



เรื่อง หลักเกณฑ์และข้อกำหนดการดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารเพิ่มเติม
กรณี เกิดอุบัติเหตุทางราง และขบวนรถต้องงดเดิน

ด้วยการรถไฟฯ เห็นสมควรกำหนดมาตรการในการดูแลช่วยเหลือเยียวยาผู้โดยสารเพิ่มเติม จากที่ได้ช่วยเหลือตามปกติ กรณี เกิดอุบัติเหตุทางราง และขบวนรถโดยสารต้องงดเดิน เพื่ออำนวยความสะดวก และบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบในการเดินทาง เป็นการยกระดับมาตรฐาน การให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นในการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจในการให้บริการ ซึ่งจะเป็น การสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้แก่การรถไฟฯ

ฉะนั้น เพื่อให้การปฏิบัติในการดูแลช่วยเหลือเยียวยาผู้โดยสารเพิ่มเติมจากที่ได้ช่วยเหลือ ตามปกติ กรณีเกิดอุบัติเหตุทางราง และขบวนรถโดยสารต้องงดเดิน เป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดี ของการรถไฟฯ อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๔ หมวด ๑ มาตรา ๙ (๓) จึงได้ กำหนดหลักเกณฑ์และข้อกำหนดการดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารเพิ่มเติม กรณี เกิดอุบัติเหตุทางราง และขบวนรถ โดยสารต้องงดเดิน (ยกเว้นภัยธรรมชาติ) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ผู้ที่ได้รับสิทธิตามหลักเกณฑ์

๑.๑ ผู้โดยสารที่เดินทางมากับขบวนรถที่เกิดอุบัติเหตุ ขบวนรถต้องงดเดินและมีการขนถ่าย ผู้โดยสารเรียบร้อยแล้ว ให้สิทธิ์ลดเฉพาะค่าโดยสารให้ ร้อยละ ๑๐๐ (ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ไม่ลดให้) การใช้สิทธิ์ ต้องเป็นสถานีต้นทาง-ปลายทางเดิม ตามชั้นโดยสารเดิม ขบวนรถเดิมหรือขบวนรถที่อยู่ในเส้นทางเดียวกันได้ ๑ เที่ยว ภายในกำหนดระยะเวลาการจองตั๋วนับจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ

๑.๒ ผู้โดยสารที่ไม่ได้เดินทางมากับขบวนรถที่เกิดอุบัติเหตุ แต่เดินทางมากับขบวนรถอื่น ในเส้นทางเดียวกัน ซึ่งได้รับผลกระทบ ขบวนรถต้องงดเดินและมีการขนถ่ายผู้โดยสารเรียบร้อยแล้ว ให้สิทธิ์ ลดเฉพาะค่าโดยสาร ร้อยละ ๒๕ (ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ไม่ลดให้) การใช้สิทธิ์ต้องเป็นสถานีต้นทาง-ปลายทางเดิม ตามชั้นโดยสารเดิม ขบวนรถเดิมหรือขบวนรถที่อยู่ในเส้นทางเดียวกันได้ ๑ เที่ยว ภายในกำหนดระยะเวลาการ จองตั๋ว นับจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ

๒. หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และการจำหน่ายตั๋ว

๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ประจำขบวนรถ (พรร. พหล.) หรือ นายสถานี (นสน.) ที่เกิดเหตุ ทำการสลัก หลังตั๋วโดยสาร ทุกฉบับ ตัวอย่าง ขบวนรถเร็วที่ ๑๐๙ (ภภ.-ชม.) เกิดเหตุที่ ชุมแสง และมีการขนถ่าย ให้บันทึก ดังนี้ (ท.นสน.ชส. ที่ ๑ ลง ๑๙ ม.ค. ๖๗ ยย ๑๐๐ (ขบวนรถที่เกิดเหตุและมีการขนถ่าย) , ยย ๒๕ (ขบวนรถที่ได้รับ ผลกระทบและมีการขนถ่าย) ลงชื่อเจ้าหน้าที่ประจำขบวนรถ (พรร. พหล.) หรือนายสถานี (นสน.) ที่เกิดเหตุ)

๒.๒ ผู้โดยสารที่เดินทางมากับขบวนรถที่เกิดอุบัติเหตุต้องงดเดินหรือขบวนรถที่ได้รับ ผลกระทบต้องงดเดิน และมีการขนถ่ายผู้โดยสาร เมื่อขอใช้สิทธิ์ตามมาตรการนี้ จะต้องมีชื่อ-นามสกุล ตรงกับ เอกสารคุ้มครองการโดยสารฉบับเดิม หรือใบจ่ายคืนเงินค่าตั๋ว

๒.๓ ผู้โดยสารที่ขอสำรองที่นั่งโดยใช้สิทธิ์ตามข้อ ๑ (๑.๑) และ (๑.๒) จะต้องนำตั๋วฉบับ เดิม/ใบจ่ายคืนเงิน/คำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว มาแสดงพร้อมกับบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง

ให้เจ้าหน้าที่...

๒๐๖

ให้เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วตรวจสอบ และใช้เป็นหลักฐานในการออกตั๋ว โดยเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วต้องตรวจสอบ ขบวนการที่ได้รับสิทธิ์จากโทรเลขตามข้อ ๓

๒.๔ กรณีเจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋วไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลขบวนการที่เกิดอุบัติเหตุต้อง งดเดินหรือขบวนการที่ได้รับผลกระทบต้องงดเดิน และมีการขณถ่ายผู้โดยสารหรือข้อมูลผู้โดยสาร เพื่อตรวจสอบ ในการออกตั๋วให้กับผู้โดยสารที่ขอรับสิทธิ์ ให้ติดต่องานควบคุมการสำรองที่ (CT) ฝ่ายบริการโดยสาร

๒.๕ การขอสำรองที่ อนุญาตให้สำรองที่ได้ที่ช่องจำหน่ายตั๋วสถานีรถไฟทุกแห่ง หรือ ห้องจำหน่ายตั๋วหมู่คณะสถานีกรุงเทพ เท่านั้น ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารที่ได้รับสิทธิ์ สำรองที่ผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น i-Ticket หรือ M-Ticket เป็นต้น

๒.๖ ก่อนการจำหน่ายตั๋วโดยสาร เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารและโทรเลข ขบวนการที่เกิดอุบัติเหตุหรือขบวนการที่ได้รับผลกระทบต้องงดเดิน และมีการขณถ่ายผู้โดยสาร ให้ถูกต้อง เรียบร้อย การจำหน่ายตั๋วด้วยระบบ D-Ticket ดำเนินการ ดังนี้

๒.๖.๑ ผู้โดยสารที่เดินทางมากับขบวนการที่เกิดอุบัติเหตุต้องงดเดินและมีการขณถ่าย ผู้โดยสาร ได้สิทธิ์ลดเฉพาะค่าโดยสาร ร้อยละ ๑๐๐ (ยย ๑๐๐) ให้ใช้ประเภทส่วนลด ๐๕ รหัสส่วนลด ๐๑

๒.๖.๒ ผู้โดยสารที่ไม่ได้เดินทางมากับขบวนการที่เกิดอุบัติเหตุ แต่เดินทางมากับ ขบวนการอื่นในเส้นทางเดียวกัน และได้รับผลกระทบต้องงดเดินมีการขณถ่ายผู้โดยสาร ได้สิทธิ์ลดเฉพาะค่า โดยสาร ร้อยละ ๒๕ (ยย ๒๕) ให้ใช้ประเภทส่วนลด ๐๕ รหัสส่วนลด ๐๒

๒.๗ เจ้าหน้าที่จำหน่ายตั๋ว เมื่อออกตั๋วโดยสารให้กับผู้โดยสารแล้ว ให้หมายเหตุโดยใช้ เลขที่ตั๋วฉบับใหม่ด้านหลังตั๋วตรงมุมขวาบน ๕ ตัวท้าย ลงในที่ว่างของตั๋วฉบับเดิม/ใบจ่ายคืนเงิน/คำร้องขอคืน เงินค่าตั๋ว ที่ต้องส่งคืนฝ่ายการเงินและการบัญชี (ผบด.) ก่อนมอบตั๋วฉบับใหม่ให้ผู้โดยสาร ตัวอย่าง ขบวนการที่ เกิดอุบัติเหตุต้องงดเดินและมีการขณถ่ายผู้โดยสาร ออกตั๋วฉบับใหม่เลขที่ D ๐๑๑๗ - ๑๘๐๖๕ ให้หมายเหตุ "ยย ๑๐๐/๑๘๐๖๕" (ยย = ตัวที่ได้รับการเยียวยา) ที่ตั๋วฉบับเดิม/ใบจ่ายคืนเงิน/คำร้องขอคืนเงินค่าตั๋ว

๒.๘ กรณีตัวที่ชำระเงินผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ที่ยื่นคำร้องขอคืนเงินค่าตั๋วที่สถานีรถไฟ ต้องนำคำร้องขอคืนค่าตั๋วฉบับจริง (ฉบับสำหรับผู้ยื่นคำร้อง) มายื่นขอรับสิทธิ์ ต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อนำส่งให้ฝ่าย การเงินและการบัญชี (ผบด.) พร้อมกับรายงานประจำวันของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันในการ ตรวจสอบการลดค่าโดยสาร และให้หมายเหตุตามข้อ ๒.๖

๒.๙ ตัวโดยสารที่ได้รับสิทธิ์ส่วนลดตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดนี้ ไม่สามารถคืนเงินและ เปลี่ยนแปลง/เลื่อนชั้นการเดินทางได้

๒.๑๐ ตัวโดยสารอัตราพิเศษ ตัวเดือน ตัวหมู่คณะนักเรียน หรือตัวโดยสารที่ได้รับส่วนลด อยู่แล้ว ไม่สามารถใช้สิทธิ์ส่วนลดตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดนี้

๒.๑๑ การตรวจสอบบนขบวนการให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ห้ามผู้ได้รับสิทธิ์โอนหรือเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ให้ผู้อื่นถือใช้อย่างเด็ดขาด กรณี มีผู้อื่นใช้สิทธิ์แทนกันให้ปฏิบัติ เสมือน ผู้โดยสารไม่มีตัว

๓. การสั่งการและผู้มีอำนาจสั่งการ

กรณีเมื่อเกิดเหตุอันตรายทำให้ขบวนการโดยสารต้องงดเดิน และมีการสั่งการขณถ่าย ให้ผู้อำนวยการศูนย์ หรือ จดข. กคร. กตร. หรือ สตร. ในพื้นที่เกิดเหตุ ออกโทรเลข ถึง นสน. ตลอดทางทุกสาย

และสำเนาถึงผู้เกี่ยวข้องโดยให้เพิ่มข้อความ “ขบวนการที่เกิดอุบัติเหตุขบวนที่.....วันที่..... และขบวนรถที่ได้รับผลกระทบต้องงดเดินและมีการขนถ่ายผู้โดยสาร ขบวนที่.....วันที่..... สมควรได้รับการช่วยเหลือเยียวยาตามหลักเกณฑ์” เพื่อให้เจ้าหน้าที่จำหน่ายตัวตรวจสอบ

การปฏิบัติอื่นใดที่มีได้กำหนดไว้ในคำสั่งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง และหากมีคำสั่งอื่นใดที่ขัด หรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ปฏิบัติตามคำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายนิรุฒ มณีพันธ์)
ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย

๒๓