน กับที่ระบุในตัวให้มอบฉันทะ	รวมคำสั่งที่เกี่ยวข้องเข้าไว้ด้วยกัน
๒	๑	๓	กรณีหลงลืมตัว/ตัวสูญหาย เมื่อตรวจสอบข้อมูลในระบบฯ ให้ถูกต้องตรงกัน เพื่อพิมพ์ตัวฉบับใหม่ใช้คืนที่เลขที่นั่งเดิม	- ปรับปรุงให้เกิดความคล่องตัว เดิมหลงลืมตัวต้องซื้อตัวใหม่ใช้คืนที่ เลขที่นั่งเดิม ก่อนนำมาขอคืนเงิน - ตัวสูญหายไม่รับคืนเงิน และไม่ อนุญาตให้เปลี่ยนแปลงการเดินทาง ทุกกรณี
๓	๑	๕	เพิ่ม กรณีรถข่าจรุด	เดิมไม่กำหนดไว้
๓	๓	๖	เพิ่ม กรณีชนถ่ายทางรถไฟ และทางยานพาหนะอื่น ให้คืน เฉพาะค่าธรรมเนียมปรับอากาศ และค่าธรรมเนียมรถนอน (ถ้ามี)	เพิ่มเติมจากคำสั่งเดิมเพื่อให้ ครอบคลุม และอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้โดยสาร
๓	๔.๑	๖	เพิ่ม การคืนที่เข้าระบบฯ	เพิ่มเติมจากคำสั่งเดิม
๓	๔.๓	๗	เพิ่ม การคืนเงินค่าตัวอินเทอร์เน็ต กรณีผู้โดยสารนำมาขอ คืนที่สถานี ให้คืนที่เข้าระบบฯ ด้วยวิธีการจองผ่านทุกฉบับ	รวมคำสั่งที่เกี่ยวข้องเข้าไว้ด้วยกัน
๔	๑.๓ ๑.๕ ๑.๖	๗ ๗ ๘	การคืนเงินค่าตัวตามคำร้องเมื่อพิจารณาสั่งจ่ายเงินแล้ว ภายใน ๑๕ วัน และแจ้งข้อขัดข้องให้สถานีที่รับคำร้องหรือ สถานีที่ผู้โดยสารขอรับเงินคืนทราบภายใน ๑๗ วันทำการ	ตามข้อบังคับฯ ข้อ ๒๓.๑.๕ และ ด้านหลังคำร้องขอคืนเงินค่าตัว
			ส่วนที่ ๒	
	๗	๙	การทำรายการคืนเงินค่าตัว	เดิมไม่กำหนดไว้
			ส่วนที่ ๓	
			รวมข้อแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านการโดยสารไว้ด้วยกัน	เดิมแนบท้ายคำสั่ง
	๓.๓	๑๐	การคืนเงินค่าตัวที่ซื้อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	เดิมไม่กำหนดไว้

ใบมอบฉันทะ

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่
อยู่บ้านเลขที่ ตรอก/ซอย ถนน ตำบล/แขวง
อำเภอ/เขต จังหวัด ไม่สามารถมารับเงินคืนค่าตัวโดยสารได้

ขอมอบฉันทะให้ บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่
อยู่บ้านเลขที่ ตรอก/ซอย ถนน ตำบล/แขวง
อำเภอ/เขต จังหวัด เป็นผู้ดำเนินการแทนข้าพเจ้าในการติดต่อขอรับเงินคืนค่า
ตัวโดยสาร

(ลงชื่อ) ผู้มอบฉันทะ

(ลงชื่อ) ผู้รับมอบฉันทะ

(ลงชื่อ) พยาน

(ลงชื่อ) พยาน

กรณีเดินทางต่อเนื่องไม่ทัน

 การรถไฟแห่งประเทศไทย ตั๋วโดยสาร/ใบเสร็จรับเงิน	รหัสตัว 15402780000602/1 201205 4362 05/11/2564 10:14
นาย ชื่อสตัย รักรถไฟ ชาย ผู้ใหญ่/01-01	
168 เร็ว กันตัง กรุงเทพ	18 พ.ย. 2564 ออก 12:40 ถึง 05 35
ชั้น 2 รถนอนพัดลม (6 บนท.32) กั้นที่ 5 ที่นั่ง 10 เศียงล่าง	
580.-	

 การรถไฟแห่งประเทศไทย ตั๋วโดยสาร/ใบเสร็จรับเงิน	รหัสตัว 15402780000804/1 618771 4362 05/11/2564 10:18
นาย ชื่อสตัย รักรถไฟ ชาย ผู้ใหญ่/01-01	
75 ด่วน กรุงเทพ อุดรธานี	19 พ.ย. 2564 ออก 08:20 ถึง 16:55
ชั้น 2 รถนั่งปรับอากาศ (56 กชม.ป.62) กั้นที่ 10 ที่นั่ง 17	
479.-	

กรณีได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยบนขบวนรถ

แทนแบบพิมพ์โทรเลข

.....

ส่ง สดร.ชพ.
สำเนา ผคร.หท. นพข.ชพ. จดข.4 ผอส. กสส. กดร. กปด. กมป. กสค. กศป. ทนพ. อดร. อกบ.รพ.
จาก นสน.จข. เลขที่ วันที่ เวลา น.

ข.85 วันนีัเชล 4204 นายสุจรีต มิตรแท้จรีง พขร. นายปกป้อง ปราศภัยพาล พรร. ยาว 17 โบกี้ 336 หน่วย 395.5 เมตร จข. ถึง 01.59 น. ซ้า 58 นาที พรร.แจ้งว่า มีผู้โดยสารชื่อ นายชื่อสตัย ริกกรดีไฟ อยู่บ้านเลขที่ 555 ถ.ประชาอุทิส ต.ท่าตะเกา อ.เมือง จ.ชุมพร ถือตัวโดยสารชั้นสอง กท.- ร้า. รหัสตัว 10032240000801/1, 10032480000801/2 รหัสตรวจสอบ 234765, 619765 คันที่ 6 ที่นั่ง 25, 26 ตามลำดับ มีอาการปวดท้องบริเวณ กระเพาะปัสสาวะไม่สามารถเดินทางต่อไปได้ ขอลงที่ จข. เพื่อเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ทาง จข. ได้แจ้งทางโรงพยาบาลนำรถมารับและนำส่ง รพ.ประจวบฯ แล้ว ข.85 ออก จข. 02.02 น. ซ้า 60 นาที ซ้าเพิ่ม 2 นาที เหตุนำผู้ป่วยลงนำส่ง รพ.ประจวบฯ ไม่มีขบวนใดซ้าเพิ่มเพราะเหตุนี้แต่อย่างใด

การรถไฟแห่งประเทศไทย ตัวโดยสาร/ใบเสร็จรับเงิน	รหัสตัว 10032240000801/1 234765 1001 17/11/2564 17:20
นาย ชื่อสตัย ริกกรดีไฟ ชาย ผู้ใหญ่/01-01	
85 ค่วน กรุงเทพ ชุมพร	25 พ.ย. 2564 ออก 19:30 ถึง 04:13
ชั้น 2 รดนั่ง (20 บขท.48) คันที่ 6 ที่นั่ง 25	
340-	

การรถไฟแห่งประเทศไทย ตัวโดยสาร/ใบเสร็จรับเงิน	รหัสตัว 10032480000801/2 619765 1001 17/11/2564 17:20
นาย คำนวน มีจรรยา ชาย ผู้ใหญ่/01-01	
85 ค่วน กรุงเทพ ชุมพร	25 พ.ย. 2564 ออก 19:30 ถึง 04:13
ชั้น 2 รดนั่ง (20 บขท.48) คันที่ 6 ที่นั่ง 26	
340-	