

การให้บริการประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า กรมการค้าภายใน

หลักเกณฑ์ วิธีการ

- รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปริมาณ ราคาสินค้าและบริการ และพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรม รวมทั้งกรณีที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรม ตาม พ.ร.บ.ควบคุมโภคภัณฑ์ พ.ศ.๒๕๔๕, พ.ร.บ.ชั่งตวงวัด พ.ศ.๒๕๔๒, พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.๒๕๔๒, พ.ร.บ.การแข่งขันทางการค้า พ.ศ.๒๕๔๒ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางสายด่วน ๑๕๖๙, โทรสาร, Website : <http://www.dit.go.th>, E-mail address : Compro@dit.go.th, ตู้ ปณ.๑ ปณฝ.กระทรวงพาณิชย์ ถนนพหลโยธิน ๑๑๐๐๕, ร้องเรียนด้วยตนเอง และระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑)
- ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจง และเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อกำกับดูแลสินค้าและบริการให้เกิดความเป็นธรรม รวมทั้งให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเพื่อรู้จักปกป้องสิทธิของตนเอง
- ประสานงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

การร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๙

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหลังโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง หรือภายใน ๗ วินาที
๒. ให้คำแนะนำปรึกษาโดยโอนสายไม่เกิน ๑ ครั้ง
๓. บันทึกข้อมูลการร้องเรียนครบถ้วนในแบบ รร.๑ และลงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลา ๑๐ นาที
๔. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถูกต้อง
๕. เสนอร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความรวดเร็ว
๖. จัดส่งเป็นหนังสือเป็นทางการถึงหน่วยงานภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
๗. แจ้งผลเรื่องร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ หลังจากตรวจสอบแล้วเสร็จ

ขั้นตอน

การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๑. ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อความลงในแบบรับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน (แบบ รร.๒)
 - ๑.๑ กรณีที่เป็นชาวต่างชาติ ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อความลงใน Form of Complaint
๒. ลงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลา ๑๐ นาที
๓. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถูกต้อง
๔. เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความรวดเร็ว
๕. จัดส่งเป็นหนังสือเป็นทางการถึงหน่วยงานภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
๖. แจ้งผลเรื่องร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ หลังจากตรวจสอบแล้วเสร็จ

การร้องเรียนผ่านทาง Website , E-mail , GCC

๑. พิมพ์ข้อมูลการร้องเรียน แล้วนำมากรอกข้อความลงในแบบรับคำร้องเรียน (แบบ รร.๑) และลงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลา ๑๐ นาที
๒. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถูกต้อง
๓. เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความรวดเร็ว
๔. จัดส่งเป็นหนังสือเป็นทางการถึงหน่วยงานภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
๕. แจ้งผลเรื่องร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ หลังจากตรวจสอบแล้วเสร็จ

การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์, จดหมาย, หนังสือจากหน่วยงานอื่น, โทรสาร

๑. ประมวลเรื่องร้องเรียนแล้วนำมากรอกข้อความลงในแบบรับคำร้องเรียน (แบบ รร.๑) และลงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลา ๑๐ นาที
๒. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถูกต้อง
๓. เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความรวดเร็ว
๔. จัดส่งเป็นหนังสือเป็นทางการถึงหน่วยงานภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
๕. แจ้งผลเรื่องร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ หลังจากตรวจสอบแล้วเสร็จ

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๑ วัน

ระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการเสนอเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนไว้ในหมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา ๕๙ บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ ถือเป็นกฎหมายแม่บทในการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในช่วงปัจจุบันโดยมาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าวจะตราเป็นพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในหมวดที่ ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้ ๑) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ๒) การจัดระบบสารสนเทศ ๓) การรับฟังข้อร้องเรียน ๔) การเปิดเผยข้อมูลโดยมีบทบัญญัติ ที่เกี่ยวข้องคือ

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันโดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลา ที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของ

ส่วนราชการด้วยกันได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ โดยในส่วนของ ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องที่ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือจากส่วนราชการอื่นให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ตามที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (PMQA) เป็นตัวชี้วัดบังคับในมิติด้านการพัฒนาองค์กรขึ้น สำหรับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในส่วนหนึ่งของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึงและในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ เพื่อยกระดับการพัฒนาส่วนราชการสำหรับใช้ประเมินในรอบต่อไป ซึ่งการจัดการข้อร้องเรียนหมวด ๓ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในส่วนหนึ่งของ CS๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ดังนี้

- | | |
|-----|---|
| A | ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ |
| D/L | รวบรวมวิเคราะห์และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ |
| R/I | - ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ |
| | - ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ |
| | - ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ |

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

ขั้นตอน

๑. บันทึกข้อมูลการร้องเรียนครบถ้วนในแบบ รร.๑ และลงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลา ๑๐ นาที
๒. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถูกต้อง
๓. เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความรวดเร็ว
๔. แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
๕. แจ้งผลเรื่องร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ หลังจากแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ