



## การให้บริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ.

งานที่ให้บริการ	- การให้คำปรึกษาและพิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค - การให้คำปรึกษาผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. 1166
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	วันและเวลาการให้บริการ
1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 1 (ฝั่งทิศใต้) ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10120	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
2. สายด่วน สคบ. 1166	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. (มีระบบตอบรับอัตโนมัติ ทั้งใน/นอกเวลาทำการ)

### ระดับการให้บริการ

#### การบริการ/ระยะเวลา

##### 1. ช่องทางเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

บริการด้วยระบบคิวอัตโนมัติ : เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คัดกรองผู้มาติดต่อ โดยสอบถามความประสงค์ และแจ้งให้ผู้มาติดต่อกดปุ่มเลือกการใช้บริการ เช่น ร้องเรียน ปรึกษา ติดต่อเจ้าหน้าที่ และอื่นๆ พร้อมรับบัตรคิว

##### 2. ช่องทางจุดบริการให้คำปรึกษาและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : รวมระยะเวลาการให้บริการ ภายใน 60 นาที : รายละเอียดการให้บริการ :

ให้ข้อแนะนำคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการให้คำแนะนำแนวทางการเขียนคำร้องทุกข์และการรวบรวมเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการร้องทุกข์

การนับระยะเวลาการให้บริการ : เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ สรุปรายละเอียดคำร้องทุกข์ และสแกนเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ลงในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

สิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการ : เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคเรียบร้อยแล้ว และสั่งพิมพ์ใบบันทึกคำร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งแจ้งเลขรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์

## เอกสารหลักฐานต่างๆ ที่ใช้ประกอบการร้องทุกข์ \*

▪ แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ (แบบ สคบ.(คร.) 01)	▪ สำเนาใบแจ้งหนี้
▪ บัตรประจำตัวประชาชน	▪ ภาพถ่าย
▪ หนังสือมอบอำนาจ	▪ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ
▪ สำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีชาวต่างชาติ)	▪ สำเนาใบรับซ่อม
▪ สำเนาสัญญา	▪ สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน
▪ สำเนาใบเสร็จรับเงิน	▪ สำเนาบัญชีธนาคาร
▪ ฉลากสินค้า	▪ อื่นๆ
▪ เอกสารการโฆษณา	

\*หมายเหตุ เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการร้องทุกข์ ขึ้นอยู่กับกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

### 3. ช่องทางสายด่วน สคบ. 1166

**การให้บริการ :** เจ้าหน้าที่สอบถาม/รับฟังข้อมูลจากประชาชนหรือผู้บริโภคเพื่อคัดกรองสายการให้บริการ โดยบริการให้คำแนะนำคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการติดตามสถานะของเรื่อง การติดต่อเจ้าหน้าที่ การร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส

**การรับเรื่องร้องทุกข์** ในกรณีที่ผู้บริโภคมมีความประสงค์ที่จะร้องทุกข์ผ่านช่องทางสายด่วน 1166 เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลผู้ร้องทุกข์ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องทุกข์ลงในระบบสายด่วน 1166 พร้อมทั้งแจ้งอีเมลเพื่อให้ผู้บริโภคใช้เป็นช่องทางในการแนบเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ (ระบบจะคงสถานะของเรื่องร้องทุกข์ไว้ภายในเวลา 5 วันทำการ เพื่อรอรับเอกสาร หากผู้ร้องทุกข์ไม่จัดส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ทางอีเมลในเวลาที่กำหนด ระบบจะทำการปิดเรื่องโดยอัตโนมัติ)

**การนับระยะเวลาการให้บริการ :** เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์ที่ได้ตอบกลับทางอีเมล และนำข้อมูลซึ่งเป็นเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์บันทึกลงในระบบสายด่วน 1166

**สิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการ :** เจ้าหน้าที่แจ้งผลการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางอีเมล และ SMS ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ (ภายใน ๑ วันทำการ)

## ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษาและรับเรื่องราวร้องทุกข์

กระบวนการงาน	ขั้นตอนการทำงาน
1. กระบวนการด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	
1) การให้คำแนะนำและคำปรึกษา ข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	- ให้คำแนะนำและคำปรึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

2) พิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	- พิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. พ.ศ. ๒๕๕๑
3) การให้คำแนะนำแนวทางการเขียนคำร้องทุกข์ และการรวบรวมเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์	- ให้คำแนะนำแนวทางการเขียนคำร้องทุกข์ และการรวบรวมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่ใช้ประกอบคำร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภค
4) ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์	- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและหลักฐานต่างๆ ที่ใช้ประกอบคำร้องทุกข์ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือมอบอำนาจ สำเนาสัญญา สำเนาใบแจ้งหนี้ ฯลฯ
5) บันทึกข้อมูลลงในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ออกเลขรับแจ้ง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	- บันทึกข้อมูลและสแกนเอกสารประกอบการร้องทุกข์ที่สำคัญ ลงในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค พร้อมทั้งออกเลขรับแจ้งเพื่อใช้ในการติดตามเรื่อง รวมถึงการรวบรวมเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องฯ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
<b>2. กระบวนการด้านการให้คำปรึกษาผ่านทางสายด่วน สคบ. 1166</b>	
1) การคัดกรองสายการให้บริการ 1.1) ขอคำปรึกษา	- ให้ข้อแนะนำและคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชน
1.2) ติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์	- ตรวจสอบข้อมูลการร้องทุกข์จากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
1.3) ติดต่อเจ้าหน้าที่	- โอนสายโทรศัพท์ภายในสำนักงานฯ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง ข้อมูลเชิงลึก หรือข้อมูลด้านกฎหมายอื่นๆ
1.4) ร้องทุกข์	- รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยบันทึกข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคลงในระบบสายด่วน 1166 และแจ้งอีเมลเพื่อให้ผู้บริโภคใช้เป็นช่องทางในการแนบเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบคำร้องทุกข์ (ระบบจะคงสถานะของเรื่องร้องทุกข์ไว้ภายในเวลา 5 วันทำการ เพื่อรอรับเอกสาร หากผู้ร้องทุกข์ไม่จัดส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ทางอีเมลในเวลาที่กำหนด ระบบจะทำการปิดเรื่องโดยอัตโนมัติ) และเมื่อผู้ร้องทุกข์ที่ได้ตอบกลับทางอีเมลแล้ว เจ้าหน้าที่นำข้อมูลที่ได้รับบันทึกลงในระบบสายด่วน 1166 และส่งข้อความตอบกลับทั้งทางอีเมล และ SMS เพื่อแจ้งผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคทราบ
1.5) แจ้งเบาะแส	- รับแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ตามอำนาจหน้าที่ของ สคบ. และส่งเรื่องให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

2) บันทึกข้อมูลการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่แจ้งให้ประชาชนหรือผู้บริโภครแสดงความพึงพอใจหลังการใช้บริการ และบันทึกข้อมูลการให้บริการลงในระบบจัดการข้อมูลของสายด่วน 1166

### คุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ค่าเป้าหมาย : ร้อยละ 70

### การให้บริการด้านอื่นๆ

การบริการให้คำแนะนำคำปรึกษาที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และการตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องเบื้องต้น โดยสมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร