



คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด  
เรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์  
โดย กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

## การปฏิบัติงานของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยการปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพและมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนราชการต้องกำหนดแนวทางในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบและรับรู้สภาพหรือแก้ไขปัญหาได้ ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ จึงควรมีแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานในแนวทางเดียวกันทุกจังหวัด เพื่อสร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจให้กับประชาชน

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้นำไปประยุกต์ใช้หรือนำไปปฏิบัติงานให้มีลักษณะหรือมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อส่งเสริมและพัฒนามาตรฐาน กระบวนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

### ๓. ผู้รับบริการ

- ภาคประชาชน และเอกชน
- ภาคราชการ ได้แก่ หน่วยงานภายในกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานภายนอก

### ๔. ขอบเขตการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฉบับนี้ ใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด โดยร้องเรียนผ่านช่องทางติดต่อกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัด (๗๖ จังหวัด) ต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์
- ๒) ส่งจดหมาย หรือกล่องรับความคิดเห็น
- ๓) โทรสาร/Website/Social Media/E-mail
- ๔) หน่วยงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง (กองกลาง)

กรม ฯลฯ

- ๕) หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น
- ๖) สายด่วน ๑๕๖๙ (กรมการค้าภายใน/สำนักงานพาณิชย์จังหวัด)

## ๕. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชน หรือนิติบุคคล ที่ประสงค์แจ้งเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอความช่วยเหลือให้แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย โดยการร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้แบ่งการร้องเรียนเป็น ๒ เรื่องหลัก ๆ คือ

๑) การร้องเรียนราคาสินค้าและบริการ หรือชั่งตวงวัด

๒) การร้องเรียนการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์ หรือกฎหมาย กฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นการคุ้มครองผู้บริโภค สินค้าเกษตร ฯลฯ

**เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์** หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด เช่น

๑) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทั่วไป (บท.) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงาน การบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา พิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ ออกเลขรับ เสนอเรื่องให้พาณิชย์จังหวัด พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ รวมทั้งประสานการปฏิบัติ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า (กศ.) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าและบริการ และการใช้เครื่องชั่งตวงวัด โดยรับเรื่องจากกรมการค้าภายใน หรือรับสายด่วน ๑๕๖๙ หรือรับจากช่องทางอื่น ๆ ตอบข้อสอบถาม ให้คำปรึกษา พิจารณารับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องทุกข์ พิมพ์แบบรับคำร้องเรียน (แบบ รร.๑) บันทึกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลของกรมการค้าภายในภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องให้พาณิชย์จังหวัด พิจารณามอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินการในระบบของกรมการค้าภายใน เพื่อปิดเรื่อง รวมทั้งแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

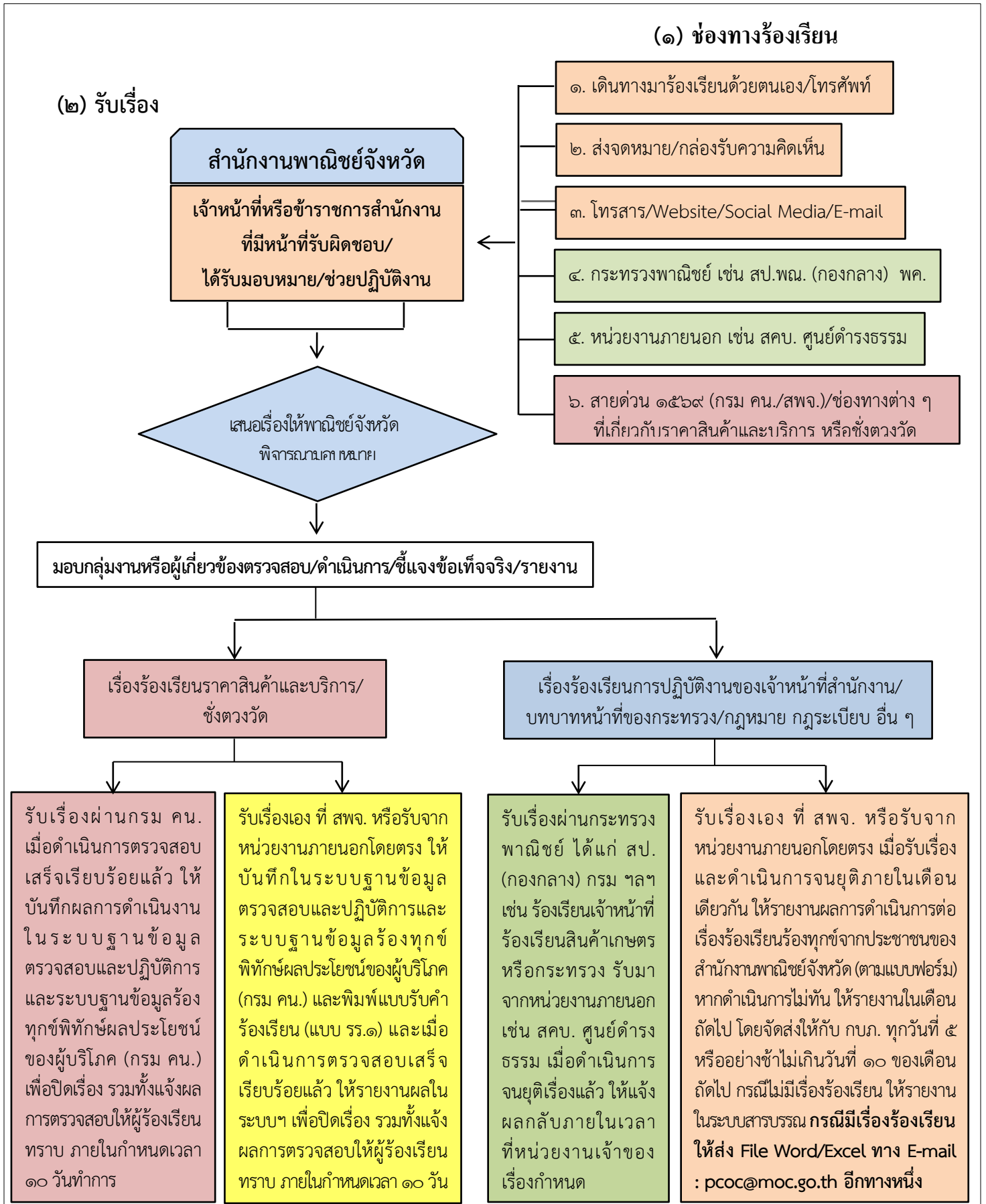
๓) เจ้าหน้าที่กลุ่มอื่น ช่วยปฏิบัติงาน โดย ดำเนินการตามคู่มือ/ประยุกต์ตามลักษณะงานของสำนักงาน

## ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

**กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค (กบภ.)** มีหน้าที่สนับสนุนและประสานสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ให้รายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน ก่อนรวบรวมและสรุปผลฯ ให้กับกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อเสนอให้ผู้บริหารทราบต่อไป

**สำนักงานพาณิชย์จังหวัด** มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน สนับสนุนเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานภายนอก พิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ ก่อนดำเนินการตรวจสอบหรือชี้แจง หรือแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการให้ประชาชน หน่วยงานกระทรวง และหน่วยงานภายนอกทราบ รวมถึงการจัดทำรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด และจัดส่งให้กับ กบภ. ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลฯ ดังกล่าว

๗. Work Flow ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด



## ๘. ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๘.๑ ประเภทการยื่นเรื่องร้องเรียน

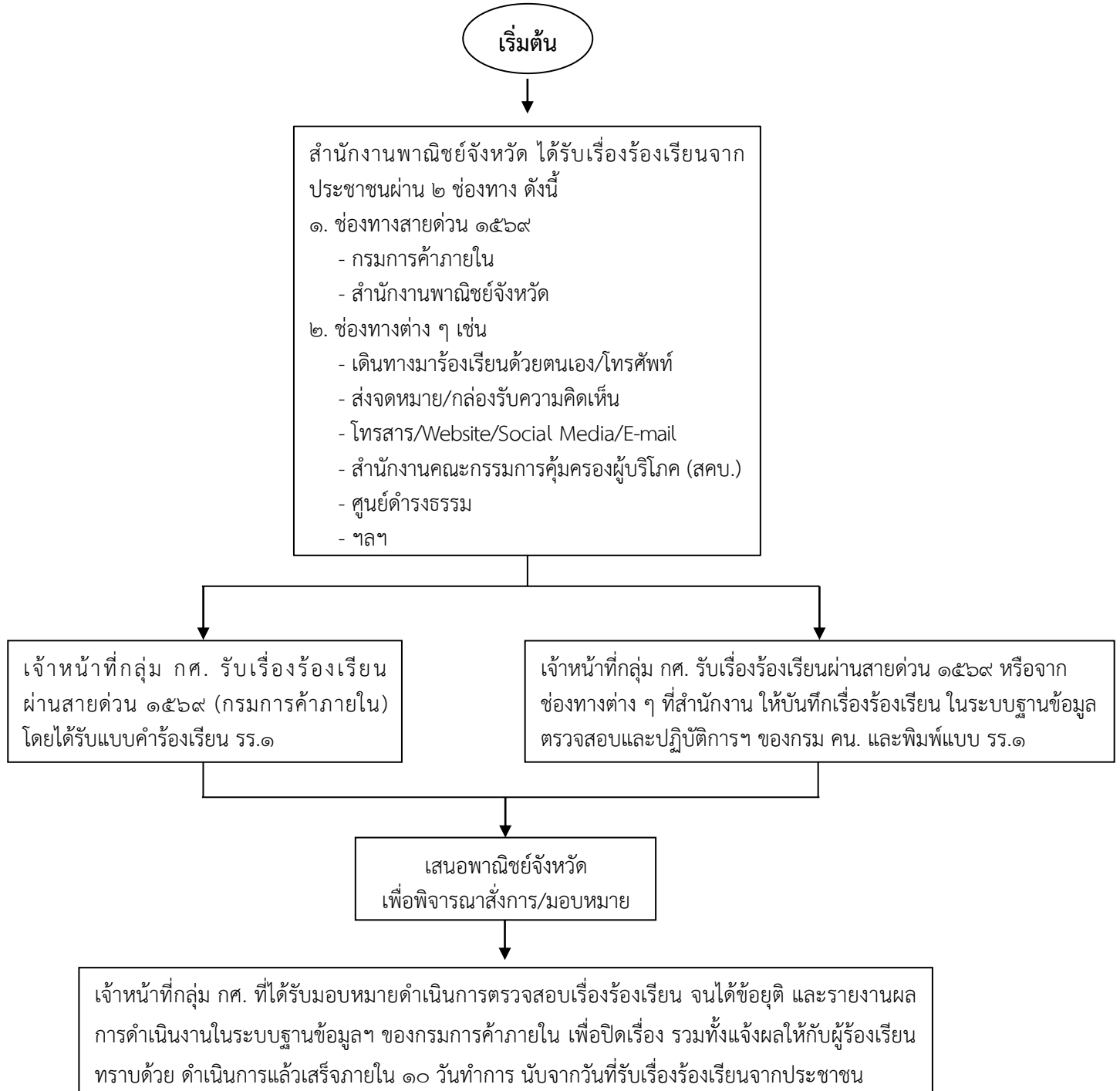
๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น เดินทางมาด้วยตนเอง และโทรศัพท์ ให้สอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดการร้องเรียน ร้องทุกข์

๒) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย โทรสาร และหนังสือจากหน่วยงาน ภายในหรือภายนอก ฯลฯ ให้รับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

### ๘.๒ ประเภทการรับเรื่องร้องเรียน

๑) รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าและบริการ หรือการใช้เครื่องชั่งตวงวัด โดย รับเรื่อง ผ่านสายด่วน ๑๕๖๙ (กรมการค้าภายใน/สำนักงานพาณิชย์จังหวัด) หรือรับจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ๒. ส่งจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น ๓. โทรสาร/ Website/Social Media/E-mail และ ๔. หน่วยงานภายนอก เช่น สคบ. และศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ (รายงานในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค ของกรมการค้าภายใน) ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลแล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา ๑๐ วันทำการ นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน **ไม่ต้องรายงานผล** ให้กับ กบภ.

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าและบริการ/ซึ่งตวงวัด (รายงานในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการฯ ของกรมการค้าภายใน)



หมายเหตุ ผังขั้นตอนนี้ กลุ่ม กศ. สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมหรือตรงกับลักษณะสายงานภายในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดได้

คำอธิบายผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปริมาณสินค้าและบริการ/ชั่งตวงวัด (รายงาน  
ในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการฯ ของกรมการค้าภายใน)

๑. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่าน ๒ ช่องทาง ดังนี้  
(๑) ช่องทางสายด่วน ๑๕๖๙ จากกรมการค้าภายใน หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัด (๒) ช่องทางต่าง ๆ  
เช่น ๑) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ๒) ส่งจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น ๓) โทรสาร/  
Website/Social Media/E-mail ๔) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ๕) ศูนย์ดำรงธรรม  
 ฯลฯ

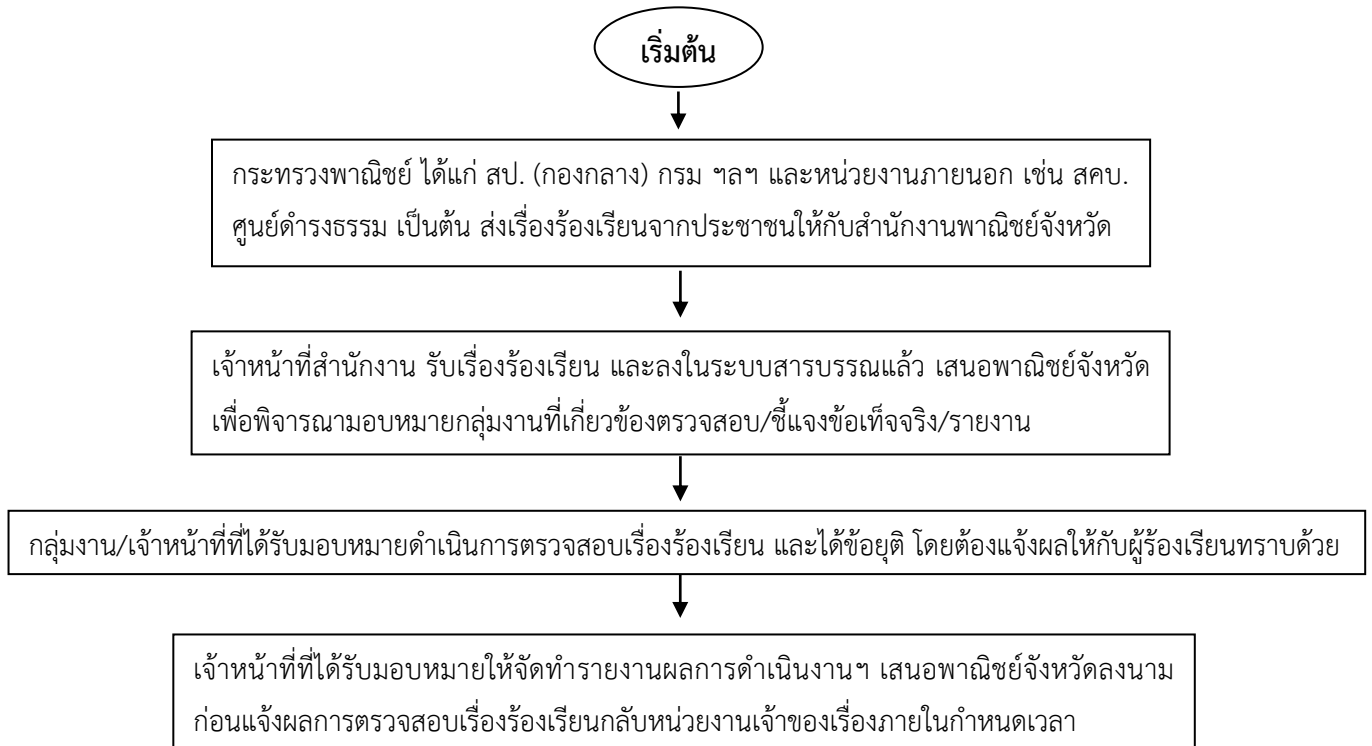
๒. กรณีเจ้าหน้าที่กลุ่ม กศ. รับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๙ จากกรมการค้าภายใน  
 จะได้รับแบบคำร้องเรียน รร.๑ จากกรมการค้าภายใน กรณีรับผ่านสายด่วน ๑๕๖๙/ช่องทางต่าง ๆ  
 ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและ  
 ปฏิบัติการฯ และพิมพ์แบบ รร.๑ ด้วย

๓. เจ้าหน้าที่กลุ่ม กศ. เสนอเรื่องร้องเรียนให้กับพาณิชย์จังหวัด เพื่อพิจารณาสั่งการ/  
 มอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๔. เจ้าหน้าที่กลุ่ม กศ. ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จนได้ข้อยุติแล้ว  
 ให้รายงานผลการดำเนินงานในระบบฐานข้อมูลฯ ของกรมการค้าภายใน เพื่อปิดเรื่อง รวมทั้งแจ้งผล  
 ให้กับผู้ร้องเรียนทราบด้วย ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันทำการ นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน  
 จากประชาชน

**๒) รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน/บทบาทหน้าที่ของ  
 กระทรวง/กฎหมาย กฎระเบียบ อื่น ๆ โดย รับผ่านกระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง  
 (กองกลาง) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า องค์การคลังสินค้า ฯลฯ รับจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงาน  
 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น โดย ส่งผ่านกระทรวง ส่วนกลาง เช่น  
 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนสินค้าเกษตร เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้ข้อยุติ  
 ให้รายงานผลกลับภายในเวลาที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องกำหนด**

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน/บทบาทหน้าที่ของกระทรวง/กฎหมาย กฎระเบียบ อื่น ๆ โดย รับเรื่องผ่านกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานภายนอก (รายงานผลกลับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)



คำอธิบายผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน/บทบาทหน้าที่ของ กระทรวง/กฎหมาย กฎระเบียบ อื่น ๆ โดย รับเรื่องผ่านกระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานภายนอก (รายงานผลกลับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง)

๑. กระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง (กองกลาง) กรม ฯลฯ และหน่วยงาน ภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น ส่งเรื่อง ร้องเรียนจากประชาชนให้กับสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

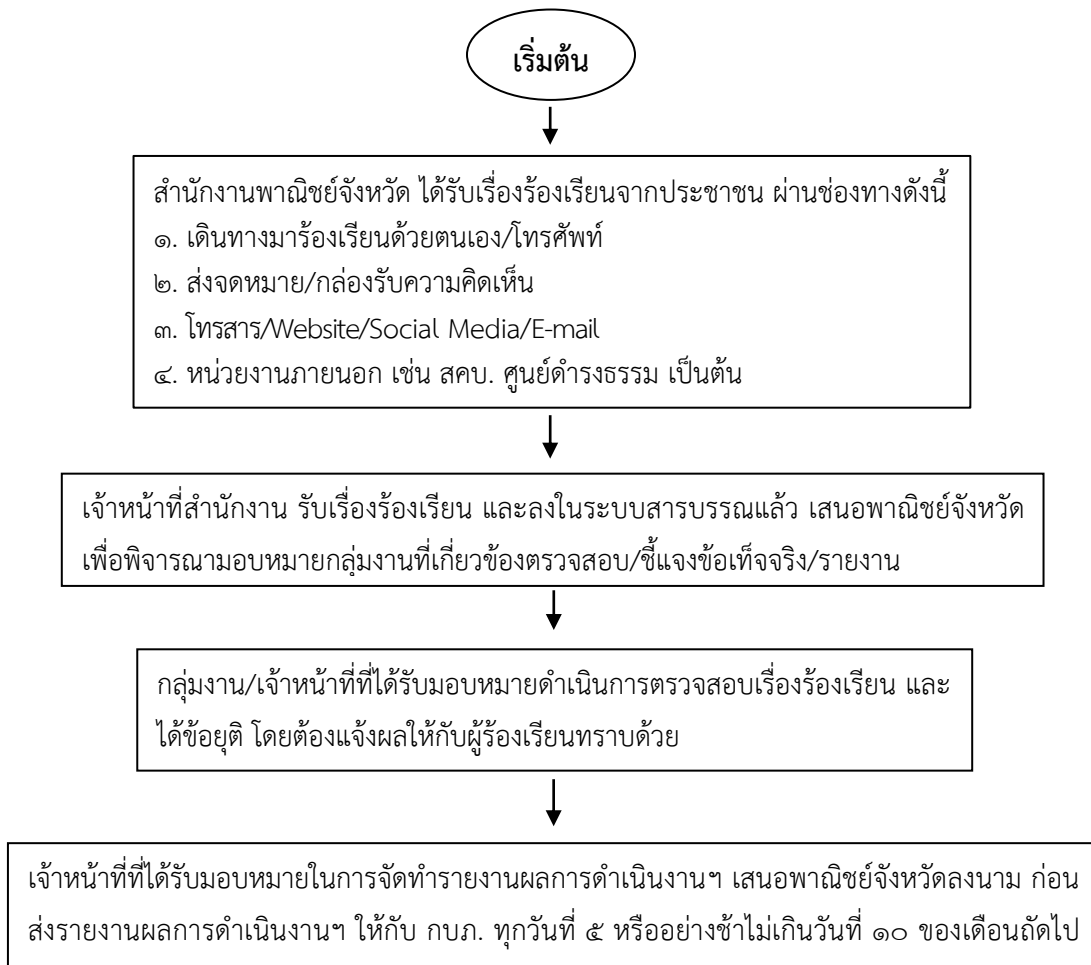
๒. เจ้าหน้าที่สำนักงาน รับเรื่องร้องเรียน และลงในระบบสารบรรณแล้ว เสนอพาณิชย์จังหวัด เพื่อพิจารณามอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ชี้แจงข้อเท็จจริง/รายงาน

๓. กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และได้ข้อยุติ โดย ต้องแจ้งผลการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๔. เมื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการจัดทำ รายงานผลการดำเนินงานฯ เสนอพาณิชย์จังหวัดลงนาม ก่อนแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลับ หน่วยงานเจ้าของเรื่องภายในกำหนดเวลา

๓) รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน/บทบาทหน้าที่ของกระทรวง/กฎหมาย กฎระเบียบ อื่น ๆ โดย รับเรื่องเองที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือรับจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่องความผิดตาม พ.ร.บ. การแข่งขันทางการค้า ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (OTCC) พ.ร.บ. คຸ້ມครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เกษตรกรร้องเรียนเรื่องสินค้าเกษตร โดยมีช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ๒. ส่งจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น ๓. โทรสาร/Website/Social Media/E-mail และ ๔. หน่วยงานภายนอก เช่น สคบ. และศูนย์ดำรงธรรม (รายงานในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ให้กับ กบภ.)

ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน/บทบาทหน้าที่ของกระทรวง/กฎหมาย กฎระเบียบ อื่น ๆ ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด/รับจากหน่วยงานภายนอก (รายงานผลการดำเนินงานฯ ให้กับกองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค)



คำอธิบายผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน/บทบาทหน้าที่ของ  
กระทรวง/กฎหมาย กฎระเบียบ อื่น ๆ ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด/รับจากหน่วยงานภายนอก (รายงานผล  
การดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ให้กับกองบริหาร  
การพาณิชย์ภูมิภาค) (กบภ.)

๑. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้  
๑) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ๒) ส่งจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น ๓) โทรสาร/  
Website/Social Media/E-mail ๔) หน่วยงานภายนอก เช่น สคบ. ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น

๒. เจ้าหน้าที่สำนักงาน รับเรื่องร้องเรียน และลงในระบบสารบรรณแล้ว เสนอพาณิชย์จังหวัด  
เพื่อพิจารณามอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ชี้แจงข้อเท็จจริง/รายงาน

๓. กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และได้ข้อยุติ  
โดยต้องแจ้งผลการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียนทราบด้วย

๔. เมื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการจัดทำ  
รายงานผลการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด  
(ตามแบบฟอร์มตาราง) เสนอพาณิชย์จังหวัดลงนาม ก่อนส่งให้กับ กบภ. ทุกวันที่ ๕ หรืออย่างช้าไม่  
เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป โดยรายงานผลในระบบสารบรรณ เพื่อให้ กบภ. ออกเลขรับหนังสือ และ  
ส่งเฉพาะไฟล์ตารางแนบเป็น Word/Excel ทาง E-mail : [pcoc@moc.go.th](mailto:pcoc@moc.go.th) อีกทางหนึ่ง ทั้งนี้  
หากไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงานฯ รายงานผลว่า “ไม่มี” ในบันทึก และส่งในระบบสารบรรณ  
ช่องทางเดียว

#### ๙. เอกสารแนบ

๑) แบบฟอร์มสรุปการรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนของ  
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

๒) คู่มือระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์  
ผลประโยชน์ของผู้บริโภค (พร้อม Username และ Password)

๓) สำเนาแบบ รร. ๑ ของกรมการค้าภายใน

กองบริหารการพาณิชย์ภูมิภาค

กุมภาพันธ์

๒๕๖๒

สรุปการรายงานผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน

ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด.....

ประจำเดือน .....

ลำดับที่	ประเด็นข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินงาน	ช่องทางการรับเรื่อง	จำนวน (ครั้ง)	หมายเหตุ
ก. การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติตนไม่เหมาะสมในการให้บริการประชาชน					
	-ไม่มี-				
				รวมเรื่องร้องเรียน	๐
ข. ปัญหาความทุกข์ที่ประชาชนได้รับ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และภารกิจของกระทรวงพาณิชย์					
	-ไม่มี-				
				รวมเรื่องร้องเรียน	๐

หมายเหตุ ๑. รายงานเฉพาะเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ กฎหมาย กฎระเบียบ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การคุ้มครองผู้บริโภค สินค้าเกษตร

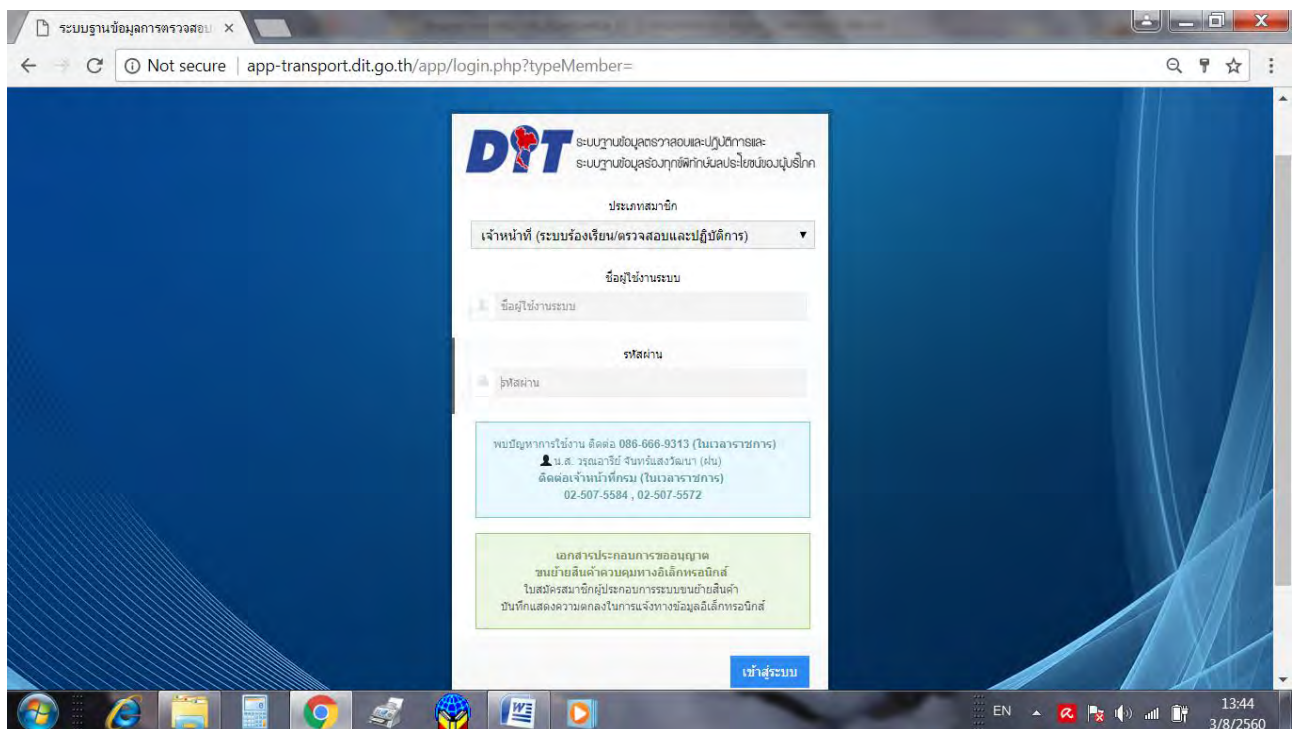
๒. ไม่ต้องรายงาน เรื่องร้องเรียนที่ผ่านสายด่วน ๑๕๖๙ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้าและบริการ/ชั่งตวงวัด ที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ

การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการ และระบบฐานข้อมูล  
ร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค

<http://app-transport.dit.go.th>

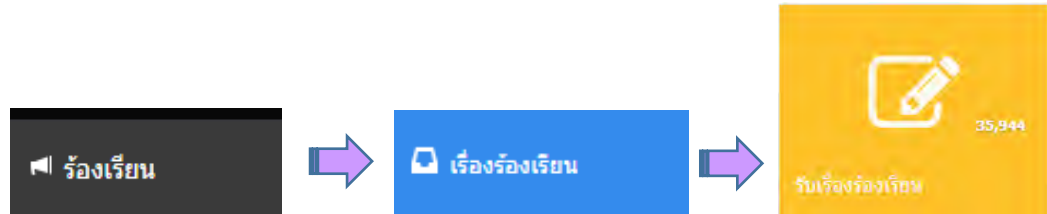
ขั้นตอนที่ ๑

- ๑) พิมพ์ URL : <http://app-transport.dit.go.th>
- ๒) เลือกประเภทสมาชิกเป็นเจ้าหน้าที่ (ระบบร้องเรียนตรวจสอบและปฏิบัติการ)
- ๓) พิมพ์ชื่อผู้ใช้งานระบบ (Username)
- ๔) พิมพ์รหัสผ่าน (Password)
- ๕) คลิกเข้าสู่ระบบ



## ขั้นตอนที่ ๒

๑) เลือกหัวข้อ



๒) คลิกเพิ่มเรื่อง ตรงเครื่องหมาย +

ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์ที่ทักผลประโยชน์ของผู้บริโภค

Dashboard > ร้องเรียน > รับเรื่องร้องเรียน

1. ร้องเรียน

2. เรื่องร้องเรียน

3. รับเรื่องร้องเรียน 35,488

4. +

รับเรื่องร้องเรียน 35,488

แบบคำร้อง รร. 1 32,867

ไฟสำรึกษา 7,977

แบบสอบถาม

วันที่: รับเรื่องร้องเรียน ถึงวันที่: ถึงวันที่

คำค้น: ผู้แจ้ง สถานที่: กรุงเทพมหานคร จังหวัด: กรุงเทพมหานคร

สถานะ: กรุงเทพมหานคร ค้นหา

ยังไม่เข้าระบบ เข้าระบบแล้ว อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดำเนินการเสร็จแล้ว ไฟสำรึกษา ไม่รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	วันที่แจ้ง	ผู้แจ้ง	สถานที่	ช่องทางร้องเรียน	เบอร์ติดต่อ	จ. ผู้ร้องเรียน
1	3 ส.ค. 2560	คุณกุลศรีตม	ร้านสันติพาณิชย์	โทรศัพท์	084-990-9987	ดำเนินการ
2	3 ส.ค. 2560	นางสาวปัทมา ศิลโอสถ	ร้านสมพรดีดี ซีพีดี สาขาบึงกะลิน	โทรศัพท์	094-658-1002	ดำเนินการ
3	2 ส.ค. 2560	คุณพรเทพ	แสงชายพัฒนา ไบโอสถ ๑๒๐	โทรศัพท์	087-023-4884	ดำเนินการ

13:57 3/8/2560

### ขั้นตอนที่ ๓ กรอกข้อมูลเบื้องต้น

- ๑) วันที่แจ้งเรื่อง เวลา
- ๒) เลือกช่องทางการร้องเรียน
- ๓) ชื่อผู้ร้องฯ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
- ๔) วันที่เกิดเหตุ
- ๕) สถานประกอบการที่ถูกร้องเรียน ที่อยู่ สถานที่ใกล้เคียง
- ๖) พฤติการณ์กระทำความผิด
- ๗) คลิกบันทึก จะปรากฏแถบเมนูเรื่องร้องเรียนที่บันทึกเข้าไปใหม่เป็นสีเหลือง

The screenshot shows a web browser window with the URL `app-transport.dit.go.th/app/complaint.php?submit=entry&page=1`. The page title is 'Dashboard - รับเรื่อง - รับแจ้งข้อร้องเรียน'. The main content area is a form titled 'รับเรื่องร้องเรียน' (Receive Complaint). The form includes the following fields and sections:

- รับแจ้งข้อร้องเรียน**: Date and Time, Complaint Channel (Dropdown).
- ชื่อผู้ร้องเรียน**: Name, Address (with a 'ค้นหา' button), Phone Number (with a 'ค้นหา' button).
- ข้อมูลอื่น**: Other information fields.
- วันที่เกิดเหตุ**: Date of incident.
- สถานที่เกิดเหตุ**: Location of incident, including Province, District, Sub-district, and Village.
- สถานที่ใกล้เคียง**: Nearby location, including Province, District, Sub-district, and Village.
- ประเภทข้อร้องเรียน**: Type of complaint (Dropdown).
- รายละเอียดข้อร้องเรียน**: Detailed description of the complaint (Text area).
- แนบไฟล์หลักฐาน**: Attach evidence files (File upload area).
- การแจ้งเตือน**: Notification settings (Radio buttons for Email, Line, etc.).
- สถานะการรับแจ้ง**: Status of the complaint (Dropdown).
- สถานที่รับแจ้ง**: Location where the complaint was received (Dropdown).
- หมายเหตุจากเจ้าหน้าที่รับแจ้ง**: Remarks from the staff (Text area).

A green 'บันทึก' (Save) button is located at the bottom right of the form.

## ขั้นตอนที่ ๔

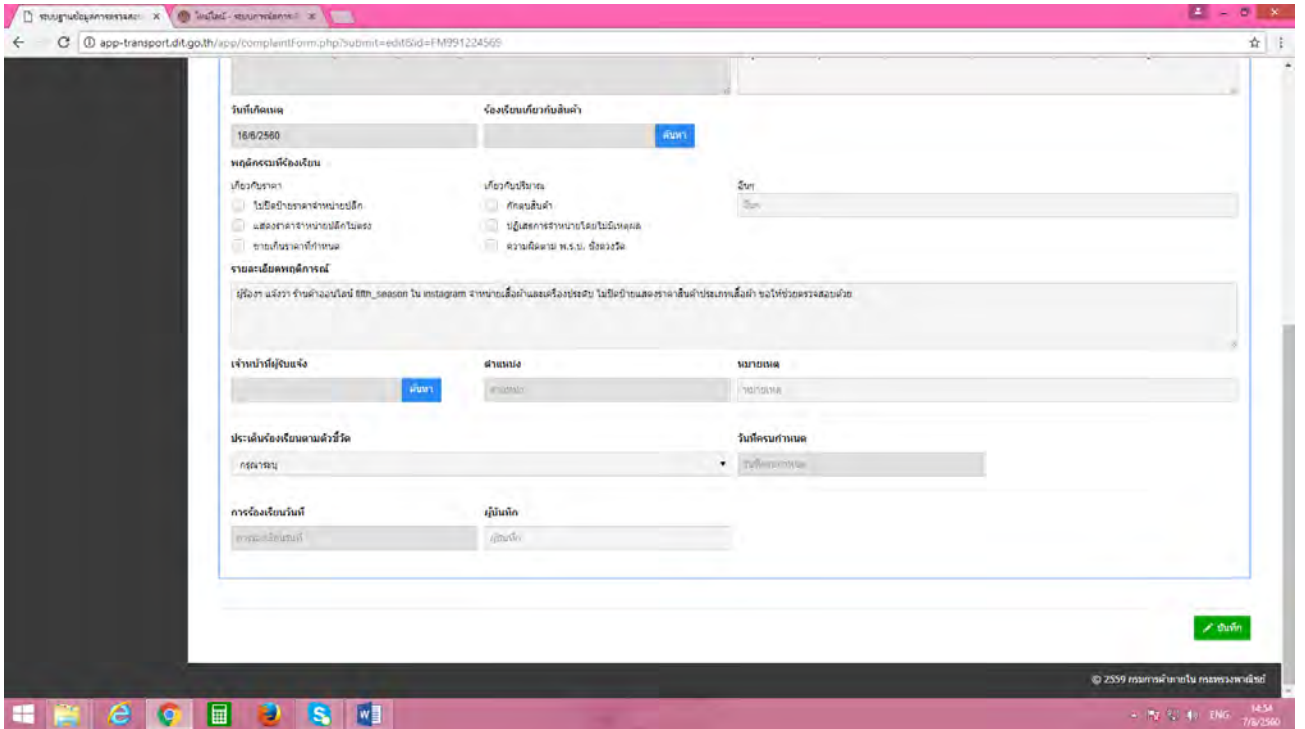
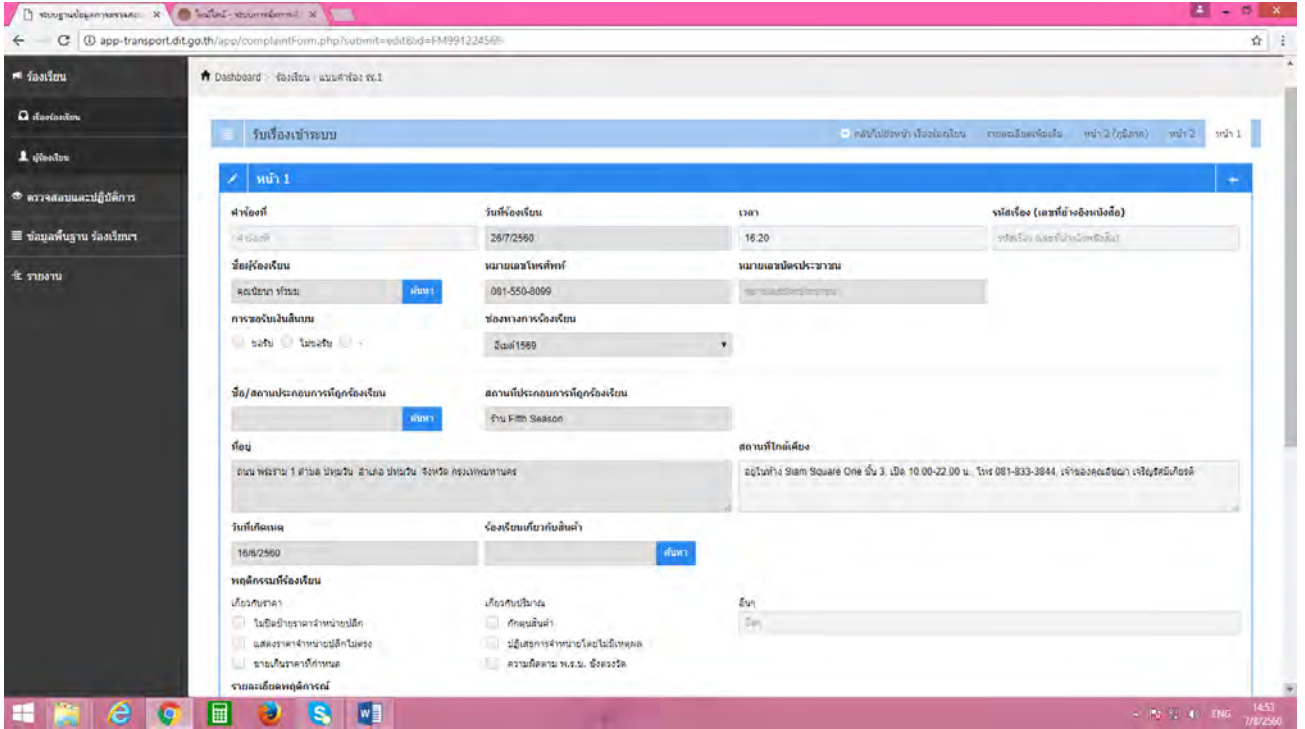
๑) ตรงแถบเมนูเรื่องร้องเรียนที่บันทึกเข้าไปใหม่ที่เป็นสีเหลือง ให้เลือกเมนูดำเนินการเป็น  
รับเรื่องร้องเรียน

The screenshot shows a web application interface for handling complaints. At the top, there are four colored buttons: 'รับเรื่องร้องเรียน' (yellow), 'แบบสำรวจ รร. 1' (green), 'ไฟล์บันทึกฯ' (blue), and 'แบบสอบถาม' (red). Below these is a search bar and a table of complaints. The table has columns: ลำดับ (No.), วันที่แจ้ง (Date Reported), ผู้แจ้ง (Reporter), สถานที่ (Location), ช่องทางร้องเรียน (Reporting Channel), เบอร์ติดต่อ (Contact No.), and สถานะ (Status). Row 33 is highlighted in yellow, and a white arrow points to the 'ดำเนินการ' (Action) button in the status column for that row.

ลำดับ	วันที่แจ้ง	ผู้แจ้ง	สถานที่	ช่องทางร้องเรียน	เบอร์ติดต่อ	สถานะ
31	27 ก.ค. 2560	คุณเชอร์	ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น	โทรศัพท์	095-8402494	ดำเนินการ
32	27 ก.ค. 2560	คุณจารุณี ฉอุสอน	ร้านขายยาหมอเส็งสงคราม ม.เกษตรอินทรีย์ราชวงศ์นครปฐม	อีเมล1569	089-690-0555	ดำเนินการ
33	26 ก.ค. 2560	คุณเชษฐา ทวีผล	ร้าน Fiti Season	อีเมล1569	081-550-8099	ดำเนินการ
34	26 ก.ค. 2560	อาจารย์ทัศนีย์ ชิงทร	คู่มือยานยนต์เล่มที่ 1 ในสาขาวิชาช่างยนต์ (ฉบับใหม่)	โทรศัพท์	081-039-3429	ไม่ระบุ
35	26 ก.ค. 2560	คุณสาธิต เปรื่องการ	วิทยาลัย อารีรักษ์ โสภณศิลป์	โทรศัพท์	089-458-3687	ไม่ระบุ
36	26 ก.ค. 2560	นางสาวจิราพร ตเวชรวิมลสิทธิ์	ร้านขายยาสมบุญ	โทรศัพท์	087-910-0717	ไม่ระบุ
37	25 ก.ค. 2560	คุณทรงเทพ เล็งประสาน	ป้อมปราบฯ ซิตี 1 ศาลาแดง	เวบไซต์	095-884-4888	กรุงเทพมหานคร
38	25 ก.ค. 2560	คุณสรราช เปาะน	ร้านพิมพ์อเนก	โทรศัพท์	083-184-1624	ดำเนินการ

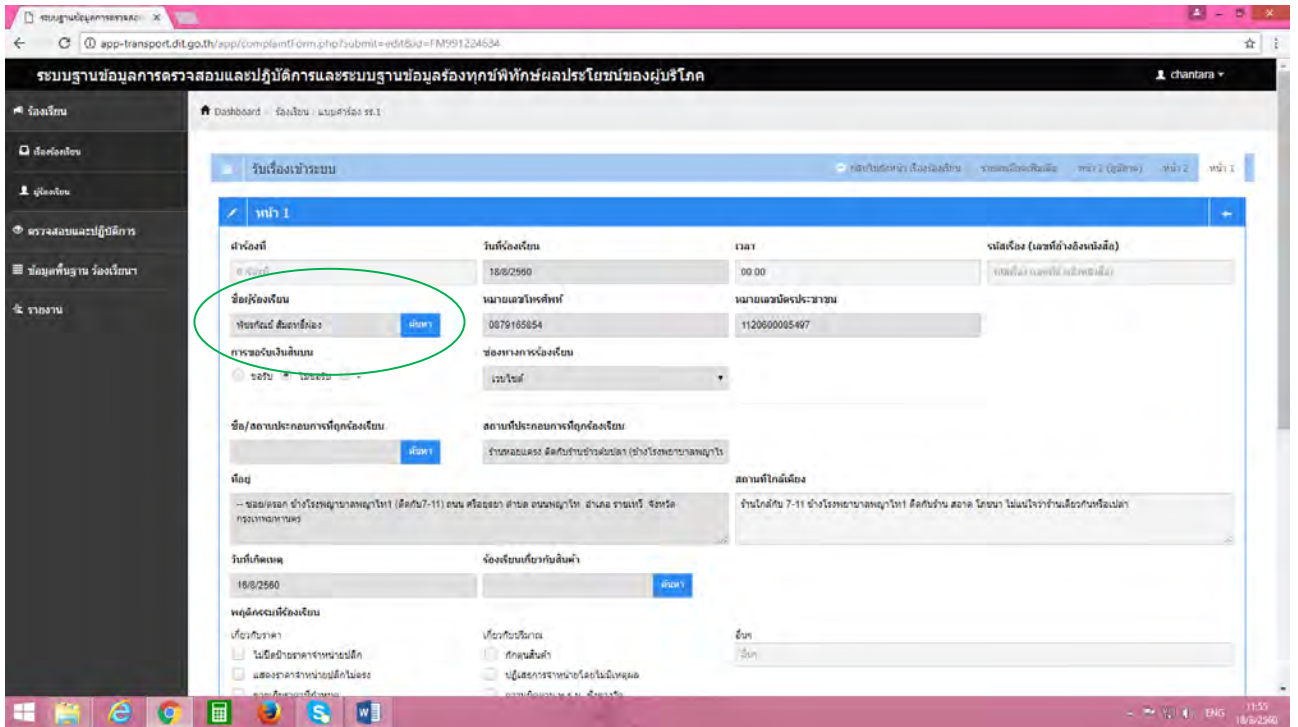
### ขั้นตอนที่ ๕ กรอกข้อมูล

๑) เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบจะเห็นหน้ารับเรื่องเข้าระบบ ซึ่งระบบจะดึงข้อมูลที่กรอกเบื้องต้นมาแสดงไว้

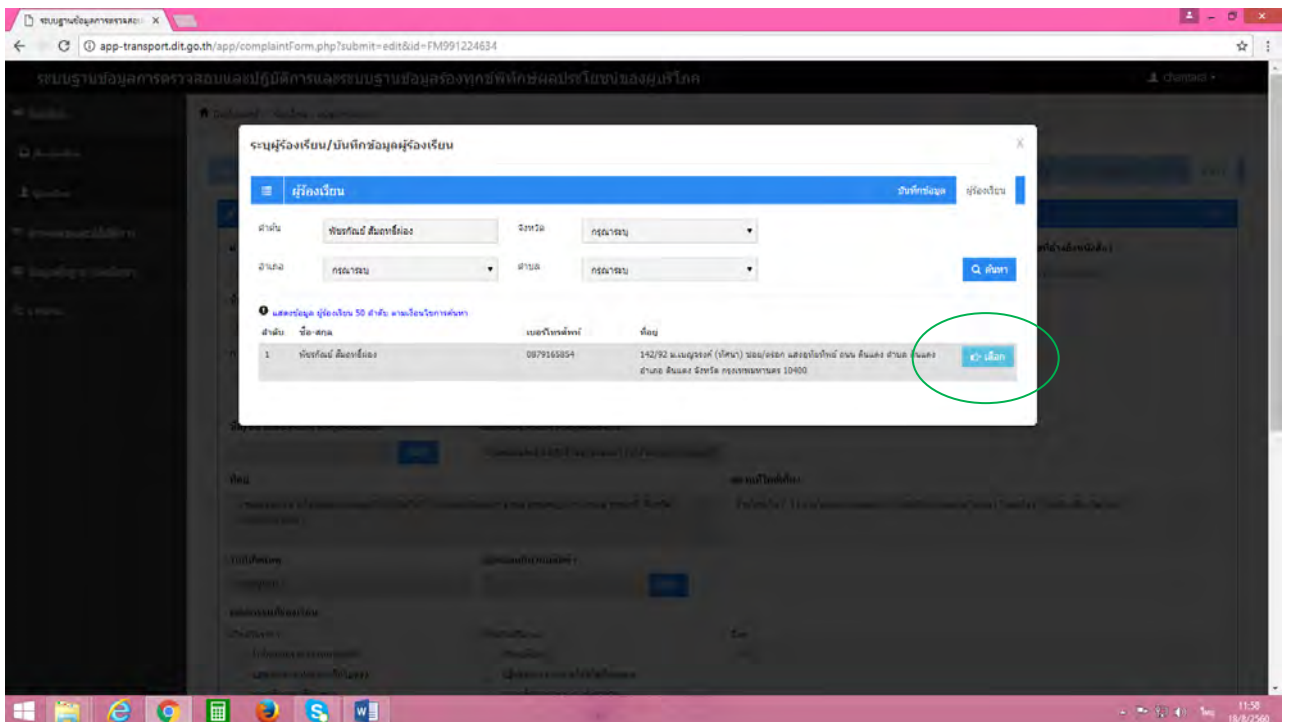


๒) กรอกข้อมูลหน้า ๑ ให้ครบถ้วน ดังนี้

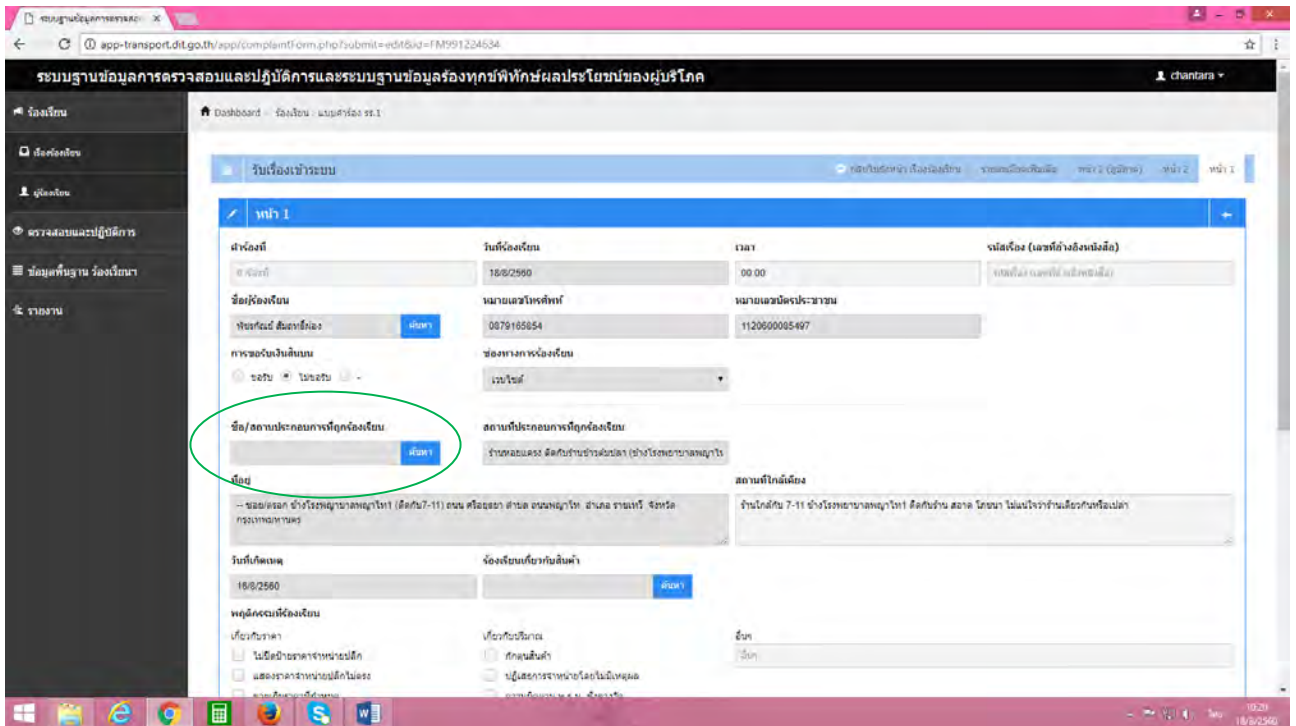
- คำร้องที่
- รหัสเรื่อง (เลขที่อ้างอิงหนังสือ) กรณีเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่น
- ตรงชื่อผู้ร้องเรียน ให้คลิกตรงค้นหา



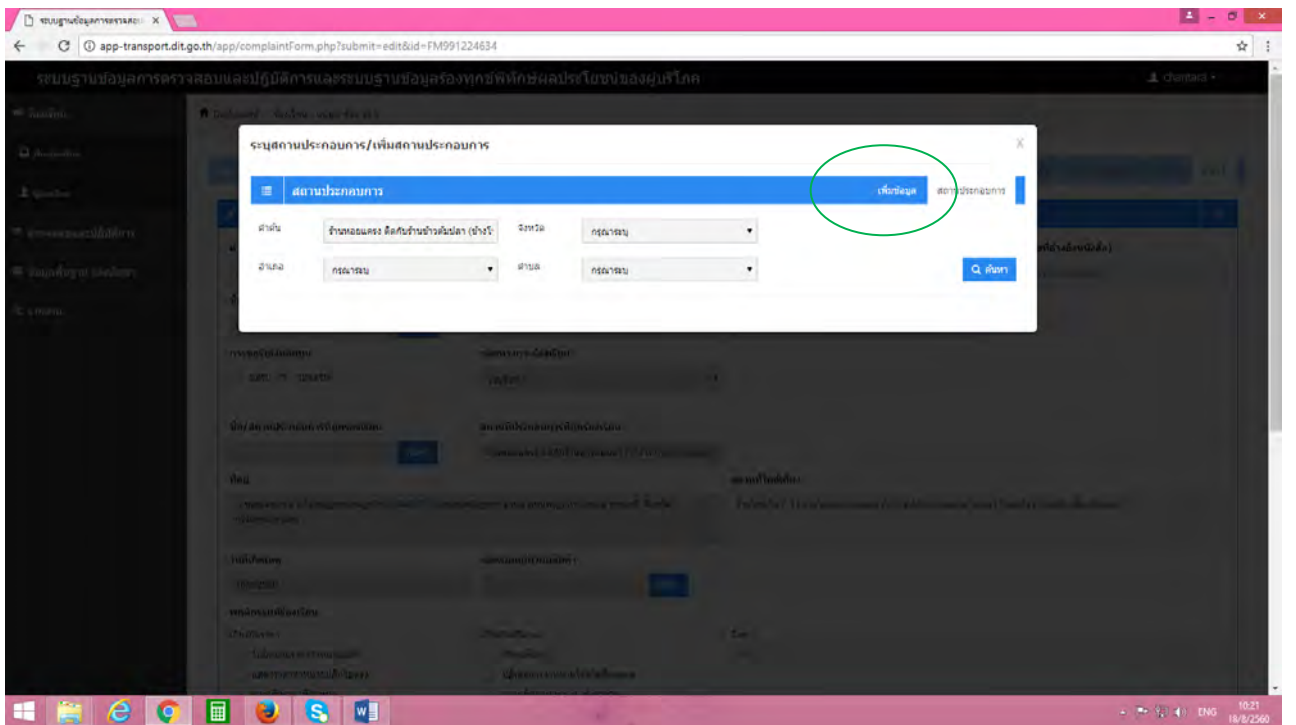
จะปรากฏหน้าต่างระบุผู้ร้องเรียน/บันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียน แสดงข้อมูลผู้ร้องเรียน ให้คลิกตรงเลือก



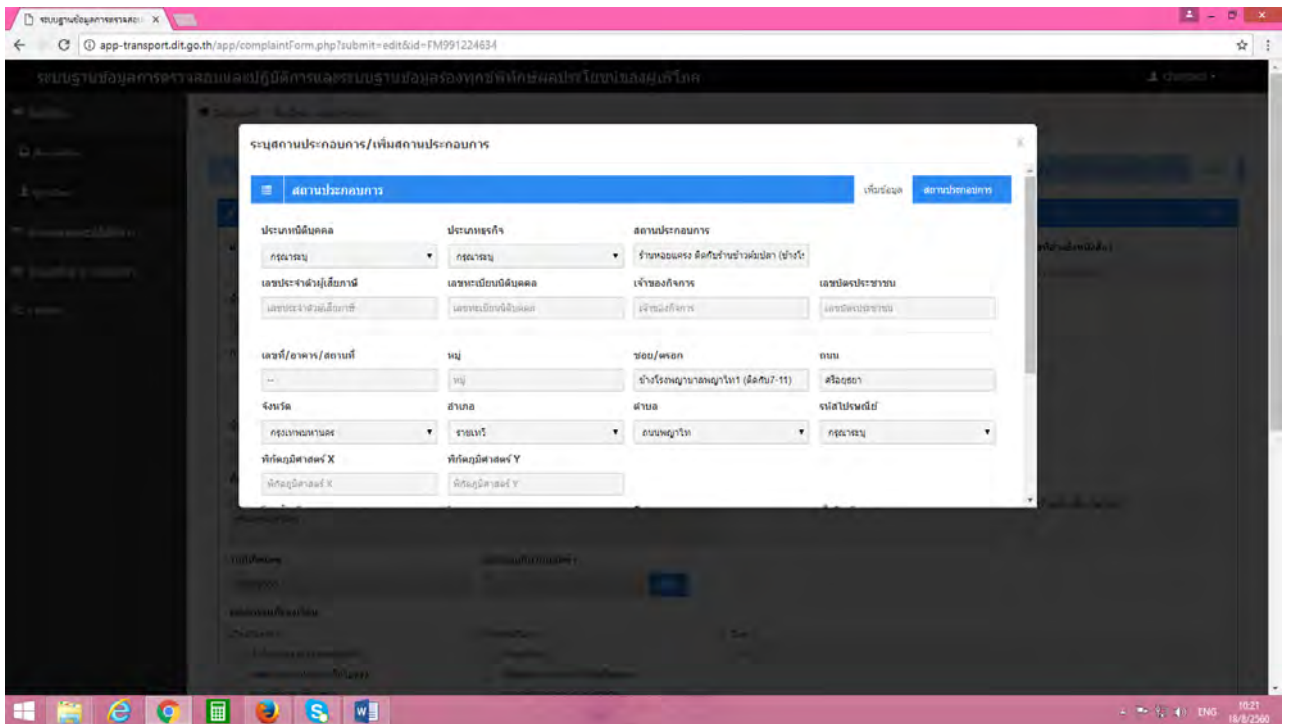
- ตรงชื่อ/สถานประกอบการที่ถูกร้องเรียน ให้คลิกตรงค้นหา



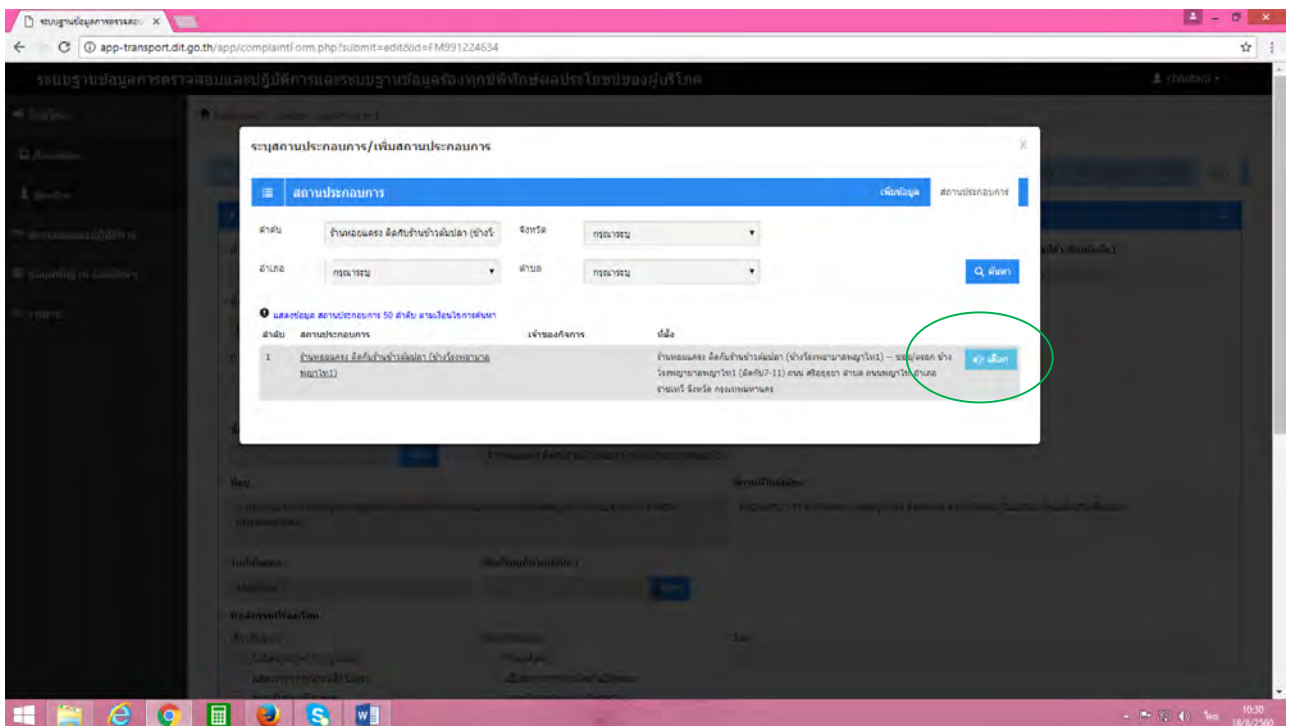
จะปรากฏหน้าต่างระบุสถานประกอบการ/เพิ่มสถานประกอบการ ให้คลิกตรงเพิ่มข้อมูล



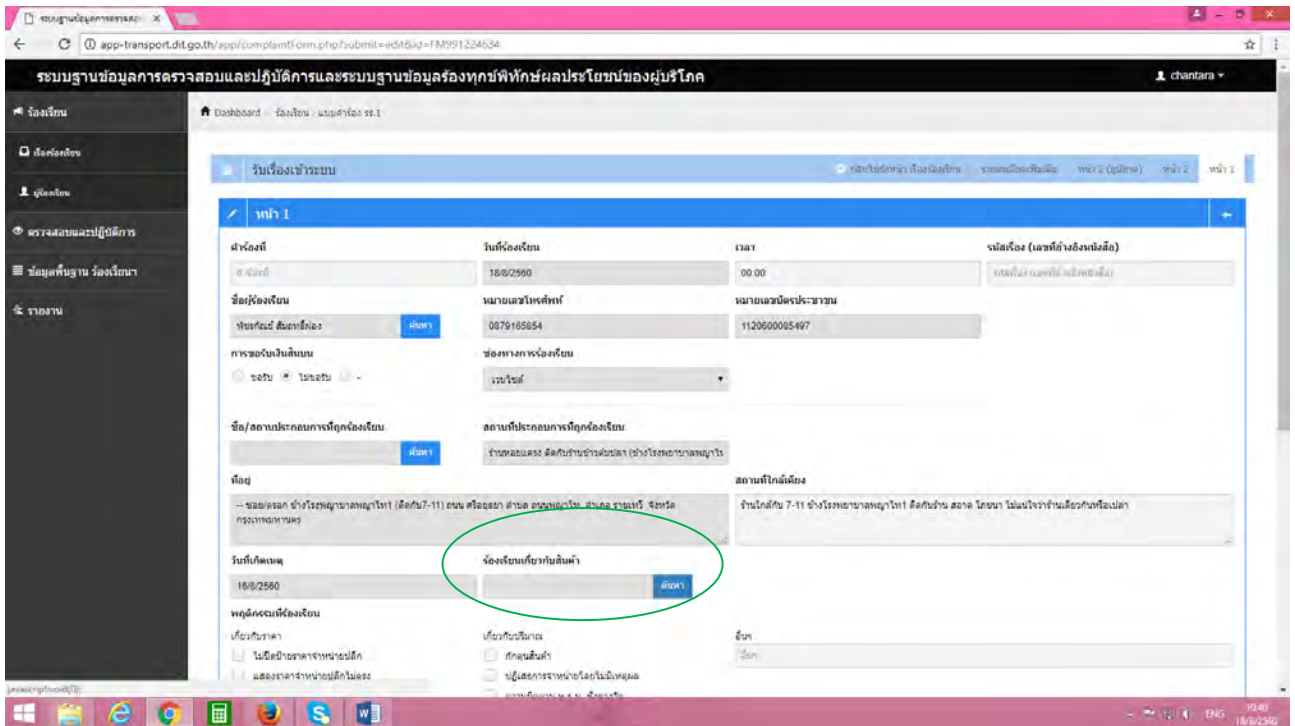
จะปรากฏหน้าต่างให้กรอกสถานประกอบการ ซึ่งระบบจะดึงข้อมูลที่กรอกเบื้องต้นมา  
 แสดงไว้ ให้ตรวจสอบความถูกต้อง (สามารถแก้ไขได้) และคลิกบันทึก



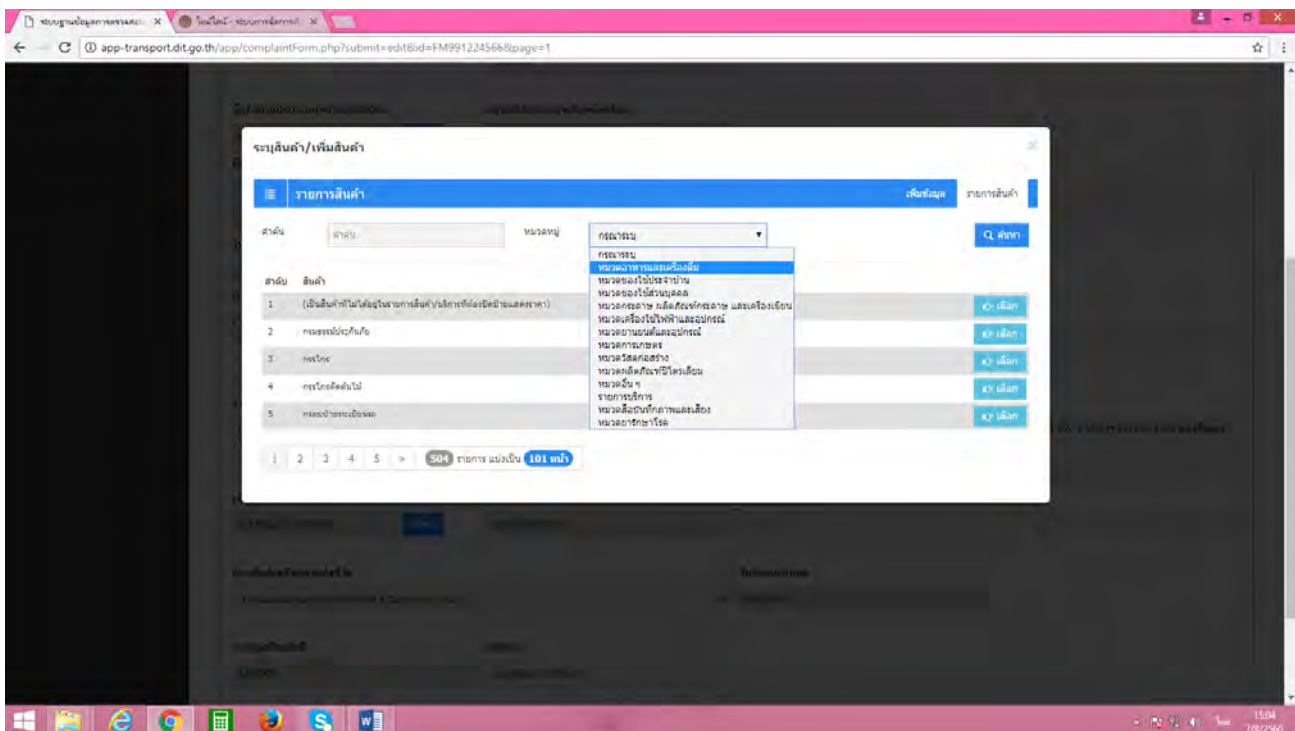
จะปรากฏหน้าต่างแสดงข้อมูลสถานประกอบการ ให้คลิกตรงเลือก



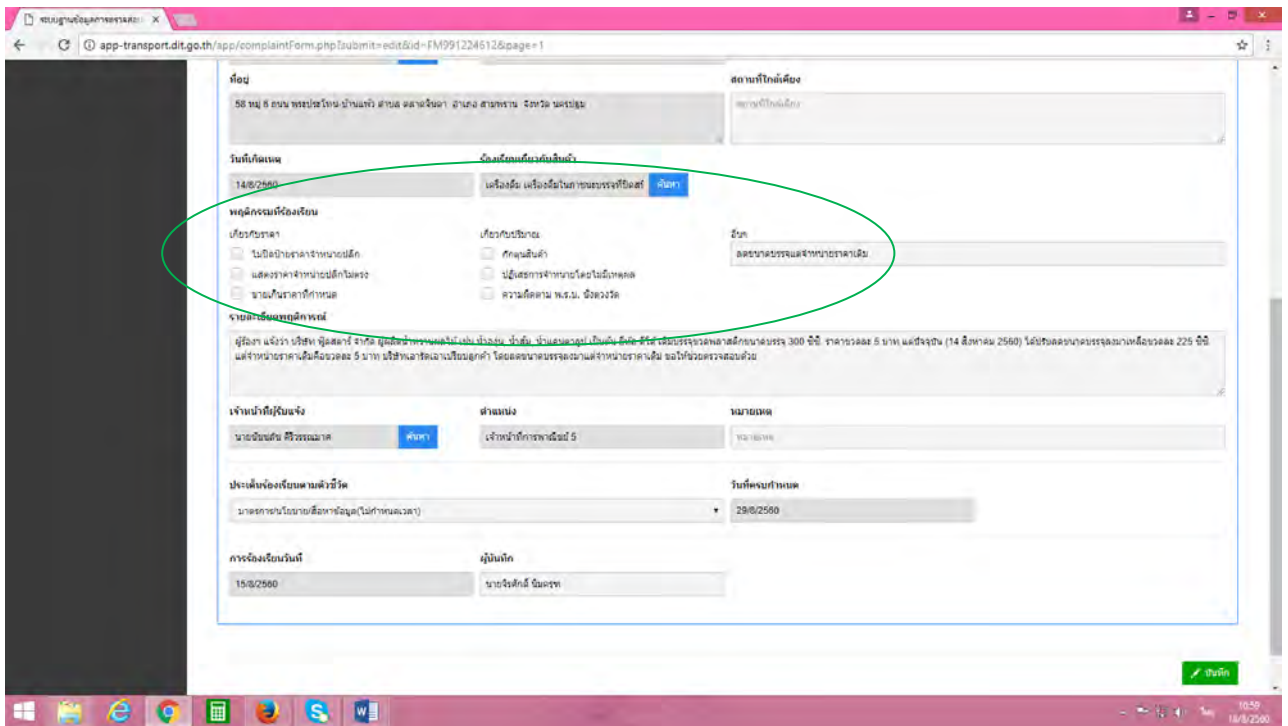
- เลือกสินค้า โดยคลิกค้นหาตรงร่องเรียนเกี่ยวกับสินค้า



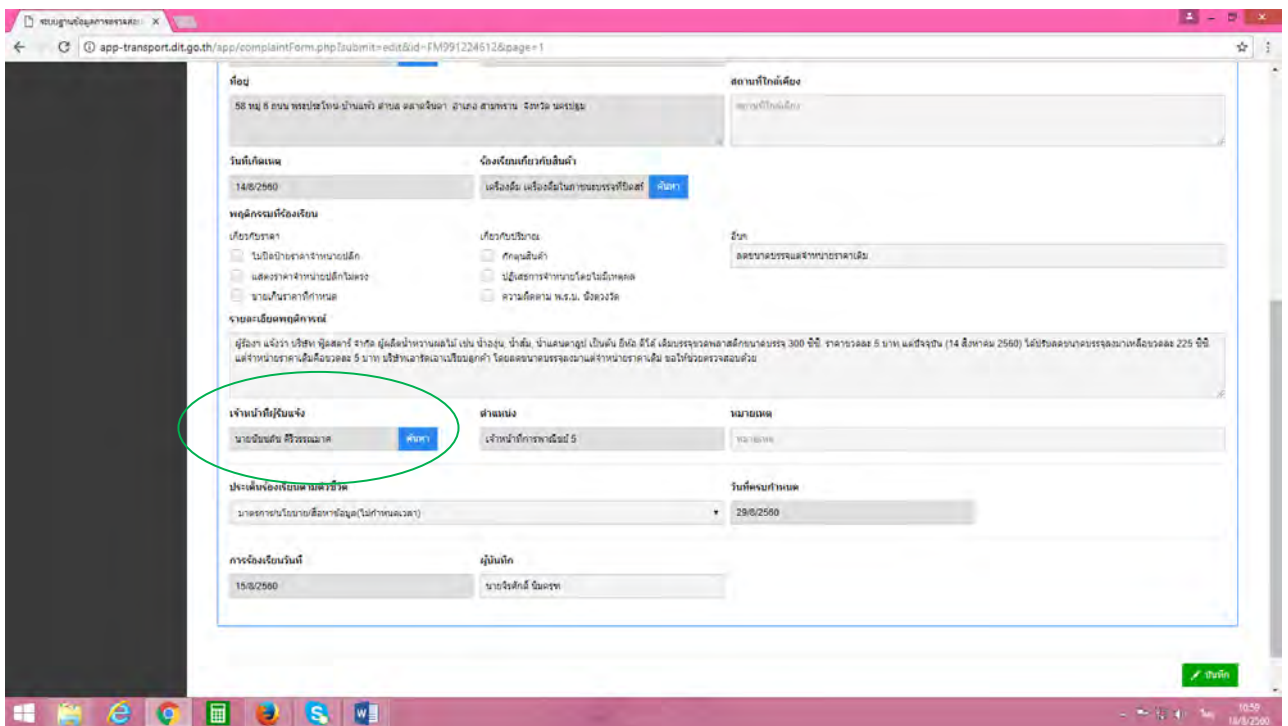
จะปรากฏหน้าต่างรายการสินค้า ให้เลือกหมวดหมู่ของหมวดสินค้า และคำค้น  
เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบสามารถเลือกสินค้าให้ตรงกับที่ร้องเรียน แล้วคลิกเลือก



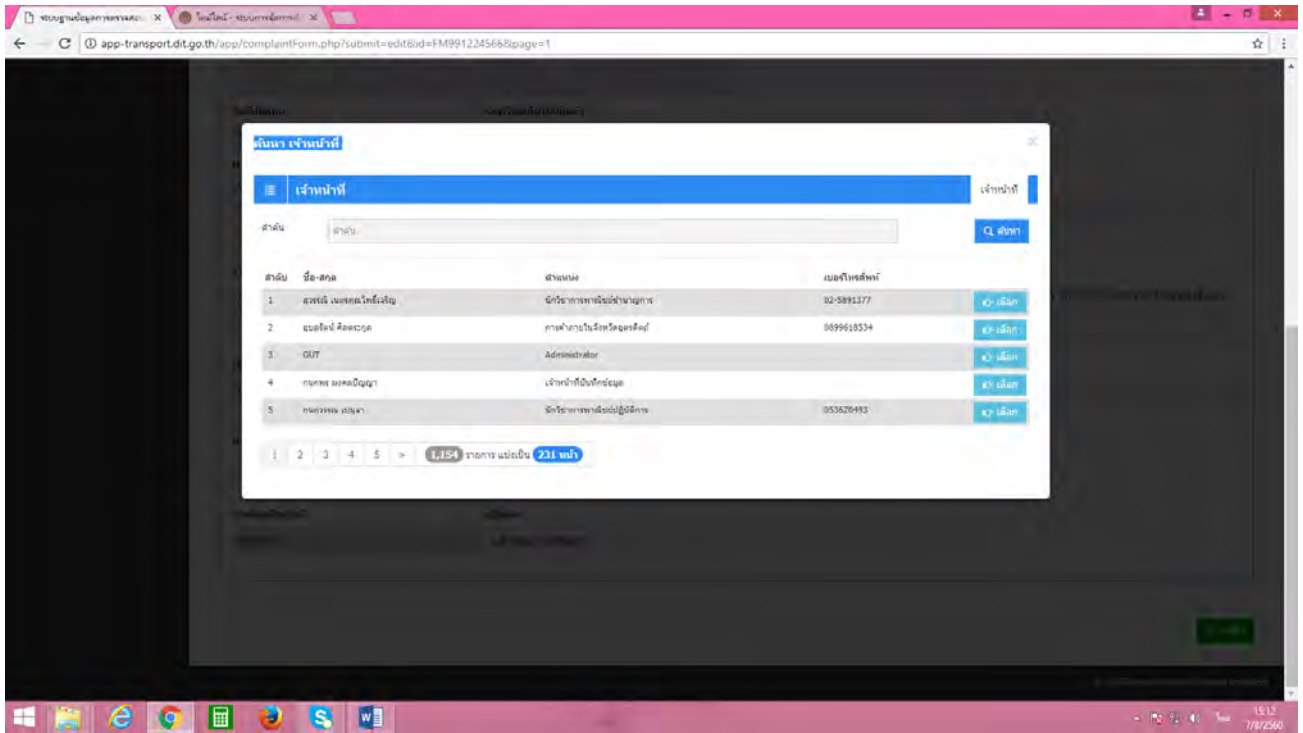
- เลือกพฤติกรรมที่ร้องเรียน เกี่ยวกับราคา/เกี่ยวกับปริมาณ โดยการติ๊กเลือก หากเป็นพฤติกรรมอื่นๆ ให้กรอกข้อมูลในช่องอื่นๆ เช่น จำหน่ายราคาแพง ปรับราคาจำหน่ายสูงขึ้น



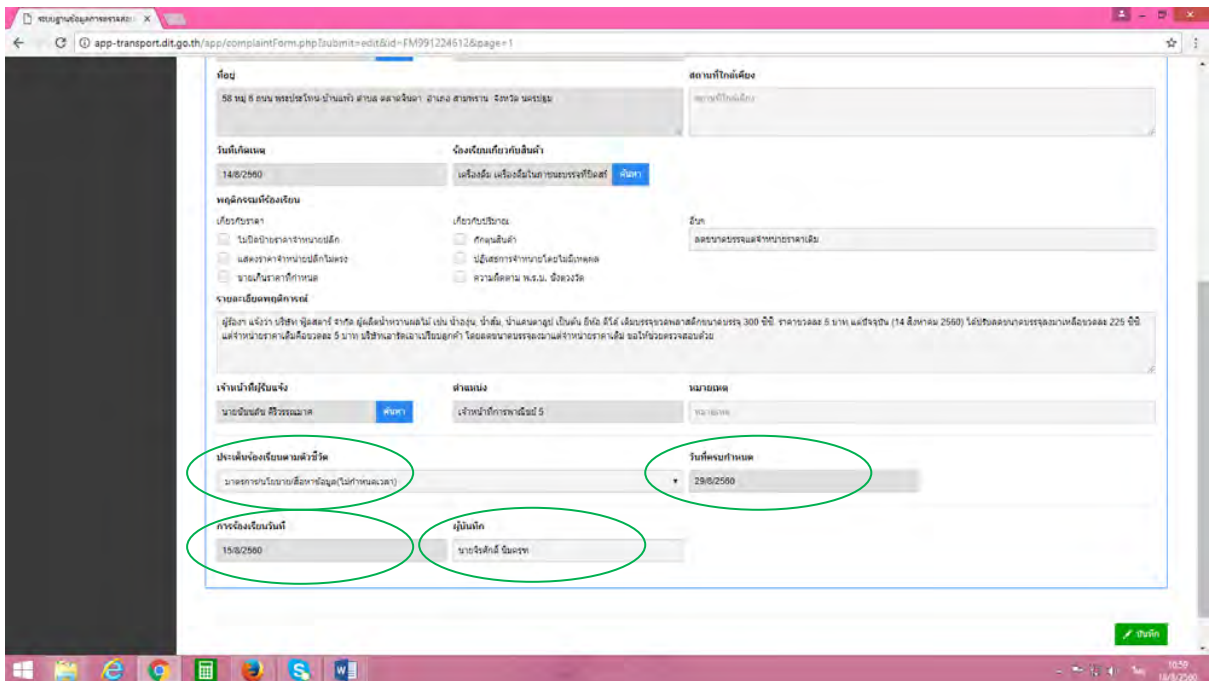
- เลือกเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง โดยคลิกค้นหาตรงเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง



จะปรากฏหน้าต่างค้นหาเจ้าหน้าที่ ให้กรอกชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งตรงคำค้น แล้วคลิกค้นหา และคลิกเลือกชื่อเจ้าหน้าที่



- เลือกประเด็นร้องเรียนตามตัวชี้วัด
- เลือกวันที่ครบกำหนด
- เลือกการร้องเรียนวันที่
- คีย์ชื่อผู้บันทึก



๓) เลือกรายหน้า ๒ (ภูมิภาค) เพื่อเลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ และเลือกชื่อผู้บังคับบัญชา ตรงเพื่อโปรดพิจารณา

The screenshot shows a web browser window displaying a complaint form. The URL is [app-transport.dit.go.th/app/complaintForm.php?submit=edit&id=FM991226931&page=1](http://app-transport.dit.go.th/app/complaintForm.php?submit=edit&id=FM991226931&page=1). The page title is "รับเรื่องเข้าระบบ" (Receive Complaint System). The form is titled "หน้า 2 (ภูมิภาค)" (Page 2 (Region)).

The form is divided into three main sections:

- การเสนอความเห็น เสร็จ การสำนายในจังหวัด** (Opinion submission completed, Provincial Administration):
  - สถานที่ร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบ
  - เห็นควรส่ง พยานไปยังจังหวัด ดำเนินการ
  - กรุณาระบุ: [Dropdown menu]
  - ขอ: [Dropdown menu]
  - กรุณาระบุ: [Dropdown menu]
  - อื่นๆ: [Text input field]
- การส่งการของ ผอ.ดป.** (Forwarding to the Director):
  - ขารส่งการของ ผอ. ดป. [Text input field]
  - ลงชื่อ: [Text input field]
- หมายเหตุ** (Remarks):
  - หมายเหตุ [Text area]

A green circle highlights the button labeled "เพื่อโปรดพิจารณา" (For your consideration) located below the "การเสนอความเห็น" section. There is also a "ค้นหา" (Search) button next to it.

The footer of the page contains the text: © 2559 กรมการขนส่งทางบก กระทรวงพาณิชย์ (© 2016 Department of Transport, Ministry of Commerce).

๔) เลือกหน้ารายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อ

- เลือกวันที่ส่งเรื่อง
- จังหวัดที่รับเรื่อง
- หน่วยงานที่รับเรื่อง
- ตึกขั้นตอนของการดำเนินการ เป็นรับเรื่อง

ขั้นตอนของการดำเนินการ

- รับเรื่อง  อยู่ระหว่างการดำเนินการ  จบการดำเนินการ

และคลิกบันทึกด้านล่าง

ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค

Dashboard > ร้องเรียน > แบบคำร้อง รร.1

รับเรื่องเข้าระบบ

รายละเอียดเพิ่มเติม

วันที่ส่งเรื่อง: 28/7/2561

จังหวัดรับเรื่อง: ขอนแก่น

หน่วยงานที่รับเรื่อง: สำนักงานภายในจังหวัด

ขั้นตอนของการดำเนินการ:  รับเรื่อง  อยู่ระหว่างการดำเนินการ  จบการดำเนินการ

ผลการดำเนินการ:  ไม่พบความผิด  พบความผิด

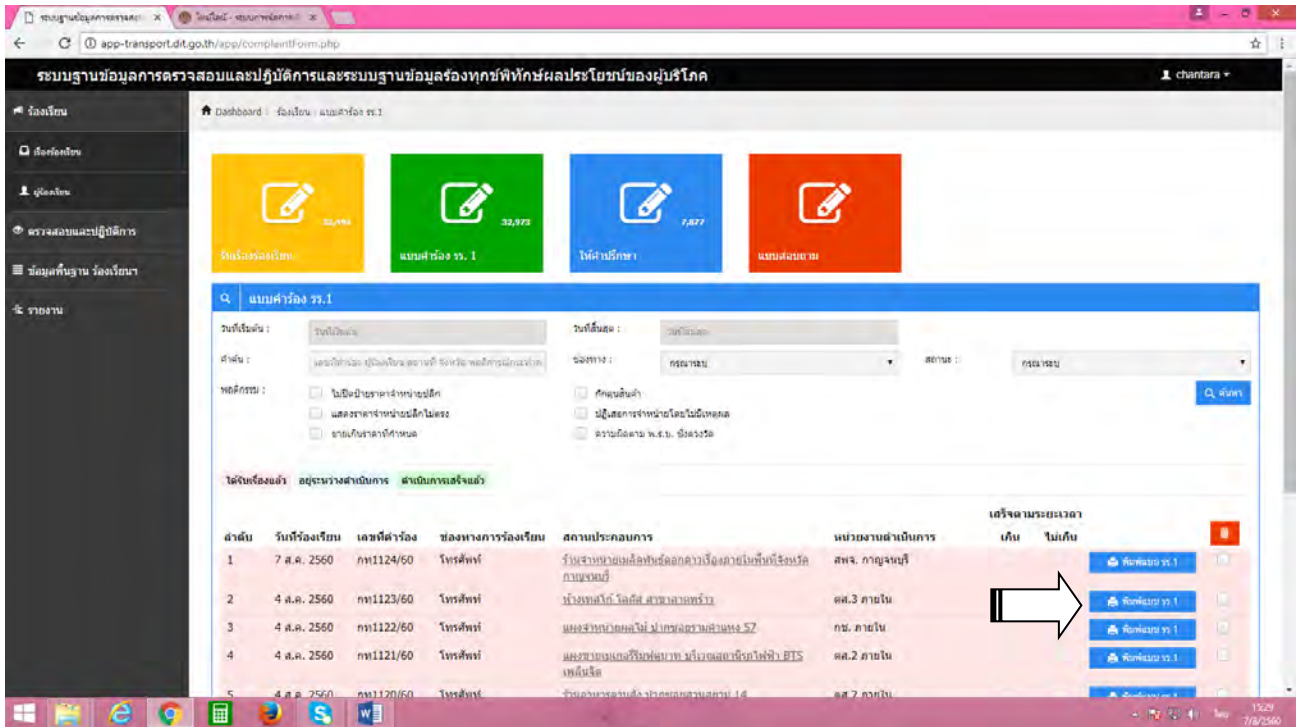
บันทึกตรวจสอบ: No file selected | Choose file

เอกสารแนบ: No file selected | Choose file

บันทึกจบ: No file selected | Choose file

บันทึกประวัติ

๕) เมื่อบันทึกเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าหลัก (แบบคำร้อง รร.๑) เรื่องร้องเรียนที่บันทึกเข้าสู่ระบบแล้วจะเป็นแถบสีชมพู ให้คลิกตรงพิมพ์แบบ รร.๑ เพื่อปริ้นท์เอกสาร

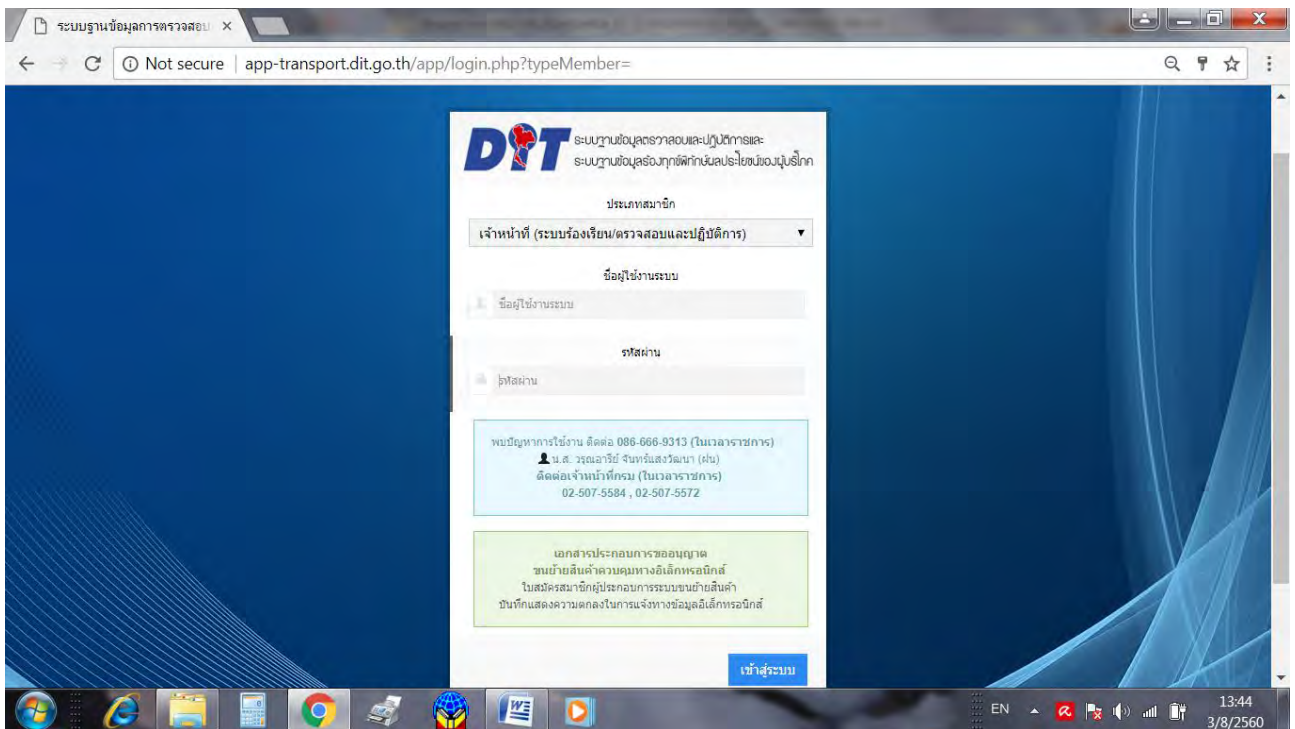


การรายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนลงในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการ และระบบ  
ฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค

<http://app-transport.dit.go.th>

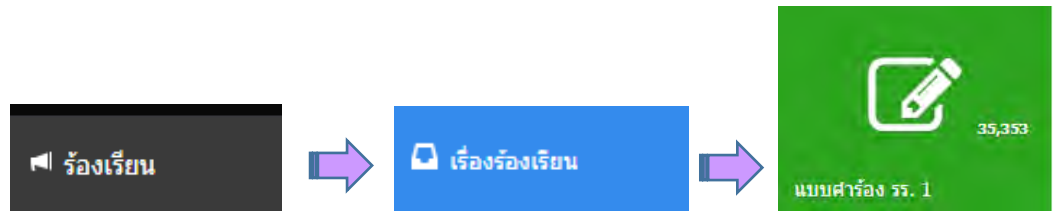
ขั้นตอนที่ ๑

- ๑) พิมพ์ URL : <http://app-transport.dit.go.th>
- ๒) เลือกประเภทสมาชิกเป็นเจ้าหน้าที่ (ระบบร้องเรียนตรวจสอบและปฏิบัติการ)
- ๓) พิมพ์ชื่อผู้ใช้งานระบบ (Username)
- ๔) พิมพ์รหัสผ่าน (Password)
- ๕) คลิกเข้าสู่ระบบ

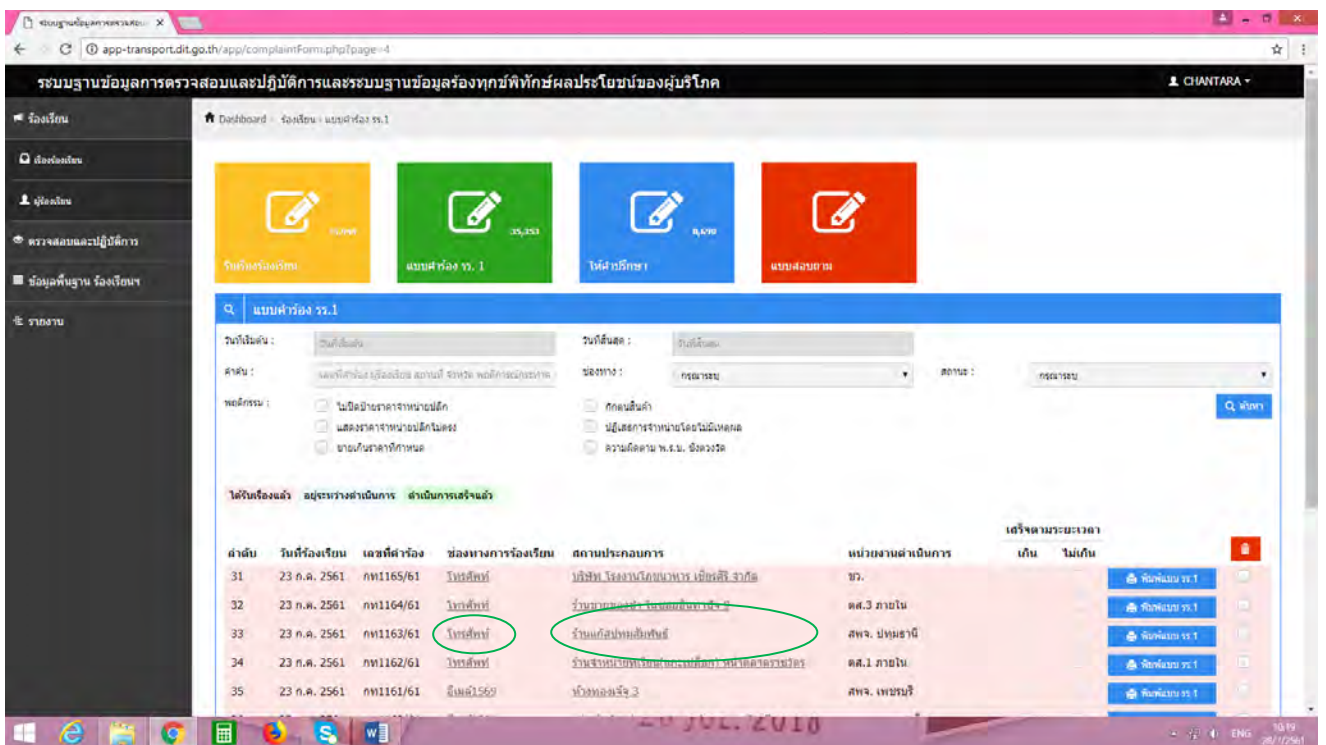


**ขั้นตอนที่ ๒**

๑) เลือกหัวข้อ



๒) คลิกเรื่องร้องเรียนที่จะทำการบันทึกผลการตรวจสอบ ตรงช่องทางการร้องเรียน หรือสถานประกอบการ ที่ขีดเส้นใต้



### ขั้นตอนที่ ๓

๑) จะปรากฏหน้าต่างแบบคำร้อง รร.๑ ที่บันทึกเรื่องร้องเรียนไว้ในระบบฐานข้อมูลเบื้องต้น  
คลิกหน้ารายละเอียดเพิ่มเติม

ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์ที่ทักซ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค

Dashboard > ร้องเรียน > แบบคำร้อง รร. 1

รับเรื่องเข้าระบบ

รายละเอียดเพิ่มเติม

หน้า 1

คำร้องที่	วันที่ร้องเรียน	เวลา	รหัสเรื่อง (เลขที่อ้างอิงหนังสือ)
กท1141/51	19/7/2561	13:00	นร02610038384

ชื่อผู้ร้องเรียน: ปกปัด (นร02610038384) | คำนำ: ปกปัด | หมายเลขบัตรประชาชน: หมายเลขบัตรประชาชน

การขอรับเงินสินบน:  ขอรับ  ไม่ขอรับ | ช่องทางการร้องเรียน: GCC

ชื่อ/สถานประกอบการที่ถูกร้องเรียน: ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ บริเวณบ้านท่าหลวง | สถานที่ประกอบกิจการที่ถูกร้องเรียน: ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ บริเวณบ้านท่าหลวง

ที่อยู่: บ้านท่าหลวง หมู่ที่ 2 ตำบล สมสะอาด อำเภอ เดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี

สถานที่ใกล้เคียง: อยู่ห่างจากบ้านท่าหลวง ประมาณ 100 เมตร หากไปจากวัดฯ ตรงไปจะพบกับสี่แยกที่ 2 ร้านดังกล่าวจะตั้งอยู่ด้านซ้ายมือ อดูติดถนน ลักษณะเป็นบ้าน 2 ชั้น ชั้นล่างเป็นปูน ชั้นบนเป็นไม้

วันที่เกิดเหตุ: | ร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า:

๒) จะปรากฏหน้าต่างรายละเอียดเพิ่มเติม

ให้กรอกข้อมูลการตรวจสอบให้ครบถ้วน ดังนี้

- วันที่ดำเนินการ ให้เลือกวัน/เดือน/ปี ที่ทำการตรวจสอบ
- ตึกขั้นตอนของการดำเนินการ เป็นจบการดำเนินการ

#### ขั้นตอนของการดำเนินการ

- รับเรื่อง  อยู่ระหว่างการดำเนินการ  จบการดำเนินการ

- ตึกสถานะจบการดำเนินการ (เกินระยะเวลา/ไม่เกินระยะเวลา)

#### สถานะจบการดำเนินการ

- เกินระยะเวลา  ไม่เกินระยะเวลา

- คีย์ข้อมูลผลการตรวจสอบ ตรงช่องผลการดำเนินการ หรือหากได้ทำรายงานผลการดำเนินการไว้ใน Microsoft Word สามารถ Copy ข้อความมาวางไว้ในช่องผลการดำเนินการได้

ระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์ที่ทัษผลประโยชน์ของผู้บริโภค

Dashboard > ร้องเรียน > แบบคำร้อง รร.1

รับเรื่องเข้าระบบ

รายละเอียดเพิ่มเติม

วันที่ส่งเรื่อง: 19/7/2561

วันที่ดำเนินการ:

จังหวัดรับเรื่อง: กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานที่รับเรื่อง: สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ

ขั้นตอนของการดำเนินการ:  รับเรื่อง  อยู่ระหว่างการดำเนินการ  จบการดำเนินการ

สถานะจบการดำเนินการ:  -  เกินระยะเวลา  ไม่เกินระยะเวลา

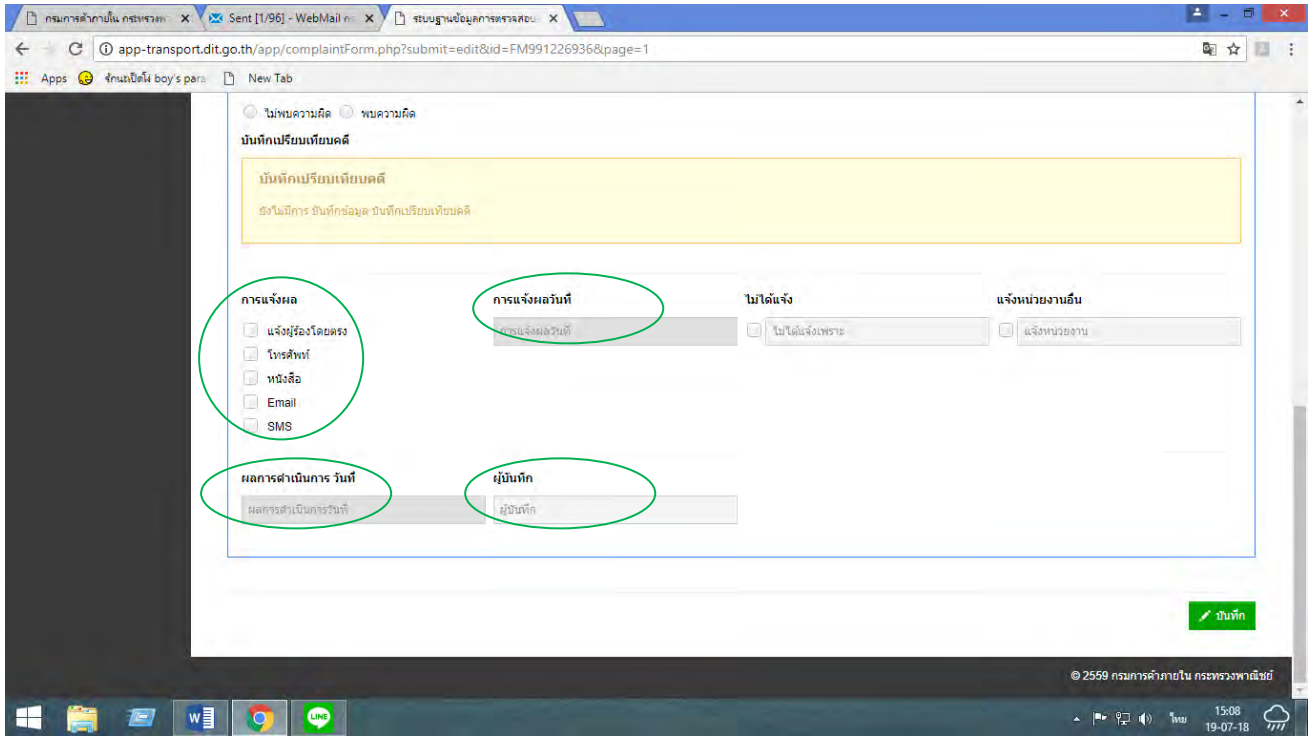
ผลการดำเนินการ:

บันทึกตรวจสอบ: No file selected | Choose File

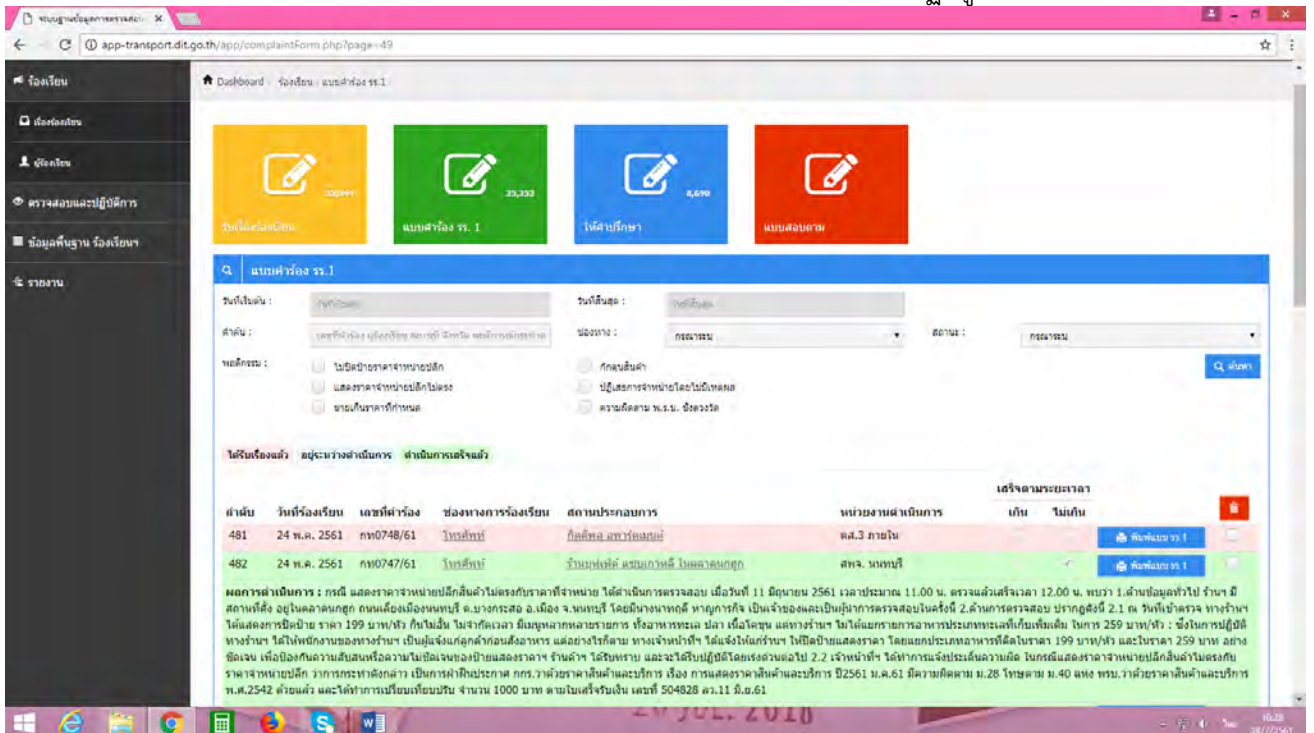
บันทึกจับกุม: No file selected | Choose File

เอกสารอื่นๆ

- การแจ้งผล ให้เลือกดีกช่องทางแจ้งผล
- การแจ้งผลวันที่ ให้เลือกวัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- ผลการดำเนินการวันที่ ให้เลือกวัน/เดือน/ปี ที่ศิยข้อมูลผลการตรวจสอบ
- ผู้บันทึก ให้กรอกชื่อผู้บันทึกข้อมูลผลการตรวจสอบ
- คลิ๊กบันทึกด้านล่าง



๓) เมื่อบันทึกผลการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าหลัก (แบบคำร้อง รร.๑) เรื่องร้องเรียนที่บันทึกผลการตรวจสอบแล้วจะเป็นแถบสีเขียว และมีข้อความผลการตรวจสอบปรากฏอยู่



แบบรับคำร้องเรียน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาาราคาสินค้า

แบบ รร.1

คำร้องที่ กท0273/62

1.วันที่ร้องเรียน 18 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 เวลา 19:15 น.		ประเด็นร้องเรียนตามตัวชี้วัด	
2.ชื่อผู้ร้องเรียน คุณแอน		<input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงานอื่น ดำเนินการภายใน 1 วัน	
ที่อยู่ จังหวัด ชุมพร		ครบกำหนด	
หมายเลขโทรศัพท์ 095-665-4416		<input type="checkbox"/> ราคาและปริมาณ	
หมายเลขบัตรประชาชน <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		ดำเนินการภายใน 3 วัน (ตป./ชว. กทม.)	
ช่องทางการร้องเรียน โทรศัพท์ รหัสอ้างอิง		ครบกำหนด	
3.การขอรับเงินสินบน <input type="checkbox"/> ขอรับ <input type="checkbox"/> ไม่ขอรับ		<input type="checkbox"/> / ราคาและปริมาณ/เรื่องต่างๆไปของ คน.	
4.ชื่อ/สถานที่ประกอบการที่ถูกร้องเรียน ร้านขายของชำ หน้าโรงเรียนเทศบาลอุปกณ์ภักดิ์หลังสวน (ตาแจ้ง)		ดำเนินการภายใน 10 วัน (สก. รป. สข. พต. สคน. ศูนย์/สาขา ชว.)	
ตำบล หลังสวน อำเภอ หลังสวน จังหวัด ชุมพร		ครบกำหนด 6 มีนาคม 2562	
สถานที่ใกล้เคียง		<input type="checkbox"/> มาตรการ/นโยบาย/สืบทาข้อมูล (ไม่กำหนดเวลา)	
โรงเรียนอยู่เยื้องกับเรือนจำหลังสวน เดินออกจากประตูรั้วโรงเรียน ร้านอยู่ซ้ายมือร้านแรกมีน้ำขายอยู่หน้าร้าน		<input type="checkbox"/> มาตรการ/นโยบาย/สืบทาข้อมูล/แจ้งตอบผู้ร้องฯ	
5.วันที่เกิดเหตุ 18 กุมภาพันธ์ 2562		ในส่วนความรับผิดชอบของ ตป.	
6.ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับสินค้า ของเล่น		ดำเนินการภายใน 7 วัน (ตป.)	
พฤติการณ์ที่ร้องเรียน		ครบกำหนด	
6.1 เกี่ยวกับราคา <input type="checkbox"/> ไม่ปิดป้ายราคาจำหน่ายปลีก		<input type="checkbox"/> ให้คำร้องเรียนแล้วเสร็จทางโทรศัพท์	
6.2 เกี่ยวกับปริมาณ <input type="checkbox"/> กักตุนสินค้า		ผลการดำเนินการ	
<input type="checkbox"/> แสดงราคาจำหน่ายปลีกไม่ตรงกับราคาจำหน่าย		<input type="checkbox"/> ไม่พบความผิด	
<input type="checkbox"/> ขายเกินราคาที่กำหนด		<input type="checkbox"/> พบความผิด	
6.3 อื่นๆ จำหน่ายราคาแพง		เปรียบเทียบปรับ บาท	
7.รายละเอียดพฤติการณ์		การแจ้งผล	
ผู้ร้องฯ แจ้งว่า ร้านดังกล่าว จำหน่ายของเล่นเด็กราคาแพงและไม่ปิดป้ายแสดงราคา		<input type="checkbox"/> แจ้งผู้ร้อง <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> หนังสือ	
โดยทางร้านได้นำปากกาเมจิกขีดฆ่าราคาที่มีพิมพ์ไว้บนฉลากออก และจำหน่ายราคาแพงกว่าที่พิมพ์ไว้ เช่น ของเล่น		<input type="checkbox"/> เมื่อ	
ราคา 5 บาท ทางร้านจำหน่าย 10 บาท, ของเล่น ราคา 5,10 บาท ทางร้านจำหน่าย 15 บาท ทั้งนี้ทางร้านฯ		ไม่ได้แจ้งเพราะ	
จำหน่ายราคาแพงกว่าร้านใกล้เคียงด้วย ขอให้ตรวจสอบด้วย		<input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงาน	
8.เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง น.ส.อรรวรรณ จันทระเสนานท์ ตำแหน่ง น.ชำนาญการ		การบันทึกข้อมูล	
หมายเหตุ		<input type="checkbox"/> การร้องเรียนวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562	
การเสนอความเห็น		น.ส.กฤษณา เปี่ยมศุภมงคล ผู้บันทึก	
เรียน ผอ. ตป.		<input type="checkbox"/> ผลการดำเนินการวันที่	
เพื่อโปรดพิจารณารับเรียน		ผู้บันทึก	
<input type="checkbox"/> อธิบดี <input type="checkbox"/> รองอธิบดี		การสั่งการ	
เห็นควรส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับที่เกิดเหตุ/		<input type="checkbox"/> อธิบดี <input type="checkbox"/> รองอธิบดี มอบหมาย	
ประเด็นอยู่ในความรับผิดชอบดังนี้		<input type="checkbox"/> ผอ. ตป. สั่งการ	
<input type="checkbox"/> ตส. 1 <input type="checkbox"/> ตส. 2 <input type="checkbox"/> ตส. 3		<input type="checkbox"/> ตส. 1 ดำเนินการ <input type="checkbox"/> ตส. 2 ดำเนินการ	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ สพจ. ชุมพร		<input type="checkbox"/> ตส. 3 ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ กทบ.	
ลงชื่อ ( น.ส. พรทิพย์ กนกบวร )		ลงชื่อ ( นายชาติ อาริวงค์ )	
การมอบหมายงาน		ลงชื่อ ( )	
<input type="checkbox"/> หน. ฝ่าย		เพื่อ <input type="checkbox"/> ดำเนินการ	
<input type="checkbox"/> มอบหัวหน้าสายตรวจ		<input type="checkbox"/> มอบหัวหน้าสายตรวจที่	
ลงชื่อ ( )		ลงชื่อ ( )	