

ภารกิจงานบริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัด คค.

๑. กรมเจ้าท่า มีบริการต่างๆดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	การขออนุญาตประกอบกิจการท่าเรือเดินทะเลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๕๘	สำนักส่งเสริมการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์นาวี / ส่วนส่งเสริมท่าเรือ โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๑๓๑๑-๘ ต่อ ๔๑๘ โทรสาร ๐ ๒๖๓๙ ๔๗๘๐
๒.	การรับจดทะเบียนผู้ประกอบการขนส่งทางทะเลหรือผู้ประกอบการอยู่เรือ และการรับแจ้งเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับรายการซึ่งได้จดทะเบียนไว้ ตามมาตรา ๒๕ แห่ง พ.ร.บ.ส่งเสริมการพาณิชย์นาวี พ.ศ. ๒๕๒๑ แก้ไขเพิ่มเติม โดย พ.ร.บ.ส่งเสริมการพาณิชย์นาวี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘	สำนักส่งเสริมการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์นาวี / ส่วนยุทธศาสตร์การพาณิชย์นาวี โทร. ๐ ๒๖๓๙ ๔๗๗๙ โทรสาร ๐ ๒๖๓๙ ๔๗๘๐
๓.	- การพิจารณาอนุญาตสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ - กระบวนการรายงานการออกไปของเรือในเมืองท่าหรือเขตท่าเรือใดๆ ในน่านน้ำไทย และการออกใบอนุญาตเรือออกจากท่า	ส่วนตรวจท่า สำนักความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ โทร. ๐ ๒๒๓๔ ๑๐๗๐ โทรสาร ๐ ๒๒๓๘ ๒๓๐๙
๔.	การให้บริการขอใช้ผู้นำร่อง	กลุ่มนำร่องที่ ๑ , ๒ และ ๓ สำนักนำร่อง โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๓๗๙๐ เขตท่าเรือ กรุงเทพ ๐ ๘๓๔๙ ๑๗๘๕ เขตท่าเรือ ศรีราชา ๐ ๘๓๖๘ ๔๔๔๓ เขตท่าเรือ อุตสาหกรรมมาบตาพุด ๐ ๗๔๓๑ ๒๑๗๙ เขตท่าเรือ จ.สงขลา ๐ ๗๖๓๙ ๑๑๗๓ เขตท่าเรือ น้ำลึก จ.ภูเก็ต
๕.	- การจัดทำสัญญาคนประจำเรือ - การแจ้งทำการในเรือ, ตรวจสอบระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรือ - งานให้บริการเรื่องการออกประกาศนียบัตรแสดงความรู้ความสามารถผู้ทำการในเรือ - งานให้บริการเรื่องการออกประกาศนียบัตรรับรอง - งานบริการเรื่องการออกหนังสือคนประจำเรือ	กองมาตรฐานคนประจำเรือ โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๑๓๑๑ - ๘ ต่อ ๓๒๐ โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๑๓๑๑ - ๘ ต่อ ๒๓๐ โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๑๓๑๑ - ๘ ต่อ ๒๕๓

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
๖.	การตรวจอนุมัติแบบแปลนเรือ และ แพโดยสาร	ส่วนตรวจแบบเรือ สำนักมาตรฐานเรือ โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๑๓๑๑ - ๘ ต่อ ๒๒๓, ๓๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๓๖ ๖๖๗๘
๗.	การตรวจเรือเพื่อการออกใบสำคัญรับรองการตรวจเรือ	ส่วนตรวจสภาพเรือ สำนักมาตรฐานเรือ โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๑๓๑๑ ต่อ ๒๔๒ โทรสาร ๐ ๒๒๓๖ ๖๖๗๘
ด้านนโยบายรัฐบาล		
๑.	- แผนงาน/โครงการ ภายใต้ร่างยุทธศาสตร์การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งของไทย แผนงานที่ ๔ การพัฒนาโครงข่ายการขนส่งทางน้ำ โครงการศึกษาความเหมาะสมและสำรวจออกแบบท่าเทียบ เรือรองรับเรือสำราญขนาดใหญ่ (Cruise) จ.กระบี่ และ อ.สมุย จ.สุราษฎร์ธานี	สำนักวิศวกรรม โทร. ๐ ๒๒๓๓-๑๓๑๑ ต่อ ๒๘๖ , ๒๙๑
๒.	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าในแม่น้ำป่าสัก โดยการก่อสร้างระบบป้องกันตลิ่งเพื่อพัฒนาร่องน้ำทางเรือ เดิน	สำนักวิศวกรรม โทร. ๐ ๒๒๓๓-๑๓๑๑ ต่อ ๒๘๖ , ๒๙๑
๓.	โครงการบำรุงรักษาร่องน้ำเพื่อการเดินเรือ	สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาร่องน้ำ โทร. ๐ ๒๒๓๓ ๑๓๑๑ ต่อ ๓๐๙, ๓๖๔

๒. กรมการบินพลเรือน มีบริการต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	งานพิธีการบิน การอนุญาตเครื่องบินส่วนบุคคล	ท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือนที่ให้บริการจำนวน ๒๕ แห่ง (ข้อมูลดังแนบ)
๒.	ห้องรับรองพิเศษ	
๓.	การขอใบอนุญาตเข้าเขตพื้นที่จำกัด ใบอนุญาตบุคคลและใบอนุญาตยานพาหนะ	
๔.	การขออนุญาตก่อสร้าง/แก้ไข เปลี่ยนแปลงอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น หรือปลูกไม้ยืนต้นภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ บริเวณใกล้เคียงท่าอากาศยาน	
๕.	การขออนุญาตให้ส่งหรือพาวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน	
๖.	การปล่อยพลุ บั้งไฟ/โคมลอย บริเวณใกล้เคียงพื้นที่เขตปลอดภัยรอบท่าอากาศยาน	
๗.	การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย	

๓. กรมทางหลวง มีบริการต่างๆดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	งานขออนุญาตทำทางเชื่อมเข้า-ออกทางหลวง	แขวงทางหลวงสำนักงานบำรุงทางในพื้นที่ต่างๆทั่วประเทศ โทร. ๐ ๒๓๕๔ ๖๕๓๐ ๐ ๒๓๕๔ ๖๗๓๘
๒.	งานปลูกสร้างอาคารริมทางหลวง	
๓.	งานบริการเรื่องงานติดตั้งป้ายริมทาง	
๔.	งานบริการเรื่องงานวางหรือเชื่อมท่อระบายน้ำ	
๕.	ขออนุญาตกิจการอันเป็นสาธารณูปโภคปักเสาพาดสายไฟฟ้า โทรศัพท วางท่อประปา	

๔. กรมทางหลวงชนบท ไม่มีบริการที่เกี่ยวข้อง

๕. การรถไฟแห่งประเทศไทย มีบริการต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	การโดยสารไปกับขบวนรถไฟ - การจำหน่ายตั๋วและสำรองที่นั่งให้กับผู้ใช้บริการ - การจำหน่ายตั๋วสัมภาระที่ผู้ใช้บริการนำติดตัวไปเกินสิทธิ เช่น รถจักรยานยนต์	ฝ่ายการเดินรถ โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๗๐๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๒๐ ๔๒๐๐
๒.	- การรับส่งสินค้าประเภทห่อวัตถุไปกับขบวนรถโดยสาร - การรับส่งสินค้าประเภทเหมาคันไปกับขบวนรถสินค้า	ฝ่ายการเดินรถ โทร. ๐ ๒๖๒๑ ๘๗๐๑ ต่อ ๘๒๑ - ๕๒๐๑ โทรสาร ๐ ๒๕๓๗ ๐๑๘๑
ด้านอำนวยความสะดวก		
๑.	- การคืนเงินค่าตั๋วโดยสารกรณีไม่ประสงค์จะเดินทาง - การเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง - การรับเรื่องร้องเรียนด้านบริการ	โทร. สายด่วน ๑๖๙๐
๒.	- การบริการหลังการขาย กรณีเกิดการผิดพลาดในการซื้อตั๋วหรือการจำหน่ายตั๋ว	สถานีรถไฟ ฝ่ายการเดินรถ รฟท. โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๗๐๖๑
ด้านนโยบายของรัฐบาล		
๑.	- มาตรการลดค่าครองชีพรถไฟฟรีเพื่อประชาชน ขบวนรถเร็ว จำนวน ๘ ขบวน รถธรรมดา รถชานเมือง รถท้องถิ่น จำนวน ๑๖๔ ขบวน รวม ๑๗๒ ขบวน - โครงการทางคู่ ๕ สาย รองรับการเดินทางเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน ในปี ๒๕๕๘	ฝ่ายการพาณิชย์ รฟท. โทร. ๒๒๑๖ ๒๖๓๑ โทรสาร ๐ ๒๒๒๐ ๔๒๔๙

๖. การทำเรือแห่งประเทศไทย มีบริการต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	- บริการด้านเรือและสินค้า - การให้บริการเรือเทียบท่า - การให้บริการนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่แผนการทำและสินค้าท่าเรือระนอง	แผนการทำและสินค้า ท่าเรือระนอง โทร. ๐๗๗ ๘๓๓ ๙๖๑ โทรสาร ๐๗๗ ๘๓๓ ๙๖๒
๒.	การจัดทำบัตรอนุญาตผ่านเข้า-ออก เขตศุลกากร ท่าเรือแหลมฉบัง	แผนรักษาความปลอดภัย กองบริหารงานทั่วไป ท่าเรือแหลมฉบัง โทร. ๐ ๓๘๔๐ ๙๑๘๐ โทรสาร ๐ ๓๘๔๐ ๙๑๑๔
๓.	- งานบริการรับ-ปล่อยเรือและจ่ายน้ำประปาในอาณาบริเวณท่าเรือแหลมฉบัง - งานบริการเรือลากจูง - งานบริการเรือรับ-ส่งเจ้าพนักงานนำร่อง	กองบริการ สำนักปฏิบัติการ/ท่าเรือแหลมฉบัง โทร. ๐ ๓๘๔๐ ๙๒๐๙ โทรสาร ๐ ๓๘๔๙ ๐๑๔๓

๗. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีบริการต่างๆดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	การจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	โทร. ๐ ๒๕๗๙ ๕๓๘๐-๙ ต่อ ๔๔๐๘ โทรสาร ๐ ๒๓๑๙ ๙๗๒๕
๒.	การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	โทร. ๐ ๒๕๗๙ ๕๓๘๐-๙ ต่อ ๖๑๕๖ โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๐๗๐๙
๓.	การขอสติ๊กเกอร์ติดรถยนต์บรรทุกวัตถุอันตรายเดินรถในทางพิเศษ	โทร. ๐ ๒๕๗๙ ๕๓๘๐-๙ ต่อ ๖๑๕๖ โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๐๗๐๙
๔.	งานบริการเรื่องกรรมสิทธิ์ที่ดิน	โทร. ๐ ๒๕๗๙ ๕๓๘๐-๙ ต่อ ๓๔๐๑ โทรสาร ๐ ๒๒๔๗ ๑๑๙๗ ต่อ ๓๓๑๑
๕.	งานบริการด้านประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร	โทร. ๐ ๒๕๗๙ ๕๓๘๐-๖ ต่อ ๒๑๘๓ โทรสาร ๐ ๒๕๗๙ ๕๒๐๑ www.exat.co.th

๘. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีบริการต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่าน ๕ ช่องทางหลัก - โทรศัพท์ ๐ ๒๗๑๖ ๔๐๔๔ - E-Mail :pr@mrta.co.th - หนังสือร้องเรียน - มาด้วยตนเอง - FB การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย - FB กระทรวงคมนาคม	แผนกเรื่องร้องทุกข์ กองสื่อสารองค์กร สำนักผู้ว่าการ โทร. ๐ ๒๗๑๖ ๔๐๔๔ โทรสาร ๐ ๒๗๑๖ ๔๐๑๙

๙. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีบริการต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	จัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งผู้โดยสารในเขต กทม. และจังหวัดใกล้เคียง ๕ จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม	ขสมก. โทร. ๐ ๒๒๔๖ ๐๓๓๙
๒.	การตอบสนองเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ - รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ ขสมก. - ตอบชี้แจงข้อร้องเรียน ชี้แจงแนะนำการให้บริการ	ขสมก. โทร.สายด่วน ๑๓๔๘

๑๐. สถาบันการบินพลเรือน มีบริการต่างๆดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	- การจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีและปริญญาโท - การจัดหลักสูตรระดับอนุปริญญา - การจัดหลักสูตรฝึกอบรม - ศูนย์ทดสอบภาษาผู้ถือใบอนุญาตประจำหน้าที่	สถาบันการบินพลเรือน โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑ - ๔ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘ www.catc.or.th
๒.	- การจัดหลักสูตรนักบินส่วนบุคคล หลักสูตรนักบินพาณิชย์ ตรี ทั้งเครื่องบินและเฮลิคอปเตอร์ หลักสูตรการบินด้วย เครื่องวัดประกอบการบินหลักสูตรการด้วยเครื่องวัด ประกอบการบิน หลักสูตรเพิ่มศักยภาพการบินด้วยเครื่องบิน หลายเครื่องยนต์ หลักสูตรครูการบิน - ศูนย์ซ่อมอากาศยาน	ศูนย์ฝึกการบิน สถาบันการบินพลเรือน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ www.catc.or.th โทร. ๐๘ ๑๓๔๑ ๙๕๕๗ โทรสาร ๐ ๔๓๒๓ ๕๕๕๗ www.catc.or.th

๑๑. บริษัท ขนส่ง จำกัด มีบริการบัญชีที่ตั้งสถานีเดินรถ จุดจอด/จำหน่ายตั๋ว และผู้รับผิดชอบต่างๆ รายงานตามแนบ

๑๒. บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่มีบริการในเรื่องดังกล่าว แต่มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินทางผ่าน Website:www.aerothai.co.th สำหรับผู้ทำการบินในประเทศไทย

๑๓. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีบริการต่างๆดังนี้

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านบริการ		
๑.	บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร - งานบริการด้านการสำรองที่นั่งกับลูกค้า Walk-in - งานบริการด้านการออกบัตรโดยสาร (First Issue) - งานบริการด้านการเปลี่ยนแปลงการเดินทางภายหลังออกบัตรโดยสารแล้ว (Reissue) - งานบริการด้านบัตรโดยสารราชการและงานบริการด้านการคืนบัตรโดยสาร (Refund)	สำนักงานขายบัตรโดยสารสาขาหลานหลวง โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๗๐๐๐ สำนักงานขายบัตรโดยสารสาขาสีลม โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๗๐๐๐ สำนักงานขายบัตรโดยสารสาขาส่งานใหญ่ โทร.๐ ๒๕๔๕ ๑๐๐๐ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๑๑๑๑
๒.	บริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยาน	ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น โทร. ๐ ๒๑๓๗ ๑๕๐๑ ฝ่ายบริการผู้โดยสาร โทร. ๐ ๒๑๓๗ ๑๕๐๕ กองบริการผู้โดยสารสายการบินไทย โทร. ๐ ๒๑๓๗ ๐๒๕๑ กองบริการผู้โดยสารสายการบินลูกค้า โทร. ๐ ๒๑๓๗ ๐๒๖๐ กองบริการพิเศษ โทร. ๐ ๒๑๓๗ ๐๑๙๙
๓.	ด้านบริการสมาชิกรอยัลลอร์ดคิดพลัส	กองบริการสมาชิกรอยัลลอร์ดคิดพลัส ฝ่ายธุรกิจรอยัลลอร์ดคิดพลัส โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๑๑๑๑ โทรสาร ๐ ๒๕๔๕ ๓๓๐๐ ropplatinum@thaairways.com ropgold@thaairways.com ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๑๑๑๑ contact@service.thaairways.com

ลำดับที่	ภารกิจ	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<ul style="list-style-type: none"> - บริการสอบถามข้อมูลราคาและเงื่อนไขของบัตรโดยสาร รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ - บริการข้อมูลตารางการบิน - บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง - บริการสำรองที่นั่งและเปลี่ยนแปลงข้อมูลบนบัตรโดยสารประเภทต่างๆ - การขอคืนบัตรโดยสารในกรณีชำระด้วยบัตรเครดิต - การเลื่อนระดับชั้นการเดินทางด้วยการใช้ไมล์ - รางวัลการเลื่อนระดับชั้นการเดินทางเมื่อได้รับสถานภาพ GOLD&PLATINUM MEMBER 	<p>THAI CONTACT CENTER -TCC CALL CENTER โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๑๑๑๑</p> <p>-บริการลูกค้า ROP PLATINUM โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๑๙๙๙</p> <p>-บริการลูกค้าภาคธุรกิจ (TG CORPORATE SERVICE) โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๒๙๙๙</p>