

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) รอบ ๑๒ เดือน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาราคาสินค้า	
ตัวชี้วัดที่ ๑. : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียน	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายวรวิทย์ ทังสุภูมิ	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายฐิติรัฐภูมิ หมอสมบุญรณ์ นางสาวอรรณพ จันทระเสนานนท์
โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๔๗ ๕๕๐๓	โทรศัพท์ : ๐ ๒๕๔๗ ๕๕๑๖ ๐ ๕๔๗ ๕๕๔๓
คำอธิบาย : เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาราคาสินค้า ๑๕๖๙ กรมการค้าภายใน และร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สคบ. อย. หรือ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ (GCC ๑๑๑๑) เป็นต้น ในเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมทางการค้าในด้านราคาสินค้า/ปริมาณ ความเที่ยงตรง และการให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกีดกันการค้าภายใน เช่น ปัญหาราคาสินค้าเกษตร ๑. เรื่องเกี่ยวกับราคาและปริมาณ ซึ่งไม่ต้องสืบหาข้อมูลในเชิงลึก เพื่อประกอบการพิจารณา หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น จะตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายหลังจากวันที่ได้รับการร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ (ทางโทรศัพท์) และภายใน ๕ วันทำการ (อย่างเป็นทางการ) นับตั้งแต่วันที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีเหตุเกิดในกรุงเทพมหานคร และภายใน ๑๐ วันทำการ กรณีเกิดเหตุในส่วนภูมิภาค ๒. เรื่องที่ต้องดำเนินการประสานงานกับผู้ประกอบการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน ดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ๓. เรื่องที่เกี่ยวกับนโยบาย และการขอให้ช่วยเหลือ ดำเนินการภายใน ๑๐ วัน ๔. เรื่องที่ต้องหาข้อมูลข้อเท็จจริงจำนวนมาก ไม่กำหนดระยะเวลา ๕. เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น จะดำเนินการส่งให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการร้องเรียน สูตรการคำนวณ : <u>จำนวนผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ</u> X ๑๐๐ <u>จำนวนผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียนทั้งหมด</u>	

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.			ร้อยละที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	
	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๗	๒๕๕๘
- จำนวนผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ		๑,๓๐๙	๒,๒๕๕		๗๒.๒๗
- จำนวนผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		๑,๕๗๘	๒,๔๕๖		๕๕.๖๔
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียน		๘๒.๙๕	๙๑.๘๑		๑๐.๖๘

รายละเอียดพื้นฐาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียน	๕	๙๑.๘๑	๕.๐๐๐๐	๐.๒๕๐๐

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ:

● การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค กรมการค้าภายในมีภารกิจที่สำคัญประการที่หนึ่ง คือ การคุ้มครองผู้บริโภคและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกเอารัดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ โดยกรมฯ ได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาราคาสินค้า ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๙ รวมทั้งช่องทางติดต่อสอบถามอื่น ๆ เช่น E-mail ตู้ ปณ.๑ หรือร้องเรียนด้วยตนเอง และเพื่อให้การแก้ไข ปัญหาสามารถสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคตั้งแต่รับเรื่องจนถึงแจ้งตอบผู้ร้องจะต้องไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ มีดังนี้

๑. การรับเรื่องร้องเรียน มีกระบวนการประกอบด้วย (๑) รับเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูล และลงทะเบียนรับ พร้อมลงรายละเอียดในทะเบียนคุม (๒) วิเคราะห์ข้อมูลและให้คำปรึกษาในเบื้องต้น (๓) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในกำหนดเวลา กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของกรม และกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานอื่น จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน (๔) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (๕) รวบรวมข้อมูลสถิติและสรุปผลเป็นรายเดือน และ (๖) สอบถามความพึงพอใจกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

๒. จำนวนรับเรื่องร้องเรียน ในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา มีผู้ร้องเรียนเพื่อให้ศูนย์ฯแก้ไขปัญหา ทั้งสิ้นจำนวน ๒,๔๕๖ ราย โดยผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการจำนวน ๒,๒๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ ๓. เรื่องร้องเรียน ที่สำคัญ เช่น ๑) การไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ ๒) ขาดสินค้าและบริการสูงเกินสมควร ๓) สินค้าขาดปริมาณ น้ำหนัก ปฏิเสธการจำหน่ายสินค้า ๔) สินค้าเกษตรราคาตกต่ำ ๕) คิดเงินค่าสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา และ ๖) เครื่องชั่ง หัวจ่ายก๊าซ/น้ำมันเชื้อเพลิงไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น ผลที่เกิดขึ้น มีผู้ร้องเรียนเพื่อให้ศูนย์ฯ แก้ไขปัญหา ทั้งสิ้นจำนวน ๒,๔๕๖ ราย โดยผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๒,๒๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๑ ทั้งนี้ศูนย์ฯได้ให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ ซึ่งไม่นำมารวมเป็นเรื่องร้องเรียน
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : ๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ๒. มีฐานข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถใช้ได้ทั่วประเทศ
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : ๑. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ชัดเจน/คลุมเครือ หรือมีการให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง
ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป : -
หลักฐานอ้างอิง :

รายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ ปิงบประมาณ ๒๕๕๘

(แบบ สผ.ต๐๑)

ผลงานของเดือน ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๕๘

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาราคาสินค้า

โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมายทั้งปี	ผลงานงวดที่ ๑			ผลงานงวดที่ ๒			ผลงานงวดที่ ๓			ผลงานงวดที่ ๔			ผลสะสม หรือเฉลี่ย
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. โครงการดูแลราคาสินค้าและบริการให้มีราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม														
๑.๑ ตรวจสอบติดตามและป้องปรามมิให้มีการฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค														
(๑) รับเรื่องร้องเรียน														
- ผ่านช่องทางสายด่วน ๑๕๖๙	๒,๗๒๐ ครั้ง	๑๑๘	๒๒๓	๑๔๓	๓๖๓	๔๐๘	๒๔๑	๑๗๓	๑๔๖	๑๖๓	๑๕๕	๑๖๗	๑๕๖	๒,๔๕๖
- จัดหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ	๒๔ ครั้ง	-	-	๑	๒	๑๔	๑๓	๑	-	๑	๑	๑	๑	๓๕
(๒) กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมาย														
- รับแจ้งการเคลื่อนย้ายสินค้าควบคุม	๒,๖๕๐ ครั้ง	๙๘	๑๑๕	๔๖๗	๑๘	๘	๑๔	๒๖	๔๓	๖๑	๒๔	๓๓	๑๙	๙๒๖
(๓) สืบสวนดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดตามกฎหมาย	๑๒๐ ครั้ง	๕	๑๑	๑๕	๒๖	๒๔	๒๔	๕๗	๒๔	๒๙	๘	๑๖	๗	๒๔๖
๒. โครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและสร้างเครือข่ายพันธมิตรในการดูแลราคาและพฤติกรรมทางการค้า														
๒.๑ การพัฒนาเครือข่ายศูนย์ร้องเรียนสายด่วน ๑๕๖๙														
(๑) พัฒนาการให้บริการสายด่วน ๑๕๖๙	๗๗ จังหวัด	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗	๗๗
(๒) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่การให้บริการสายด่วน ๑๕๖๙	๔ สื่อ	-	-	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
(๓) อบรม/สัมมนาเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการสายด่วน ๑๕๖๙	๒ ครั้ง	-	-	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ตัวชี้วัด														
๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ ๘๐	๙๑.๕๓	๙๑.๐๓	๙๐.๙๑	๙๒.๕๖	๙๐.๖๙	๙๐.๘๗	๙๗.๖๙	๙๐.๔๑	๙๐.๘๐	๙๒.๒๖	๙๑.๐๒	๙๒.๙๕	๙๑.๘๑
๒. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ส่งต่อให้หน่วยปฏิบัติได้ตามกำหนดเวลา	ร้อยละ ๙๗	๙๘.๓๐	๙๙.๕๕	๙๙.๓๐	๙๙.๔๕	๙๙.๕๐	๙๙.๕๙	๙๘.๘๔	๙๙.๓๑	๙๙.๓๙	๙๙.๓๕	๙๙.๔๐	๙๘.๗๒	๙๙.๓๑