



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

กระบวนการกำกับและตรวจสอบสินค้า
กระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

กระบวนการกำกับและตรวจสอบสินค้า

| จัดทำโดย | ทบทวนโดย | อนุมัติโดย |
|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ | กองตรวจสอบและปฏิบัติการ | ผู้อำนวยการกองตรวจสอบและปฏิบัติการ |
| มกราคม ๒๕๕๕ | กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ |

| รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร | | |
|--------------------------|----|-------------------|
| มกราคม ๒๕๕๕ | ๐๐ | ออกเอกสารครั้งแรก |
| มีนาคม ๒๕๕๙ | ๐๑ | ทบทวนปรับปรุง |
| ตุลาคม ๒๕๖๒ | ๐๒ | ทบทวนปรับปรุง |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | ๐๓ | ทบทวนปรับปรุง |

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง กระบวนการกำกับและตรวจสอบสินค้า

รหัส ๐๔๐๘.๑

ที่มา

กองตรวจสอบและปฏิบัติการมีภารกิจหลักในการกำกับดูแลและตรวจสอบพฤติกรรมทางการค้าและบริการ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในทุกช่วงการค้าและบริการให้กับประชาชน ๓ กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และเกษตรกร ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.๒๕๔๒ พระราชบัญญัติควบคุมโภคภัณฑ์ พ.ศ.๒๕๔๕ เป็นต้น ในบางครั้งการปฏิบัติงานตรวจสอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องใช้ดุลพินิจในการพิจารณาตามข้อกฎหมาย หรือ การตรวจสอบ ซึ่งการตรวจสอบในกรณีเดียวกันพนักงานเจ้าหน้าที่อาจใช้แนวทางหรือดุลพินิจในการตรวจสอบที่แตกต่างกัน หรือไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน
๒. เพื่อใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่
๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต (Scope)

ปฏิบัติงานภายใต้อำนาจหน้าที่และภารกิจของกรมการค้าภายใน

๓. คำจำกัดความ (Definition)

พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบของกรมการค้าภายใน
การตรวจสอบสินค้า หมายถึง การตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน ซึ่งตรวจสอบโดยกองตรวจสอบและปฏิบัติการ 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 รวมทั้งปริมาณข้าว ดำรงสต็อกของผู้ส่งออก การค้าข้าวชายแดน เป็นต้น
๓. พ.ร.บ.ควบคุมโภคภัณฑ์ พ.ศ. ๒๕๔๕
 - เกี่ยวกับการขนย้าย การครอบครองโภคภัณฑ์ บางชนิด เช่น กาแฟอิน

๔. พ.ร.บ.มาตราซั้ง ตวง วัด พ.ศ. ๒๕๔๒

- เกี่ยวกับเครื่องซั้ง มาตรฐานชนิดต่าง ๆ สินค้าหีบห่อ ฯลฯ

๕. นโยบายการแทรกแซงราคาสินค้าเกษตรตามโครงการต่าง ๆ

- ในช่วงเวลาปฏิบัติงานต้องมีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการนั้น ๆ เพื่อสามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ เช่น ข้าว ข้าวโพด ผลไม้ เป็นต้น

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

การเตรียมตัวก่อนตรวจสอบ

๕.๑ ศึกษารายละเอียดของเรื่องที่จะตรวจสอบ

- ๑) สถานที่ตรวจสอบ
- ๒) วัน เวลา ในการเปิดทำการ
- ๓) ประเด็นการตรวจสอบ (อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่)
- ๔) สินค้าและพฤติกรรมในการประกอบการ

๕.๒ จัดเตรียมเอกสาร

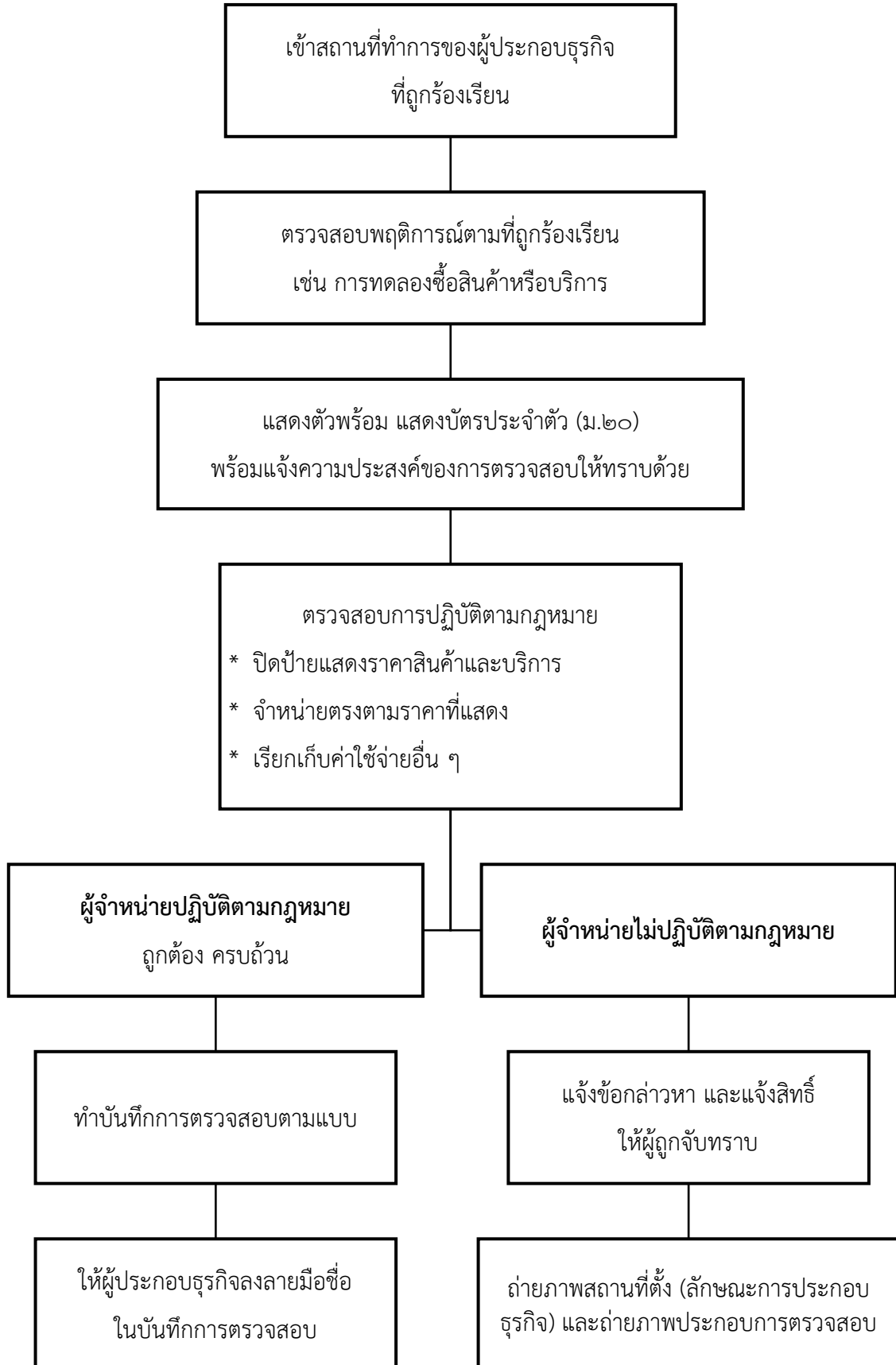
- ๑) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๒) แบบบันทึกการตรวจสอบ
- ๓) แบบบันทึกการจับกุม
- ๔) บันทึกถ้อยคำ
- ๕) บันทึกยึด/อายัด

๕.๓ เครื่องมือที่ใช้

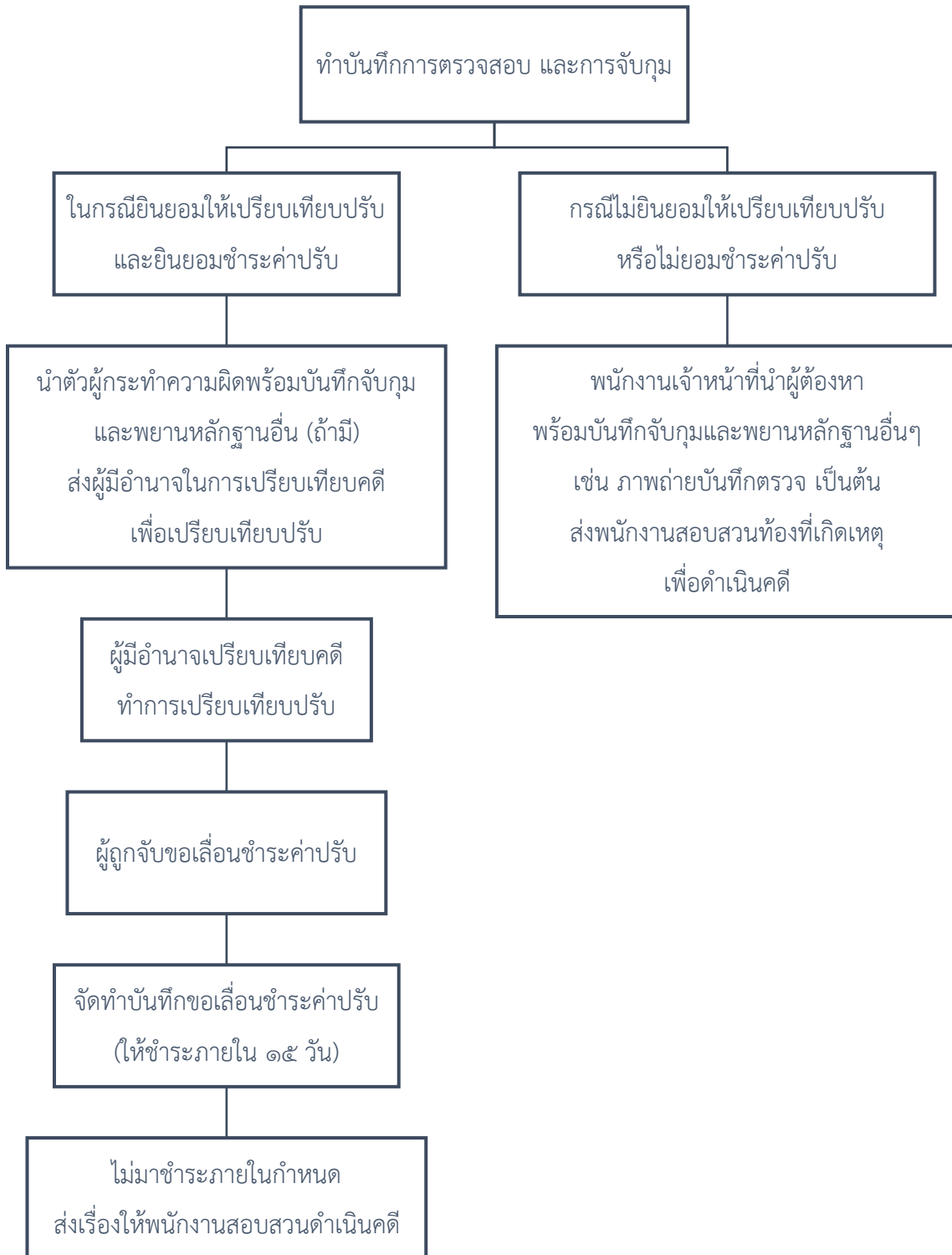
- ๑) กล้องถ่ายรูป พร้อมบรรจุถ่านไฟ เครื่อง VDO บันทึกภาพ เครื่องมือสื่อสาร
- ๒) บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ และบัตรประจำตัวข้าราชการ
- ๓) ธนบัตรที่ใช้ทดลองซื้อซึ่งต้องจดหมายเลขธนบัตร ทำคำหนังสือหรือทำหลักฐานไว้ก่อน เช่น เขียนชื่อไว้ หรือ ถ่ายสำเนาไว้ ซึ่งจะใช้ในกรณีทดลองซื้อ
- ๔) เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ กรณีเหตุฉุกเฉิน/อาจมีอันตราย
- ๕) รถยนต์ที่จะใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ

๕.๔ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ชักซ้อมแผน แบ่งหน้าที่รับผิดชอบ / ขั้นตอน-ระยะเวลา / บุคคล จุดนัดแนะที่จะเข้าดำเนินการแต่ละขั้น ทางเข้า-ออก ในการเข้าตรวจสอบ / ผู้ทดลองซื้อ การประสานงานในจุดต่างๆ / ส่งสัญญาณเพื่อเข้าจับกุม

กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการตรวจสอบการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ



๖. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

แต่งกายให้เหมาะสมกับสถานที่ และควรมีเจ้าหน้าที่ที่แต่งกายปกป้องถึงสัญลักษณ์ขององค์กร เช่น เครื่องแบบพิเศษ

๗. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

-

๘. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๑) แบบรายงานราคาการตรวจสอบ

๒) แบบรายงานราคาสินค้า



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

| จัดทำโดย | ทบทวนโดย | อนุมัติโดย |
|---------------------------|-------------------------|--|
| สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ | กองตรวจสอบและปฏิบัติการ | ผู้อำนวยการกองตรวจสอบ และปฏิบัติการ |
| มกราคม ๒๕๕๕ | กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ |

| รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร | | |
|--------------------------|----|-------------------|
| มกราคม ๒๕๕๕ | ๐๐ | ออกเอกสารครั้งแรก |
| มีนาคม ๒๕๕๙ | ๐๑ | ทบทวนปรับปรุง |
| ตุลาคม ๒๕๖๒ | ๐๒ | ทบทวนปรับปรุง |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | ๐๓ | ทบทวนปรับปรุง |

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

รหัส ๐๔๐๘.๒

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนก็สามารถดำเนินการได้

๒. ขอบเขต (Scope)

๑. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาและปริมาณของสินค้าและบริการ รวมทั้งพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมจากผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒, พ.ร.บ.ชั่งตวงวัด พ.ศ.๒๕๔๒ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) สายด่วน ๑๕๖๙
- ๒) โทรสาร ๐๒-๕๔๗-๕๓๕๖
- ๓) ไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ @MR.DIT
- ๔) เว็บไซต์ : <https://complaint.dit.go.th>
- ๕) E-mail: ๑๕๖๙@dit.go.th
- ๖) ตู้ ปณ.๑ ปณฝ. กระทรวงพาณิชย์ นนทบุรี ๑๑๐๐๕
- ๗) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า กรมการค้าภายใน
ห้อง ๒๐๓๐๑ ชั้น ๓ เลขที่ ๕๖๓ ถ.นนทบุรี อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐
- ๘) เรื่องร้องเรียนจากส่วนราชการอื่นที่ส่งมายังกรมการค้าภายในเพื่อพิจารณา

๒. แนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเพื่อรู้จักปกป้องสิทธิของตนเอง

๓. เจรจาไกล่เกลี่ย ให้สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. คำจำกัดความ (Definition)

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

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการค้าภายใน

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

- เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าและบริการ รวมทั้งปริมาณของสินค้าที่ผลิต และปริมาณสินค้าที่จำหน่าย

๒) พ.ร.บ.มาตราชั่ง ตวง วัด พ.ศ. ๒๕๔๒

- เกี่ยวกับเครื่องชั่ง มาตรฐานชนิดต่าง ๆ สินค้าหีบห่อ ฯลฯ

๓) พ.ร.บ.การค้าข้าว พ.ศ. ๒๕๔๙

- เกี่ยวกับการจดทะเบียนผู้ค้าข้าวประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศ และการส่งออก รวมทั้งปริมาณข้าวสำรองของผู้ส่งออก การค้าข้าวชายแดน เป็นต้น

๔) พ.ร.บ.ควบคุมโภคภัณฑ์ พ.ศ. ๒๕๔๕

- เกี่ยวข้องกับสินค้าควบคุมบางชนิดและพื้นที่ที่ควบคุม เช่น กาแฟอิน (การขนย้ายการแจ้งปริมาณและสถานที่เก็บ)

๔.๒ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๑) **ผู้อำนวยการกองตรวจสอบและปฏิบัติการ** มีหน้าที่สั่งการและลงนามในแบบรับคำร้องเรียน เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนตรวจสอบ หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และกำกับดูแลให้เป็นไปตามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๒) **ผู้อำนวยการกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กำกับสินค้าและคดี** มีหน้าที่เสนอความเห็นเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการและลงนามในแบบรับคำร้องเรียน เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนตรวจสอบ หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเป็นผู้กำกับดูแล และควบคุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๓) **ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบ** มีหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาและปริมาณของสินค้าและบริการ รวมทั้งพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมจากผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.๒๕๔๒

๔) **เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่** มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาและปริมาณของสินค้าและบริการ รวมทั้งพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมจากผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.๒๕๔๒, พ.ร.บ.ชั่งตวงวัด พ.ศ.๒๕๔๒ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวกับพฤติการณ์ใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบรับคำร้องเรียน

๕) **เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบ** มีหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาและปริมาณของสินค้าและบริการ รวมทั้งพฤติกรรมทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมจากผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการ ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.๒๕๔๒

๕. Work Flow กระบวนการงาน

| ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) | ผังงาน (Flow Chart) | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย) |
|-----------------------------|---|------------------|---|
| ๑ | <p style="text-align: center; border: 1px solid green; padding: 2px;">กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</p> <pre> graph TD S1[ขั้นตอนที่ 1 ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางร้องเรียน ได้รับข้อมูลครบถ้วน] --> S2[ขั้นตอนที่ 2 ให้คำแนะนำ ปรึกษาเบื้องต้น] S2 --> S3[ขั้นตอนที่ 3 บันทึกข้อมูล] S3 --> S4[ขั้นตอนที่ 4 ลงทะเบียน พร้อมลงรายละเอียดในระบบฐานข้อมูล] S4 --> S5[ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูล] S5 --> S6[ขั้นตอนที่ 6 เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ] S6 --> S7[ขั้นตอนที่ 7 ประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] </pre> | ๑ วัน | ผอ.กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กำกับสินค้าและคดี ผอ.กองตรวจสอบและ ปฏิบัติการ |
| ๒ | <pre> graph TD S8[ขั้นตอนที่ 8 ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินคดีกรณีพบการกระทำความผิด] --> S9[ขั้นตอนที่ 9 รายงานผล] S9 --> S10[ขั้นตอนที่ 10 แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ] </pre> | ๓ วัน/ ๑๐ วัน | ผอ.กลุ่มตรวจสอบ ผอ.กองตรวจสอบและ ปฏิบัติการ |
| ๓ | <pre> graph TD S11[ขั้นตอนที่ 11 สรุปข้อมูลทำสถิติ] </pre> | ๑ วัน | ผอ.กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กำกับสินค้าและคดี ผอ.กองตรวจสอบและ ปฏิบัติการ |

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลผ่านช่องทางร้องเรียนให้ได้ข้อมูลครบถ้วน
- ๒) ให้คำแนะนำปรึกษาเบื้องต้น ในกรณีที่เป็นการสอบถามหรือสามารถชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน
- ๓) บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- ๔) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนพร้อมบันทึกรายละเอียดในระบบฐานข้อมูลร้องเรียน
- ๕) วิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- ๖) เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
- ๗) ประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการค้าภายใน ส่งหน่วยงานภายใน/สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินคดีกรณีพบการกระทำความผิด

(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาและปริมาณ ได้แก่ การไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายปลีก,แสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาที่จำหน่าย,ความผิดตาม พ.ร.บ.ชั่งตวงวัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดำเนินการตรวจสอบภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

(๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาและปริมาณ ได้แก่ การไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายปลีก,แสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาที่จำหน่าย,ความผิดตาม พ.ร.บ.ชั่งตวงวัด,จำหน่ายราคาแพง/ปรับราคาจำหน่ายสูงขึ้นในพื้นที่ต่างจังหวัด ดำเนินการตรวจสอบภายในระยะเวลา ๑๐ วันทำการ

(๓) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจำหน่ายราคาแพง/ปรับราคาจำหน่ายสูงขึ้น ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดำเนินการตรวจสอบภายในระยะเวลา ๑๐ วันทำการ

๗.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรการ/นโยบาย/สืบหาข้อมูล ไม่กำหนด ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบ

๗.๓ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานอื่น จะพิจารณาจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ระยะเวลา ๑ วันทำการ

๘) รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา

๙) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๙.๑ ฝ่ายตรวจสอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ หลังจากตรวจสอบแล้วเสร็จ

๙.๒ หากผู้ร้องเรียนไม่แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ แต่มีที่อยู่ชัดเจน หรือร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น จะจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานอื่นให้ทราบถึงผลการดำเนินการ

๙.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรการ/นโยบาย/สืบหาข้อมูล แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ

๑๐) รวบรวมข้อมูลสถิติ บันทึกผลการดำเนินการในฐานข้อมูล และสรุปการดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นรายเดือน

หมายเหตุ : รายละเอียดที่จำเป็นต้องทราบจากผู้ร้อง

๑. ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร ในเรื่องของการร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมาย วิธีการจำหน่าย เวลาเปิด-ปิด กิจการ รายละเอียดสินค้า พฤติการณ์ที่ร้องเรียน เช่น ไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายปลีก แสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาที่จำหน่าย เป็นต้น
๒. สถานที่เกิดเหตุหรือพบเห็น ต้องชัดเจน
๓. พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบเสร็จรับเงิน รูปถ่าย (หากมี)
๔. ชื่อ-ที่อยู่ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยินดีที่จะเปิดเผย

๗. แนวทางในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

๑. กรณีรับสายด่วน ๑๕๖๙

- ๑.๑ ให้ผู้ร้องฯ อธิบายหรือชี้แจงข้อมูลที่ต้องการร้องเรียนหรือขอหารือโดยละเอียด โดยไม่ต้องทักท้วงหรือขัดจังหวะแต่อย่างใด ให้รับฟังผู้ร้องฯ ฝ่ายเดียว (ยกเว้นเป็นเรื่องอื่นที่มีใช้เรื่องการร้องเรียน)
- ๑.๒ ประมวลข้อมูลที่ได้ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน หรือของหน่วยงานอื่น
- ๑.๓ กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมการค้าภายใน ให้เจ้าหน้าที่ใช้แบบรับเรื่องร้องเรียนบันทึกคำร้อง และสอบถามผู้ร้องเพิ่มเติมถึงชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องโดยละเอียด รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ โดยแจ้งว่าเพื่อจะได้แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์ต่อไป หากผู้ร้องไม่ประสงค์จะบอกชื่อและที่อยู่ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์เพราะเหตุใดก็ตาม ให้บันทึกไว้ว่า “ผู้ร้องไม่ประสงค์แจ้งชื่อและที่อยู่”
- ๑.๔ ข้อมูลสำคัญที่จะต้องทราบจากผู้ร้อง และจำเป็นที่พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องซักถามให้ได้ความอย่างแจ่มชัด คือ
 - (๑) ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น ไม่ปิดป้ายแสดงราคา แสดงราคาจำหน่ายปลีก ไม่ตรงกับราคาจำหน่าย 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-ปิด จำหน่าย
 - (๓) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง : ข้อร้องเรียน บางเรื่องพยานหลักฐานเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ตัวสินค้าหรือภาชนะบรรจุสินค้า เป็นต้น หากเป็นเอกสารก็ขอให้ส่งให้ทางโทรสาร หรือ E-mail หรือไปรษณีย์ ส่วนจะต้องส่งต้นฉบับมาให้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในทางคดีเป็นกรณีไป
 - (๔) หากกรณีใดเป็นเรื่องสำคัญและเร่งด่วน และจำเป็นต้องทราบข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น ต้องมีตัวสินค้าหรือเอกสารต่าง ๆ ด้วย และเป็นการสะดวกที่ผู้ร้องจะเดินทางมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ก็ให้แนะนำผู้ร้องให้เดินทางมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่พร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องการ
 - (๕) เมื่อเจ้าหน้าที่ประมวลข้อมูลเบื้องต้น (ตามข้อ ๑.๒) แล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งหลักกฎหมาย ระเบียบ เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ เป็นแนวทางที่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้ผู้ร้องทราบก่อน (ถ้าสามารถตอบได้) ก็จะทำให้ผู้ร้องลดแรงกดดันลงระดับหนึ่ง เช่น ร้องเรียนว่าไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้า หรือแสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาจำหน่าย ให้อธิบายการแสดงราคาสินค้าตามบัญชีแนบท้ายประกาศ ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าและบริการที่ปรากฏในบัญชีแนบท้ายประกาศหรือไม่ และการฝ่าฝืนมีโทษอย่างไร

(๖) การบันทึกข้อมูลลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่จำเป็น ต้องบันทึกคำร้องตามแบบที่กำหนดโดยตรง ควรใช้กระดาษอื่นบันทึกไว้คร่าว ๆ พร้อมกับการสอบถามและฟังผู้ร้อง ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาของผู้ร้องมากเกินไป หลักจากนั้นจึงนำข้อมูลมาเขียนโดยละเอียดในแบบรับเรื่องร้องเรียนก็จะได้คำร้องที่ชัดเจนและครบถ้วน อาจจะประมวลโดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดหรือคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับต่อ ๆ ไป แต่ทั้งนี้ ต้องทบทวนข้อมูลที่บันทึกไว้ให้ครบถ้วนก่อนที่จะยุติการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง และหากผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อไว้ก็สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมให้ชัดเจนอีกครั้งได้ถ้าจำเป็น แต่การสอบถามรายละเอียดอย่างครบถ้วน ในครั้งแรกจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ อย่างยิ่ง

๑.๕ กรณีที่ปรากฏว่าข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) แนะนำผู้ร้องว่า เพื่อความรวดเร็วและจะได้รับคำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ขอแนะนำให้แจ้งหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง และถ้าดำเนินการตามที่แนะนำแล้วยังไม่ได้รับความสะดวกให้แจ้งกลับมาใหม่ เพื่อจะบันทึกเป็นหนังสือส่งให้หน่วยงานนั้นอย่างเป็นทางการต่อไป

(๒) หากผู้ร้องประสงค์จะร้องผ่านศูนย์ฯ โดยตรง ก็ให้รับไว้แล้วดำเนินการต่อไป (ห้ามมิให้ปฏิเสธไม่รับคำร้องโดยอ้างว่าไม่ใช่หน้าที่ของกรมการคำภายใน)

๑.๖ กรณีฟังจากระบบฝากข้อความอัตโนมัติ

กรณีที่ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ต้องจับประเด็นและสาระสำคัญของข้อร้องเรียนให้ได้ แล้วดำเนินการตามขั้นตอนเช่นเดียวกับการรับเรื่องทางโทรศัพท์ กรณีปกติ

๒. **กรณีร้องเรียนผ่านทาง Website, ไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ @MR.DIT และ E-mail**

๒.๑ ศูนย์ฯ ต้องกำหนดตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเปิด Website, ไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคาท์ @MR.DIT และ E-mail ไว้เป็นกรณีเฉพาะ (ถือเป็นหน้าที่) และกำหนดเวลาในการเปิดตรวจสอบข้อมูลทุกวัน

๒.๒ จัดพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียนออกมาแล้วประมวลลงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนนำเสนอตามขั้นตอนต่อไป

๓. **การร้องเรียนผ่านโทรสารและจดหมาย** 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

๔.๓ หากผู้ร้องไม่ประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ให้เจ้าหน้าที่ขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชาก่อน ทุกครั้ง (บางกรณีเป็นเรื่องความลับหรือกระทบสิทธิบุคคลภายนอก พนักงานเจ้าหน้าที่ยังมิได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงการที่คำร้องถูกเผยแพร่ออกไปอาจไม่เหมาะสม จึงต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป)

๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

ประชาชนได้รับคำแนะนำปรึกษา หรือได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง

๙. ระบบติดตามประเมินผล

ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบและปฏิบัติการ และระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค

๑๐. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าและบริการ

๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

๑. แบบรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. แบบรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ที่ร้องเรียนมาทางโทรศัพท์
๓. ใบต่อคำร้อง
