



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

กระบวนการกำกับและตรวจสอบสินค้า
กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

กระบวนการกำกับและตรวจสอบสินค้า

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ	สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ	ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ
มกราคม ๒๕๕๕	มีนาคม ๒๕๕๙	มีนาคม ๒๕๕๙

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร		
มกราคม ๒๕๕๕	๐๐	ออกเอกสารครั้งแรก
มีนาคม ๒๕๕๙	๐๑	ทบทวนปรับปรุง
กันยายน ๒๕๖๑	๐๒	ทบทวนปรับปรุง

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง กระบวนการกำกับและตรวจสอบสินค้า รหัส ๐๔๐๘.๑

ที่มา

สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.๒๕๔๒ พระราชบัญญัติควบคุมโภคภัณฑ์ พ.ศ.๒๕๔๕ เป็นต้น

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ซึ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที

๒. ขอบเขต (Scope)

ปฏิบัติงานภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน

๓. คำจำกัดความ (Definition)

พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบของกรมการค้าภายใน
การตรวจสอบสินค้า หมายถึง การตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน ซึ่งตรวจสอบโดยสำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ โดยเป็นการตรวจสอบประชาสัมพันธ์ การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย การตรวจสอบภาวะราคาสินค้า และการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ อำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน (ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องทราบ)

๑. พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒

- เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าและบริการ รวมทั้งปริมาณของสินค้าที่ผลิต และปริมาณสินค้าที่จำหน่าย

๒. พ.ร.บ.การค้าข้าว พ.ศ. ๒๕๔๙

- เกี่ยวกับการจดทะเบียนผู้ค้าข้าวประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศ และการส่งออก รวมทั้งปริมาณข้าวสำรองของผู้ส่งออก การค้าข้าวชายแดน เป็นต้น

๓. พ.ร.บ.ควบคุมโภคภัณฑ์ พ.ศ. ๒๕๔๕

- เกี่ยวข้องกับสินค้าควบคุมบางชนิดและพื้นที่ที่ควบคุม เช่น กาแฟอิน (การขนย้ายการแจ้งปริมาณและสถานที่เก็บ)
- ๔. พ.ร.บ.มาตราซั้ง ตวง วัด พ.ศ. ๒๕๔๒
 - เกี่ยวกับเครื่องชั่ง มาตรฐานชนิดต่าง ๆ สินค้าหีบห่อ ฯลฯ
- ๕. นโยบายการแทรกแซงราคาสินค้าเกษตรตามโครงการต่าง ๆ
 - ในช่วงเวลาปฏิบัติงานต้องมีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการนั้น ๆ เพื่อสามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ เช่น ข้าว ข้าวโพด ผลไม้ เป็นต้น
- ๖. สถานการณ์เศรษฐกิจการเมือง ที่มีผลกระทบต่อราคาสินค้า เช่น สถานการณ์น้ำมันเชื้อเพลิง ตลาดเงิน ตลาดทุนในต่างประเทศ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

การเตรียมตัวก่อนตรวจสอบ

๕.๑ ด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑) แบบบันทึกการตรวจสอบ บันทึกการจับกุม ตามประเภทพฤติการณ์ และฐานความผิด บันทึกการให้ถ้อยคำ บันทึกชั่งน้ำหนักของกลาง บันทึกการอายัดสินค้า
- ๒) กฎหมาย ประกาศที่เกี่ยวข้อง และระเบียบที่เกี่ยวข้องต้องทบทวนซักซ้อม
- ๓) กรณีตรวจสอบตามคำร้องเรียน ให้นำคำร้องเรียนไปด้วย และที่สำคัญคือ ทำความกระจ่างกับรายละเอียดตามคำร้องเรียนก่อน เช่น ความชัดเจนของเป้าหมายที่จะไป เส้นทางเข้า/ออก บริเวณใกล้เคียง เรื่องระยะเวลาที่เกิดเหตุ เข้า บ่าย ค่า และอื่น ๆ ให้ถ่องแท้ โดยโทรศัพท์สอบถามผู้ร้อง และบางกรณีอาจใช้ IT สื่อสารสนเทศเพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง

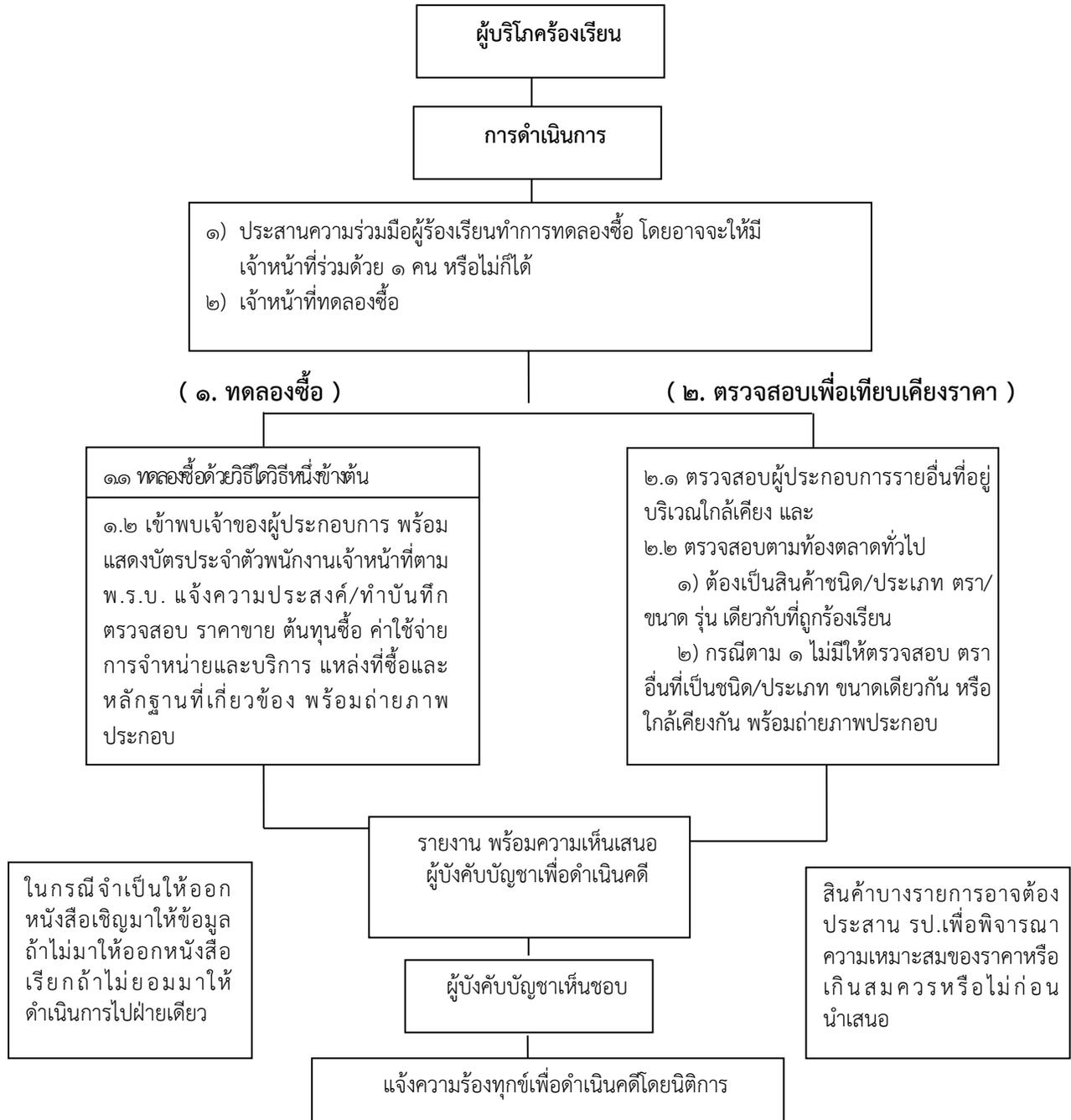
๕.๒ เครื่องมือที่ใช้

- ๑) กล้องถ่ายรูป พร้อมบรรจุถ่านไฟ เครื่อง VDO บันทึกภาพ เครื่องมือสื่อสาร
- ๒) บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ และบัตรประจำตัวข้าราชการ
- ๓) รหัสประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่สายตรวจ (กรณีส่วนกลาง)
- ๔) ธนบัตรที่ใช้ทดลองซื้อซึ่งต้องจดหมายเลขธนบัตร ทำคำหนึหรือทำหลักฐานไว้ก่อน เช่น เขียนชื่อไว้ หรือถ่ายสำเนาไว้ ซึ่งจะใช้ในกรณีทดลองซื้อ
- ๕) เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ กรณีเหตุฉุกเฉิน/อาจมีอันตราย
- ๖) รถยนต์ที่จะใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ

๕.๓ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ซักซ้อมแผน / ขั้นตอน-ระยะเวลา / บุคคล จุดนัดแนะที่จะเข้าดำเนินการแต่ละชั้น ทางเข้า-ออก ในการเข้าตรวจสอบ / ผู้ทดลองซื้อ การประสานงานในจุดต่างๆ / ส่งสัญญาณเพื่อเข้าจับกุม

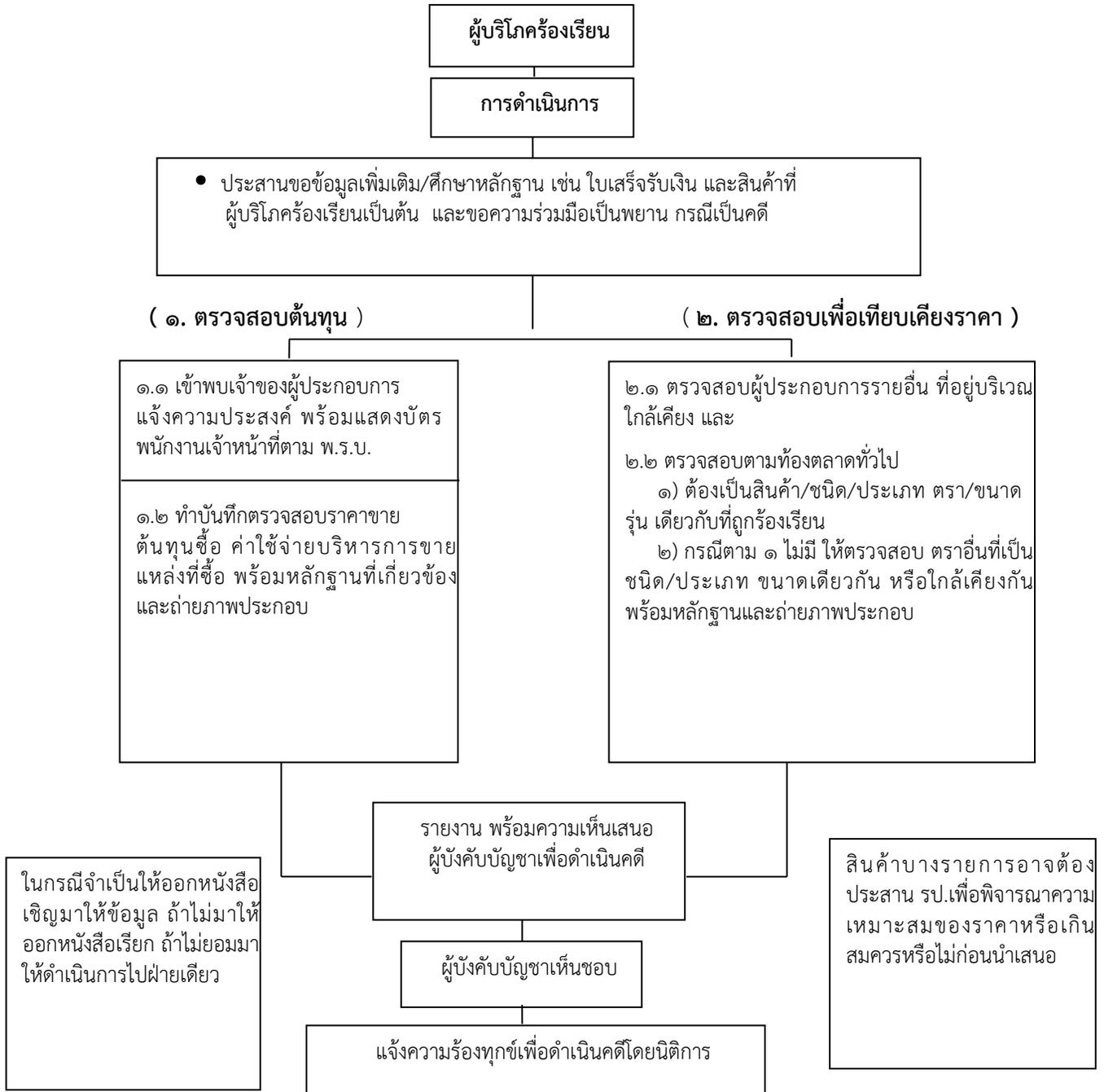
ตัวอย่างกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

การตรวจสอบเพื่อดำเนินการตามมาตรา ๒๙
๑. เพื่อทราบต้นทุนของสินค้า โดยวิธีทดลองซื้อ



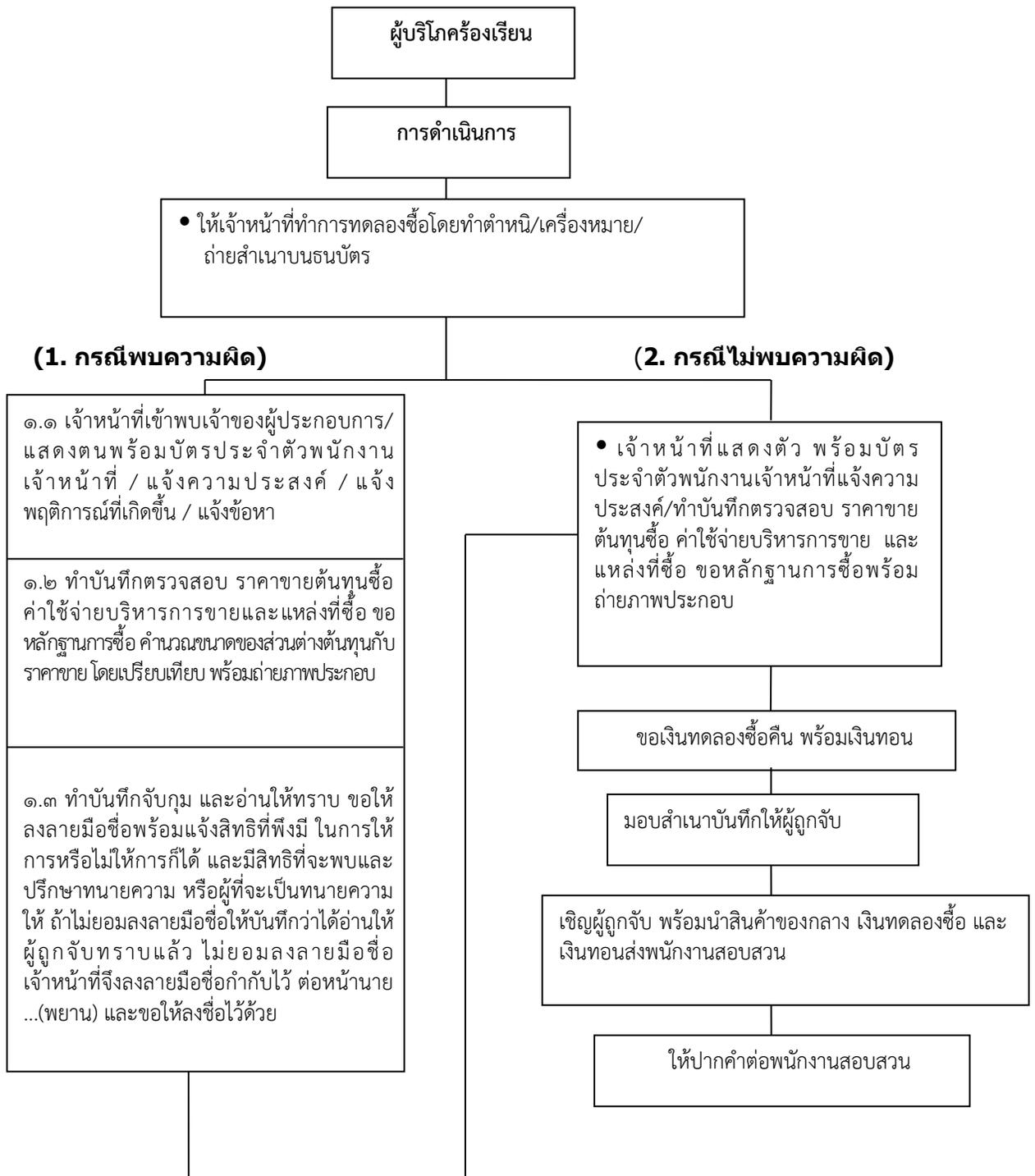
- หมายเหตุ : ๑. กรณีผู้ร้องเรียน ยังไม่ได้ซื้อสินค้า
๒. สินค้ามีมูลค่าราคาไม่สูงมาก
๓. สินค้ามีระดับของราคาแตกต่างกัน หลากหลาย

๒. เพื่อทราบต้นทุนของสินค้า โดยวิธีตรวจสอบ



หมายเหตุ : มาตรา ๒๙ ใช้การทดลองซื้อเป็นหลัก ประกอบการตรวจสอบเทียบเคียงราคา แต่ในกรณีผู้ร้องเรียนได้ซื้อสินค้าเสร็จเด็ดขาดแล้ว มีเอกสารหลักฐานแสดงราคาสินค้าที่สามารถระบุชนิดประเภทได้ชัดเจน มีมูลค่าราคาต่อหน่วยสูงมากและความไม่สะดวกอันเกี่ยวข้องกับประมาณดำเนินการ อาจใช้วิธีการตรวจสอบก็ได้

ตัวอย่าง กรณีวิกฤติน้ำมันพืชปาล์มขาดแคลน ราคาขายปลีกที่เหมาะสม
ตามประกาศของกรม คือ ๔๗ บาท/ขวด (๑ ลิตร) แต่บางแห่งขายถึง ๗๐ บาท/ขวด



๖. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

-

๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๑) แบบรายงานราคาการตรวจสอบ

๒) แบบรายงานราคาสินค้า

๘. เอกสารบันทึก (Record)

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
๑. ทะเบียนคุมแฟ้ม เรื่อง..... (เช่น เรียงตามเรื่อง เรียงตามมติการ ประชุม ฯลฯ)



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

กระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ	สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ	ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ และปฏิบัติการ
มกราคม ๒๕๕๕	มีนาคม ๒๕๕๙	มีนาคม ๒๕๕๙

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร		
มกราคม ๒๕๕๕	๐๐	ออกเอกสารครั้งแรก
มีนาคม ๒๕๕๙	๐๑	ทบทวนปรับปรุง

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รหัส ๐๔๐๘.๒

ที่มา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า จัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๓๗ เพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าโดยไม่เป็นธรรม เนื่องจากรัฐบาลได้ปรับบัญชีเงินเดือนข้าราชการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๓๗

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้รับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนเป็นที่นิยมของผู้บริโภค และมีการแนะนำระหว่างผู้บริโภคด้วยกัน หรือภาคเอกชน และภาคราชการ จนทำให้ขณะนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนก็สามารถดำเนินการได้

๒. ขอบเขต (Scope)

- รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคา ปริมาณสินค้า และความไม่เป็นธรรม ทางการค้า ฯลฯ
- แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น
- ให้คำแนะนำปรึกษาผ่านระบบตอบรับอัจฉริยะ Intelligent Network (IN)
- เจรจาไกล่เกลี่ย ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- เป็นแหล่งข้อมูลสินค้าที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสอบถามเบื้องต้น
- เป็นหน่วยงานสุดท้ายที่จะช่วยเหลือผู้บริโภค หากไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบโดยตรง
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. คำจำกัดความ (Definition)

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑๕๖๙ กรมการค้าภายในและร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สคบ. อย. หรือ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ (GCC ๑๑๑) เป็นต้น ในเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมทางการค้าในด้านราคาสินค้า/ปริมาณ ความเที่ยงตรง และการให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมการค้าภายใน

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ อำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน (ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องทราบ)

- พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒
 - เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าและบริการ รวมทั้งปริมาณของสินค้าที่ผลิต และปริมาณสินค้าที่จำหน่าย

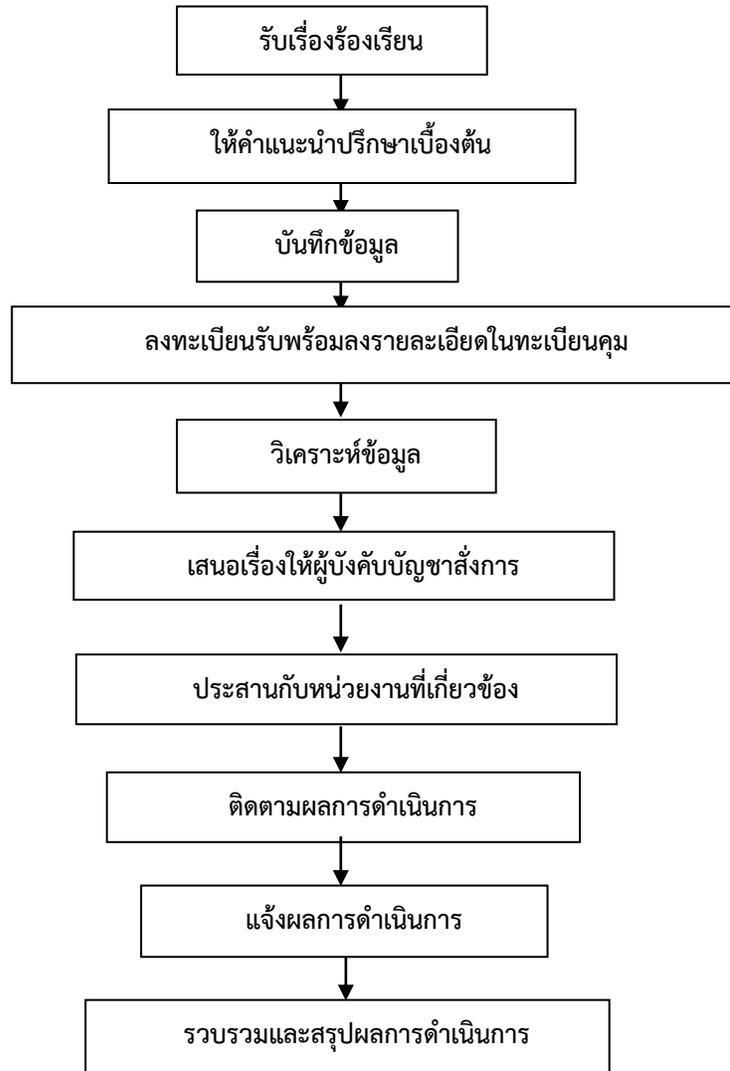
๒. พ.ร.บ.การค้าข้าว พ.ศ. ๒๔๘๙
 - เกี่ยวกับการจดทะเบียนผู้ค้าข้าวประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศ และการส่งออก รวมทั้งปริมาณข้าวสำรองของผู้ส่งออก การค้าข้าวชายแดน เป็นต้น
 ๓. พ.ร.บ.ควบคุมโภคภัณฑ์ พ.ศ. ๒๔๙๕
 - เกี่ยวข้องกับสินค้าควบคุมบางชนิดและพื้นที่ที่ควบคุม เช่น กาแฟอิน (การขนย้ายการแจ้งปริมาณและสถานที่เก็บ)
 ๔. พ.ร.บ.มาตราซัง ตวง วัด พ.ศ. ๒๕๔๒
 - เกี่ยวกับเครื่องชั่ง มาตรฐานวัดชนิดต่าง ๆ สินค้าหีบห่อ ฯลฯ
 ๕. นโยบายการแทรกแซงราคาสินค้าเกษตรตามโครงการต่าง ๆ
 - ในช่วงเวลาปฏิบัติงานต้องมีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการนั้น ๆ เพื่อสามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ เช่น ข้าว ข้าวโพด ผลไม้ เป็นต้น
 ๖. สถานการณ์เศรษฐกิจการเมือง ที่มีผลกระทบต่อราคาสินค้า เช่น สถานการณ์น้ำมันเชื้อเพลิง ตลาดเงิน ตลาดทุนในต่างประเทศ
- ๔.๒ **อำนาจหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น** เช่น
๑. หน่วยงานของกรมอื่นสังกัดกระทรวงพาณิชย์
 - เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมการค้าต่างประเทศ เป็นต้น
 ๒. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)
 - เกี่ยวกับคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารและยา
 ๓. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
 - เกี่ยวกับการโฆษณาเกินจริง การไม่ปฏิบัติตามสัญญา ฉลากสินค้า การจดทะเบียนธุรกิจขายตรง
 ๔. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)
 - เกี่ยวกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มาตรฐานบังคับ มาตรฐานรับรองทั่วไป เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า วัสดุก่อสร้าง เป็นต้น
 ๕. กรุงเทพมหานคร (กทม.)
 - เกี่ยวกับหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กทม. เช่น ความสะอาดของถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ หาบเร่ แผงลอย การบริการประชาชนของสำนักงานเขตต่าง ๆ
 ๖. หน่วยงานอื่น เช่น การขนส่งทางบก ขส. การรถไฟแห่งประเทศไทย กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เป็นต้น

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า

๑. รับเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูล และลงทะเบียนรับพร้อมบันทึกรายละเอียดในฐานข้อมูลร้องเรียน
๒. ให้คำแนะนำปรึกษาเบื้องต้น ในกรณีที่เป็นการสอบถาม หรือสามารถชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน
๓. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน
๔. เมื่อพบว่าเป็นปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการค้าภายใน จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที และหากพบว่ามีกรณีฝ่าฝืนกฎหมายจะจับกุมดำเนินคดีทันที
๕. กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานอื่น จะพิจารณาจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
๖. ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
๗. รวบรวมเวลาดำเนินการสำหรับกรณีปกติไม่เกิน ๓ วันทำการ
๘. รวบรวมข้อมูลสถิติ บันทึกผลการดำเนินการในฐานข้อมูล และสรุปการดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นรายเดือน
๙. ประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างแพร่หลาย

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : รายละเอียดที่จำเป็นต้องทราบจากผู้ร้อง

๑. ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร ในเรื่องของการร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมาย วิธีการจำหน่าย เวลาเปิด-ปิด กิจการ ไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายปลีก การจำหน่ายเกินราคาที่กำหนด เป็นต้น
๒. สถานที่เกิดเหตุหรือพบเห็น ต้องชัดเจน
๓. พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบเสร็จรับเงิน (หากมี)
๔. ชื่อ-ที่อยู่ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยินดี ที่จะเปิดเผย

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑. กรณีรับสายด่วน ๑๕๖๙ หรือโทรศัพท์ปกติ

- ๑.๑ ให้ผู้ร้องฯ อธิบายหรือชี้แจงข้อมูลที่ต้องการร้องเรียนหรือขอหารือโดยละเอียด โดยไม่ต้องทักท้วงหรือขัดจังหวะแต่อย่างใด ให้รับฟังผู้ร้องฯ ฝ่ายเดียว (ยกเว้นเป็นเรื่องอื่นที่มีใช้เรื่องการร้องเรียน)
- ๑.๒ ประมวลข้อมูลที่ได้ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน หรือของหน่วยงานอื่น
- ๑.๓ กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน ให้เจ้าหน้าที่ใช้แบบรับเรื่องร้องเรียนบันทึกคำร้อง และสอบถามผู้ร้องเพิ่มเติมถึงชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องโดยละเอียด รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ โดยแจ้งว่าเพื่อจะได้แจ้งผล การดำเนินการให้ทราบเป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์ต่อไป หากผู้ร้องไม่ประสงค์จะบอกชื่อและที่อยู่ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์เพราะเหตุใดก็ตาม ให้บันทึกไว้ว่า “ผู้ร้องไม่ประสงค์แจ้งชื่อและที่อยู่”
- ๑.๔ ข้อมูลสำคัญที่จะต้องทราบจากผู้ร้อง และจำเป็นที่พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องซักถามให้ได้ความอย่างแจ่มชัด คือ
 - (๑) ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น ขายสินค้าเกินราคาควบคุมไม่ปิดป้ายแสดงราคา ขายสินค้าราคาแพง ปฏิเสธการจำหน่าย น้ำหนักไม่ครบจำนวน เป็นต้น
 - (๒) สถานที่เกิดเหตุหรือพบเห็น ต้องชัดเจนมากที่สุด เช่น ชื่อของผู้ประกอบการ (ร้านค้า) หรือตลาดสดชื่ออะไร ขายสินค้าอะไร บริเวณไหน มีอะไรเป็นที่สังเกต ถ้าเป็นถนนหรือซอย ต้องให้ผู้ร้องบอกระยะทางโดยประมาณ ชื่อตรอก ซอย ถนนและสถานที่ใกล้เคียงที่สังเกตได้ง่าย เช่น ธนาคาร โรงเรียน สถานีตำรวจ เป็นต้น เพื่อพนักงานเจ้าหน้าที่จะได้ตรวจพบโดยเร็ว และเวลาที่เปิด-ปิดจำหน่าย
 - (๓) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง : ข้อร้องเรียน บางเรื่องพยานหลักฐานเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ตัวสินค้าหรือภาชนะบรรจุสินค้า เป็นต้น หากเป็นเอกสารก็ขอให้ส่งให้ทางโทรสาร ส่วนจะต้องส่งต้นฉบับมาให้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในทางคดีเป็นกรณีไป
 - (๔) หากกรณีใดเป็นเรื่องสำคัญและเร่งด่วน และจำเป็นต้องทราบข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น ต้องมีตัวสินค้าหรือเอกสารต่าง ๆ ด้วย และเป็นการสะดวกที่ผู้ร้องจะเดินทางมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ก็ให้แนะนำผู้ร้องให้เดินทางมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่พร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องการ
 - (๕) เมื่อเจ้าหน้าที่ประมวลข้อมูลเบื้องต้น (ตามข้อ ๑.๒) แล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งหลักกฎหมาย กฎระเบียบ เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ เป็นแนวทางที่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องทราบก่อน (ถ้าสามารถตอบได้) ก็จะทำให้ผู้ร้องลดแรงกดดันลงระดับหนึ่ง เช่น ร้องว่าไม่ปิดป้ายแสดงราคา สินค้า หรือปิดป้ายราคาไม่ตรงกับราคาที่ขายจริงลง ให้อธิบายการแสดงราคาสินค้าตามบัญชีแนบท้ายประกาศ ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าและบริการที่ปรากฏในบัญชีแนบท้ายประกาศหรือไม่ และการฝ่าฝืนมีโทษอย่างไร การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ต้องไปดำเนินการทดลองซื้อหรือไม่อย่างไร
 - (๖) การบันทึกข้อมูลลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่จำเป็น ต้องบันทึกคำร้องตามแบบที่กำหนดโดยตรง ควรใช้กระดาษขี้มันบันทึกไว้คร่าว ๆ พร้อมกับการสอบถามและฟังผู้ร้อง ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาของผู้ร้องมาก

เกินไป หลักจากนั้นจึงนำข้อมูลมาเขียนโดยละเอียดในแบบรับเรื่องร้องเรียนก็ได้คำร้องที่ชัดเจนและครบถ้วน อาจจะมีประมวลโดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดหรือคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับต่อ ๆ ไป แต่ทั้งนี้ ต้องทบทวนข้อมูลที่บันทึกไว้ให้ครบถ้วนก่อนที่จะยุติการสอบถามข้อมูล

จากผู้ร้อง และหากผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อไว้ก็สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมให้ชัดเจนอีกครั้งได้ถ้าจำเป็น แต่การสอบถามรายละเอียดอย่างครบถ้วน ในครั้งแรกจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ อย่างยิ่ง

๑.๕ กรณีที่ปรากฏว่าข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) แนะนำผู้ร้องว่า เพื่อความรวดเร็วและจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ขอแนะนำให้อำนาจหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง และถ้าดำเนินการตามที่แนะนำแล้วยังไม่ได้รับความสะดวกให้แจ้งกลับมาใหม่ เพื่อจะบันทึกเป็นหนังสือส่งให้หน่วยงานนั้นอย่างเป็นทางการต่อไป

(๒) หากผู้ร้องประสงค์จะร้องผ่านศูนย์ฯ โดยตรง ก็ให้รับไว้แล้วดำเนินการต่อไป (ห้ามมิให้ปฏิเสธไม่รับคำร้องโดยอ้างว่าไม่ใช่หน้าที่ของกรมการคำภายใน)

๑.๖ กรณีพิจากระบบฝากข้อความอัตโนมัติ

กรณีที่ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ต้องจับประเด็นและสาระสำคัญของข้อร้องเรียนให้ได้ แล้วดำเนินการตามขั้นตอนเช่นเดียวกับการรับเรื่องทางโทรศัพท์ กรณีปกติ

๒. กรณีร้องเรียนผ่านทาง Website และ E-mail

๒.๑ ศูนย์ฯ ต้องกำหนดตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเปิด Website ไว้เป็นกรณีเฉพาะ (ถือเป็นหน้าที่) และกำหนดเวลาในการเปิดตรวจสอบข้อมูล ทุกวัน และทำรายงานตามแบบ ว่าเปิดวัน เวลาใด มีข้อมูลเข้ามาหรือไม่ อย่างไร รวมจำนวนคำร้องในแต่ละวัน

๒.๒ จัดพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียนออกมาแล้วประมวลลงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอตามขั้นตอนต่อไป

๓. การร้องเรียนผ่านโทรสารและจดหมายธรรมดา ผ่านช่องทางปกติ หรือตู้ไปรษณีย์ให้เจ้าหน้าที่ประมวลลงตามแบบรับเรื่องร้องเรียนแล้วดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๔. การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๔.๑ ให้ผู้ร้องกรอกข้อความร้องเรียนลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน ถ้าไม่พอให้ใช้ใบต่อคำร้อง แนบท้าย

๔.๒ ผู้ร้องต้องแสดงตนถึง ชื่อ ที่อยู่ อย่างชัดเจน พร้อมทั้งแสดงบัตรประจำตัว และควรขอถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวของผู้ร้องแนบคำร้องไว้ด้วย (ถ้าผู้ร้องยินยอม) กรณีเป็นเรื่องที่ผู้ร้องไม่ต้องการจะเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ ก็ให้แจ้งผู้ร้องว่าจะปกปิดไว้เป็นความลับ และต้องระบุไว้ในคำร้องให้ชัดเจนว่าผู้ร้องไม่ประสงค์จะให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ ด้วย

๔.๓ พยานหลักฐานต่าง ๆ ที่ผู้ร้องนำมาให้ ถ้าเป็นสำเนาให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับรองสำเนา ถ้าเป็นต้นฉบับและผู้ร้องต้องการมอบให้ไว้เลย ให้เจ้าหน้าที่ถ่ายสำเนาคืนให้ผู้ร้อง ๑ ชุด เพื่อเก็บรักษาไว้

๔.๔ หากผู้ร้องไม่ประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ให้เจ้าหน้าที่ขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้ง (บางกรณีเป็นเรื่องความลับหรือกระทบสิทธิบุคคลภายนอก พนักงานเจ้าหน้าที่ยังมีได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงการที่คำร้องถูกเผยแพร่ออกไปอาจไม่เหมาะสม จึงต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป)

๖. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

- คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าและบริการ

๗. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๑. แบบรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. แบบรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ร้องเรียนมาทางโทรศัพท์
๓. สมุดลงรับเรื่องร้องเรียน (สมุดคุม)
๔. ทะเบียนคุมหนังสือออกของศูนย์ (เฉพาะคำร้อง)
5. ทะเบียนคุม (ติดตามผล) และการรายงานผล (ขั้นสุดท้าย)

๘. เอกสารบันทึก (Record)

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
๑. ทะเบียนคุมแฟ้มเรื่อง..... (เช่น เรียงตามเรื่อง เรียงตามมติการ ประชุม ฯลฯ)