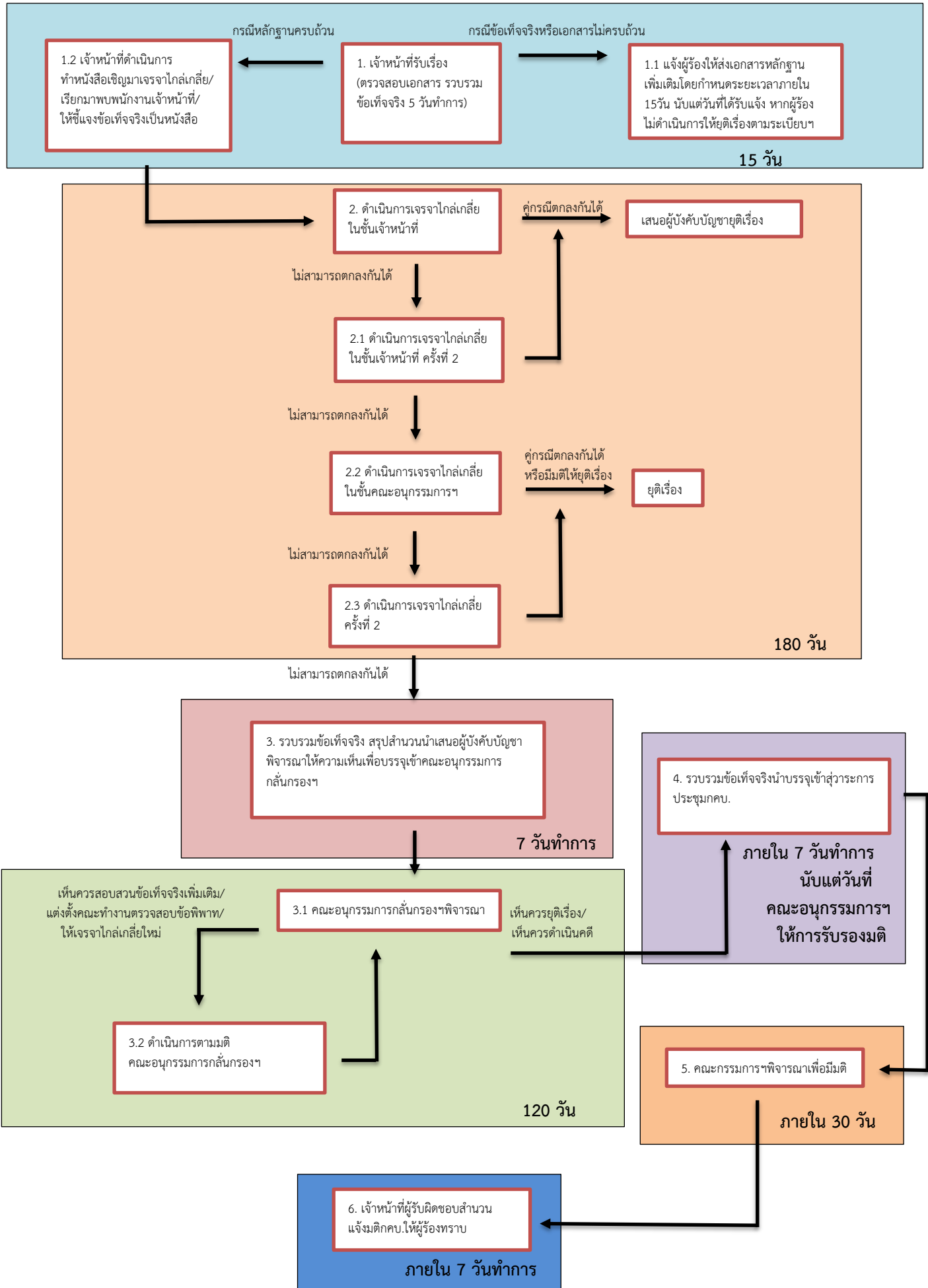


# แผนผังการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์



**คำอธิบายแผนผังการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ตามข้อตกลงระดับการบริการ  
(Service Level Agreement : SLA) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

๑. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๑ (ขั้นตอนการรวบรวมข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่) โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนงานจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์จากเอกสารและหลักฐานเพื่อมีหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ หรือมีหนังสือเชิญ/เรียกให้ผู้ประกอบการมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

๑.๑ กรณีข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือ/โทรศัพท์/โทรสาร ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อแจ้งผู้ร้องให้ดำเนินการให้รายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการตามข้อ ๑.๒ ต่อไป

๑.๒ กรณีข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำหนังสือภายในเวลา ๑๕ วัน เพื่อแจ้งผู้ประกอบการให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

๒. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๒ (ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท) เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่เชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยโดยพิจารณาตามลำดับของการรับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) ซึ่งมีการกำหนดกรอบระยะเวลาและจำนวนครั้งในขั้นตอนนี้ คือ

๒.๑ ในชั้นเจ้าหน้าที่ จะมีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง เรียงตามลำดับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จะสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๒ ในชั้นคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ จะมีการดำเนินการเมื่อคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ในชั้นเจ้าหน้าที่ ซึ่งคณะกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง โดยจะเรียงลำดับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จะสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป คณะกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน

ทั้งนี้ หากคู่กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนงานจะรวบรวมข้อเท็จจริงนำเรื่องเข้าสู่วาระการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ภายใน ๗ วันทำการ

๓. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๓ (ขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค) ซึ่งปัจจุบัน กคบ.ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวน ๒ คณะ คือ คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์โดยผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ มีแนวทางสรุปได้ ดังนี้

๓.๑ เห็นควรยุติเรื่องหรือเห็นควรดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

๓.๒ เห็นควรให้เจ้าหน้าที่สืบสวน/สอบสวนข้อเท็จจริงของเรื่องเพิ่มเติม

๓.๓ เห็นควรแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อพิพาท (กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสินค้าและบริการ)/เห็นควรให้ตรวจสอบโครงการ (กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์)

๓.๔ เห็นควรให้เจรจาไกล่เกลี่ยใหม่

ซึ่งกรณีตามข้อ ๓.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อนำบรรจุเข้าสู่วาระการประชุม กคป. ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่คณะอนุกรรมการฯ ให้การรับรองมติ / สำหรับกรณีข้อ ๓.๒ - ๓.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการตามมติคณะอนุกรรมการฯ และนำเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมของคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาได้จำนวน ๒ ครั้ง โดยระยะเวลาจากการประชุมครั้งที่ ๑ จนถึงคณะอนุกรรมการฯ มีมติในการประชุมครั้งที่ ๒ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๒๐ วัน เมื่อคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือเห็นว่าควรดำเนินคดีแทนผู้บริโภคนายกรัฐมนตรีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีข้อ ๓.๑ ต่อไป

๔. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๔ (ขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) กคป. ได้มีมติเป็นหลักการให้มีการกำหนดวาระการประชุม เดือนละ ๑ ครั้ง และเมื่อ กคป. ได้พิจารณา มีมติแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบมติ กคป. ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนได้รับการแจ้งมติจากฝ่ายเลขากคป.

ซึ่งรวมระยะเวลาของกระบวนการจัดการปัญหาของผู้บริโภคตั้งแต่การรับเรื่องจนกระทั่งทราบผลการพิจารณาของ กคป. รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น ๓๖๖ วัน

## หลักฐานประกอบการร้องทุกข์

- เอกสารทั่วไป
    - สำเนาบัตรประชาชน/ สำเนาหนังสือเดินทาง
    - สำเนาทะเบียนบ้าน
    - ชื่อ - ที่อยู่ ของผู้ประกอบการ
  - สำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นข้อร้องเรียน เช่น สำเนาสัญญา สำเนาใบเสร็จรับเงิน
  - สำเนาใบแจ้งหนี้ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ สำเนาใบรับซ่อม สำเนาบัญชีธนาคาร สำเนาบันทกประจำวัน
- เป็นต้น
- ฤดูกาลสินค้า หรือ เอกสารโฆษณา เช่น แผ่นพับ สื่อสิ่งพิมพ์
  - หลักฐานอื่นๆ แล้วแต่กรณี

## นิยามศัพท์

- สคบ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- คคบ. หมายถึง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- คณะอนุกรรมการพิจารณาคัดกรองฯ หมายถึง คณะอนุกรรมการพิจารณาคัดกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ หมายถึง คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- ผู้บังคับบัญชา หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ได้รับมอบหมาย
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง นักสืบสวนสอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวน หรือให้รับผิดชอบสำนวนการร้องเรียน
- ฝ่ายเลขฯ คคบ. หมายถึง สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
- ระเบียบฯ หมายถึง ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551