

คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการกำกับ ดูแล เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้าและบริการ

หน่วยงาน : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขต	๓
๓. ผังกระบวนการ (Work Flow)	๔
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๕. ผู้รับผิดชอบ	๘
๖. เอกสารอ้างอิง	๘
๗. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร	๙



คู่มือการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

องค์ความรู้ : คู่มือการกำกับ ดูแล เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้า
และบริการ

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือการกำกับ ดูแล เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้าและบริการ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำ ดังนี้

๑.๑ เพื่อใช้เป็นคู่มือในการกำกับดูแลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับราคาสินค้าและบริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการกำกับ ดูแล เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ

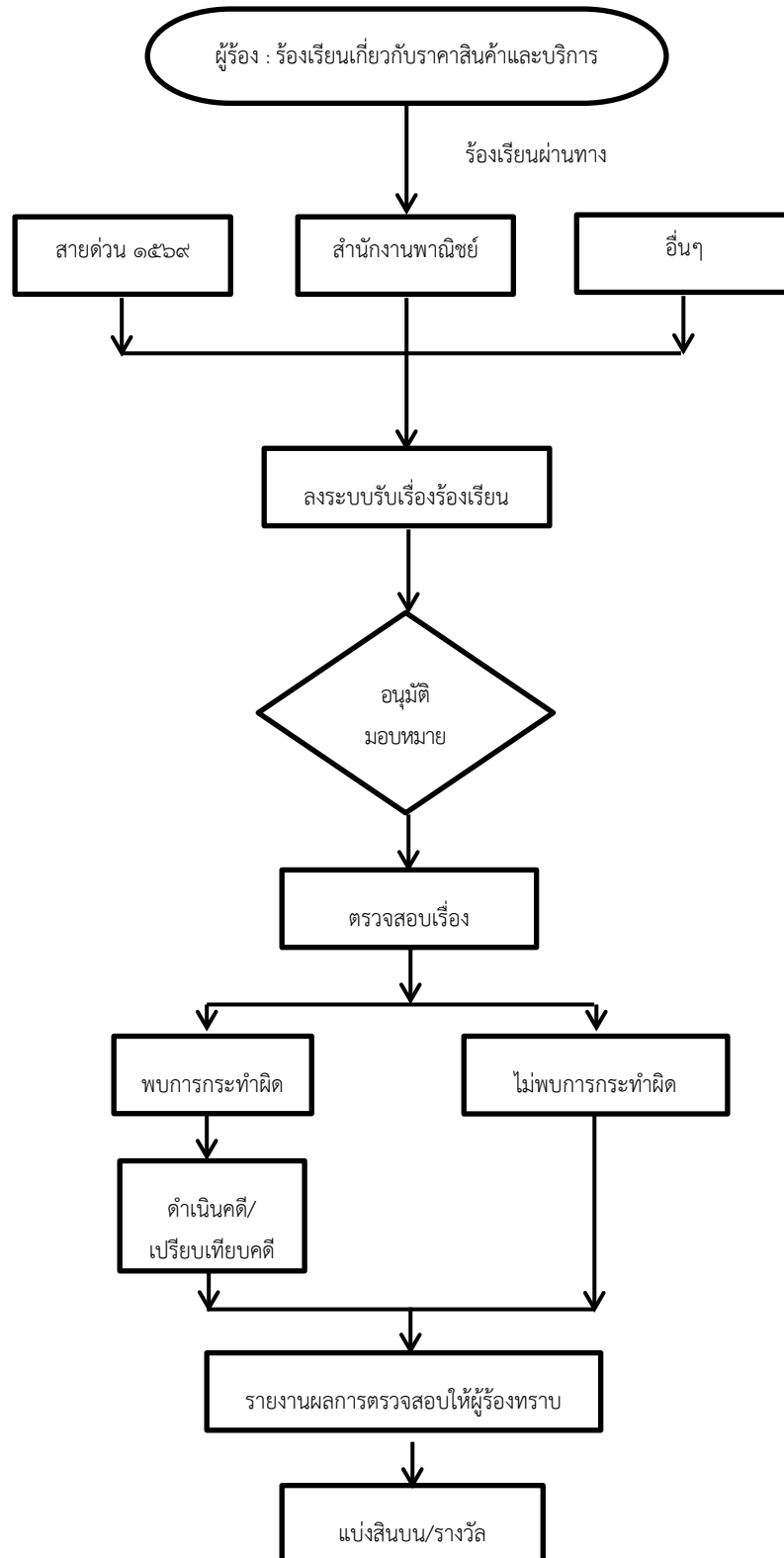
๑.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับ ดูแล ราคาสินค้าและบริการ

๒. ขอบเขต

คู่มือการกำกับ ดูแล เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ฉบับนี้ จะครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินการ ตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงาน อีกทั้งยังได้รวบรวมตัวอย่างการกระทำผิดในเรื่องต่างๆ ไว้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจได้โดยง่าย

อนึ่ง ในการศึกษาคู่มือฉบับนี้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด จำเป็นที่ผู้ศึกษาจะต้องเข้าใจในเนื้อหาของพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ ด้วย

๓. ผังกระบวนการ



๔. ขั้นตอนการกำกับ ดูแล เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาสินค้าและบริการ

๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เมื่อพบเจอการกระทำความผิดที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ เช่น การฝ่าฝืนไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้าหรือบริการ การจำหน่ายสินค้าหรือบริการไม่ตรงกับราคาที่แสดงไว้ ขยายเกินราคาที่กำหนด กักตุนสินค้า ปฏิเสธการจำหน่ายโดยไม่มีเหตุผล จำหน่ายราคาสูงเกินสมควร เป็นต้น ซึ่งผู้พบเห็นการกระทำผิดดังกล่าว สามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านระบบสายด่วน ๑๕๖๙ กรมการค้าภายใน หรือ หมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา เลขที่ ๓๐-๓๐/๑ ถนนหน้าเมือง ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา รหัสไปรษณีย์ ๒๔๐๐๐

- ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านระบบ GCC, ผ่านเว็บไซต์, ผ่านหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น

๔.๑.๒ ในการรับเรื่องร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องสอบถามรายละเอียดต่างๆ ของเรื่องร้องเรียนนั้นให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง ซึ่งข้อมูลที่สำคัญจะประกอบไปด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อผู้ร้อง

- วันเวลาที่เกิดเหตุ

- ร้าน หรือ สถานที่ประกอบการที่ร้องเรียน โดยต้องระบุชื่อร้าน (กรณีไม่ทราบชื่อร้าน ต้องระบุลักษณะของร้านให้ชัดเจน) ที่อยู่ บริเวณใกล้เคียง รวมถึงจุดสังเกตต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง

- พฤติการณ์การกระทำผิด ต้องระบุให้ชัดเจน

- สินค้าที่ร้องเรียน

- ความประสงค์ในการรับเงินสินบน

๔.๑.๓ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องลงข้อมูลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค <http://app-transport.dit.go.th/app/login.php?typeMember=> โดยกรอกข้อมูลในการร้องเรียนให้ละเอียด

หมายเหตุ กรณีที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมการค้าภายใน (ส่วนกลาง) หรือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอื่นๆ ที่ไม่ใช่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน และได้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมาให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราตรวจสอบนั้น เจ้าหน้าที่ฯ ไม่ต้องลงข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนนั้นในระบบอีก

๔.๒ การอนุมัติและมอบหมายการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องนำเรียนพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราเพื่อพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ

หมายเหตุ โดยปกติหน้าที่การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า แต่ในบางกรณีที่เรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบจำนวนมาก อาจต้องขอความร่วมมือจากกลุ่มงานอื่นมอบหมายเจ้าหน้าที่เข้าร่วมตรวจสอบด้วย

๔.๓ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง มีขั้นตอนในการดำเนินการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

๔.๓.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จะต้องพิจารณาคำร้องเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ถี่ถ้วน โดยพิจารณาว่าเป็นการร้องเรียนสินค้าอะไร พฤติการณ์การกระทำผิดอย่างไร เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าโดยไม่แสดงราคาจำหน่าย เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสามารถเข้าดำเนินการตรวจสอบได้ทันที แต่ถ้าเป็นกรณีที่จำหน่ายสินค้าไม่ตรงกับราคาที่แสดงไว้ การปฏิเสธการจำหน่ายสินค้าควบคุม หรือ การจำหน่ายสินค้าในราคาที่สูงเกินสมควร เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการตรวจสอบจำเป็นต้องวางแผนการเข้าตรวจสอบ โดยมีการทดลองซื้อสินค้าที่ร้องเรียน เพื่อตรวจสอบว่ามีการกระทำผิดตามร้องหรือไม่

๔.๓.๒ จัดทีมเข้าตรวจสอบ ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องนั้น จำเป็นต้องจัดทีมเข้าตรวจสอบให้เหมาะสมกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ เช่น ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายสินค้า จะต้องจัดทีมที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่อย่างน้อย ๓ คน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่ที่คอยทำหน้าที่ชี้แจงหรืออธิบายข้อกล่าวหาแก่ผู้ประกอบการที่กระทำผิด ๒) เจ้าหน้าที่ทำบันทึกตรวจสอบ บันทึกจับกุม และ ๓) เจ้าหน้าที่ทำการเขียนบันทึกเปรียบเทียบคดี แต่ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการจำหน่ายไม่ตรงกับราคาที่แสดงไว้ หรือการปฏิเสธการจำหน่ายสินค้าควบคุม อาจต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่ในส่วนที่มีหน้าที่ทำการทดลองซื้อสินค้าเพิ่มอีกด้วย

หมายเหตุ ไม่ควรออกตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว เพราะอาจเกิดปัญหาความไม่โปร่งใสในการตรวจสอบ ซึ่งอาจถูกร้องเรียนได้

๔.๓.๓ จะต้องเตรียมเอกสารที่ใช้ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เช่น บันทึกการตรวจสอบ บันทึกจับกุม บันทึกเปรียบเทียบคดี ใบเสร็จรับเงิน พรบ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ประกาศคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

๔.๓.๔ ในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องแสดงตัวว่าเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพรบ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ ต่อผู้ประกอบการร้านที่ถูกร้องเรียน ซึ่งได้กำหนดไว้ตามมาตรา ๒๐ แห่งพรบ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ ความว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง”

๔.๓.๕ กรณีตรวจสอบแล้วไม่พบการกระทำผิดตามร้อง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกตรวจสอบ โดยระบุรายละเอียดการตรวจสอบให้ครบถ้วนตามประเด็นพฤติการณ์ที่ร้องเรียน

๔.๓.๖ กรณีตรวจสอบแล้วพบการกระทำความผิดตามร้อง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งข้อกล่าวหาต่อผู้ประกอบการที่กระทำผิด แล้วดำเนินการทำบันทึกตรวจสอบ กรณีที่เป็นการกระทำผิดที่สามารถดำเนินการเปรียบเทียบปรับได้ เช่น การไม่ปิดป้ายแสดงราคาจำหน่ายสินค้าหรือบริการ หรือ การจำหน่ายสินค้าหรือบริการไม่ตรงกับราคาสินค้าหรือบริการที่แสดงไว้ ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกจับกุม แล้วดำเนินการเปรียบเทียบปรับ โดยทำบันทึกเปรียบเทียบคดี พร้อมออกใบเสร็จรับเงิน กรณีที่เป็นการกระทำผิดที่ไม่สามารถดำเนินการเปรียบเทียบคดีได้ เช่น การจำหน่ายสินค้าในราคาสูงเกินสมควร หรือ การปฏิเสธการจำหน่ายสินค้าควบคุม ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกตรวจสอบ พร้อมรวบรวมพยานหลักฐานการกระทำผิด เช่น ภาพถ่าย ภาพเคลื่อนไหว ส่งให้กองนิติการ เพื่อดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป แต่ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติที่แล้มา ถ้าผู้ประกอบการยินยอมปรับราคาจำหน่ายให้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ก็ไม่ต้องดำเนินการแจ้งนิติการให้ดำเนินคดีก็สามารถทำได้

๔.๓.๗ เมื่อได้ดำเนินการเปรียบเทียบคดีแล้ว เจ้าพนักงานเปรียบเทียบคดี จะต้องออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้กระทำผิดด้วยทุกครั้ง

หมายเหตุ ๑. อัตราเปรียบเทียบคดี ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการส่วนจังหวัดว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ จังหวัดฉะเชิงเทรา ว่าด้วยขั้นตอน วิธีการและอัตราเปรียบเทียบ พ.ศ. ๒๕๕๒ เช่น กรณีฝ่าฝืนไม่แสดงราคาจำหน่ายปลีกสินค้า สำหรับแผงลอย เปรียบเทียบปรับ ๒๐๐ บาท ร้านค้า ๑,๐๐๐ บาท นิติบุคคล และกรรมการผู้จัดการของนิติบุคคลนั้น ปรับ คนละ ๑,๕๐๐ บาท

๒. กรณีผู้กระทำผิดไม่ยอมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบคดี ดำเนินการเปรียบเทียบคดี ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้จับกุมนำตัวผู้ต้องหาพร้อมบันทึกการจับกุมส่งพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีต่อไป

๓. กรณีผู้ต้องหาไม่สามารถชำระค่าปรับในวันที่ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบคดีมีคำสั่งเปรียบเทียบได้ ผู้กระทำผิดสามารถขอเลื่อนการชำระค่าปรับออกไปได้ โดยจะต้องชำระภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่มีคำสั่งเปรียบเทียบคดี โดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้จับกุมทำบันทึกขอเลื่อนระยะเวลาชำระค่าปรับให้ผู้กระทำความผิดลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้หากต่อมาผู้กระทำผิดไม่ชำระค่าปรับตามกำหนด ให้ส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนดำเนินคดีต่อไป

๔.๔ การรายงานผลตรวจสอบ

เมื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้

(๑) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง เช่น การโทรแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทางโทรศัพท์ หรือทาง E-mail เป็นต้น

(๒) รายงานผลการดำเนินการในระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์พิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภค <http://app-transport.dit.go.th/app/login.php?typeMember=>

๔.๕ การแบ่งเงินสินบน/รางวัล

ให้ดำเนินการแบ่งเงินสินบน/รางวัล ตามระเบียบคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการว่าด้วยการจ่ายเงินสินบนและเงินรางวัล พ.ศ. ๒๕๔๗ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๗ และระเบียบคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการว่าด้วยการจ่ายเงินสินบนและเงินรางวัล (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ ลงวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดย

(๑) กรณีผู้ร้อง (ผู้นำจับ) ประสงค์จะขอรับเงินสินบน ให้เจ้าหน้าที่แบ่งเงินค่าปรับออกมา ๑ ส่วน ในอัตราร้อยละ ๒๕ ของเงินค่าปรับในคดีนั้น เพื่อเป็นเงินสินบนที่จะมอบให้ผู้นำจับต่อไป

(๒) แบ่งให้ผู้จับ ให้เจ้าหน้าที่แบ่งเงินค่าปรับออกมา ๑ ส่วน ในอัตราส่วนร้อยละ ๓๐ ของเงินค่าปรับในคดีนั้น เพื่อเป็นเงินรางวัล ซึ่งกรณีมีผู้จับหลายคน ให้แต่ละคนได้รับส่วนแบ่งเงินรางวัลเท่าๆ กัน

ทั้งนี้ เงินค่าปรับที่เหลือจากการแบ่งเงินรางวัล และเงินสินบน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป

๕. ผู้รับผิดชอบ ได้แก่

๕.๑ พาณิชย์จังหวัด : อนุมัติสั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๕.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า : รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ พร้อมทั้งมอบหมายเจ้าหน้าที่เข้าร่วมตรวจสอบ

๕.๓ นักวิชาการพาณิชย์ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไป : เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพรบ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒ มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๕.๔ นักวิชาการพาณิชย์ ตั้งแต่ระดับชำนาญการขึ้นไป : มีหน้าที่เป็นพนักงานเปรียบเทียบคดีได้

๖. เอกสารอ้างอิง

๖.๑ พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒

๖.๒ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยราคาสินค้าและบริการฯ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เช่น การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ หรือ การแสดงราคาซื้อขายสินค้าเกษตร เป็นต้น

๖.๓ ระเบียบคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเปรียบเทียบคดี พ.ศ. ๒๕๔๗

๖.๓ ระเบียบคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเปรียบเทียบคดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

๖.๔ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่วนจังหวัด ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ จังหวัดฉะเชิงเทรา ว่าด้วยขั้นตอน วิธีการและอัตราการเปรียบเทียบ พ.ศ. ๒๕๕๒

๖.๕ ระเบียบคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการว่าด้วยการจ่ายเงินสินบนและเงินรางวัล พ.ศ. ๒๕๔๗

๖.๖ ระเบียบคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการว่าด้วยการจ่ายเงินสินบนและเงินรางวัล (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

๗. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๗.๑ พระราชบัญญัติ, ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ, ระเบียบคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ สามารถดาวน์โหลดได้จาก www.dit.go.th ในหัวข้อกฎหมายในความรับผิดชอบ

๗.๒ ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่วนจังหวัด ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ จังหวัดฉะเชิงเทรา ว่าด้วยขั้นตอน วิธีการและอัตราการเปรียบเทียบ พ.ศ. ๒๕๕๒ กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้าเป็นผู้จัดเก็บ

๗.๓ บันทึกตรวจ, บันทึกจับกุม, บันทึกเปรียบเทียบคดี และใบเสร็จรับเงิน กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้าเป็นผู้จัดเก็บ