



# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การตลาด ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การตลาด ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การตลาด

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การตลาด	๑
สถานที่ตั้ง	๑ - ๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ผังแสดงขั้นตอนการร้องทุกข์	๔
ผังแสดงขั้นตอนการสอบสวนทางวินัย	๕
ผังแสดงขั้นตอนการอุทธรณ์คำสั่ง	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๘ - ๙
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ	๑๐
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๑๐
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๑๐
มาตรฐานงาน	๑๑
จัดทำโดย	๑๑
ภาคผนวก	๑๒

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การตลาด

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การตลาด

เพื่อให้การบริหารระบบขององค์กรเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การตลาดจึงได้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้ง : สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย ๕๑/๔๗ ถนนสวนผัก ซอย ๔ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐ โทรศัพท์ ๐-๒๐๒๔๙๒๗๐-๔ โทรสาร ๐-๒๐๒๔๙๒๗๘

สถานที่ตั้ง : ตลาดสาขาทลิ่งชันตั้งอยู่ ณ ตลาดกลางเกษตรกรตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๕๑/๔๗ ถนนสวนผัก ซอย ๔ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๔๓๕๓๑๑๒

สถานที่ตั้ง : ตลาดสาขาหนองม่วงตั้งอยู่ ณ ตลาดกลางเกษตรกรหนองม่วง ๕๑๖/๙ ตำบลหนองม่วง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๗๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๖-๔๓๑๙๕๑

สถานที่ตั้ง : ตลาดสาขาลำพูนตั้งอยู่ ณ ตลาดกลางเกษตรกรลำพูน ๓๔๕ หมู่ ๗ ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลอุโมงค์ อำเภอมือง จังหวัดลำพูน ๕๑๑๕๐ โทรศัพท์ ๐๕๓-๙๘๒๔๗๓ โทรสาร ๐๕๓-๙๘๒๔๗๒

สถานที่ตั้ง : ตลาดสาขาบางคล้าตั้งอยู่ ณ ตลาดกลางเกษตรกรบางคล้า ๑/๒๕-๒๖ ถนน ๓๐๔ ฉะเชิงเทรา-กบินทร์บุรี หมู่ ๓ ตำบลเสม็ดเหนือ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๑๐ โทรศัพท์ ๐๓๘-๐๘๘๓๘๖-๗ โทรสาร ๐๓๘-๕๔๑๙๕๕

สถานที่ตั้ง : ตลาดสาขาปากคลองตลาดตั้งอยู่ ณ ตลาดผักและผลไม้ปากคลองตลาด๒๖-๒๘ ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐ โทรศัพท์ ๐-๒๒๒๑๔๘๖๕ โทรสาร ๐-๒๒๒๑๖๔๖๘

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและผู้มาติดต่อ

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การตลาดฯ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

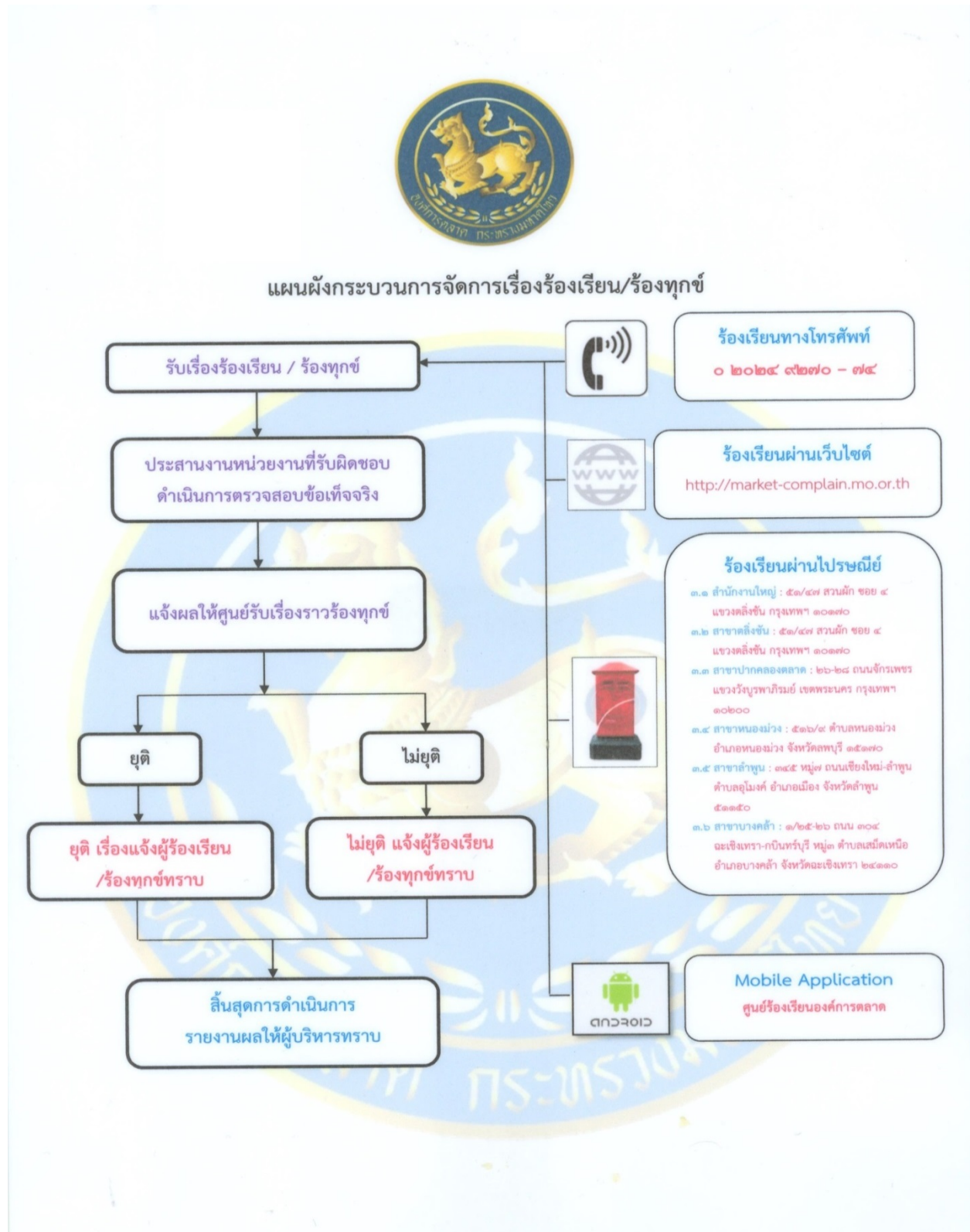
#### ๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนทั่วไป
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์/ไปรษณีย์/จดหมาย/ตู้ปณ/ตู้แสดงความคิดเห็น/จ.ม.อิเล็กทรอนิกส์(เว็บไซต์)

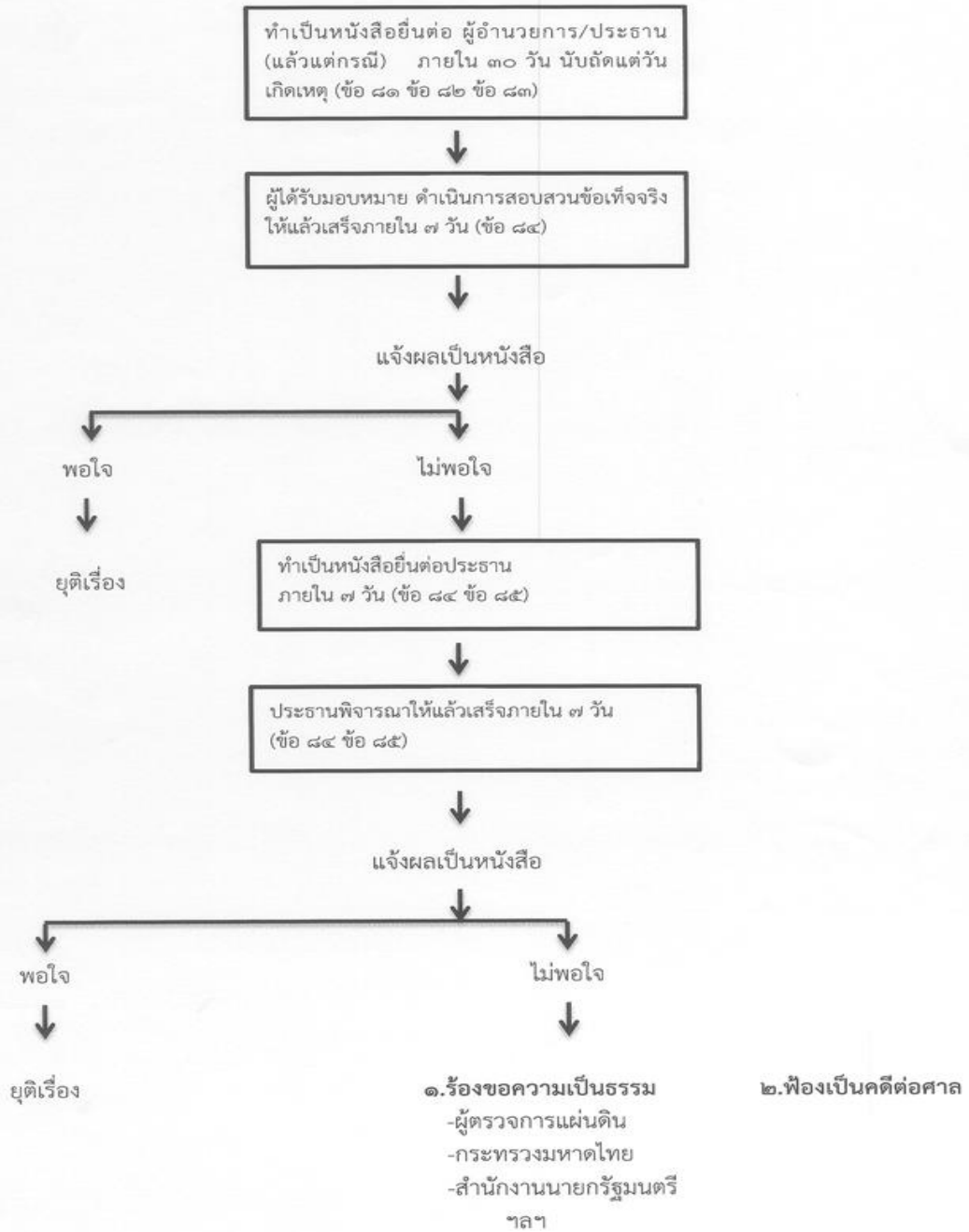
#### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น (ในเวลาราชการ)

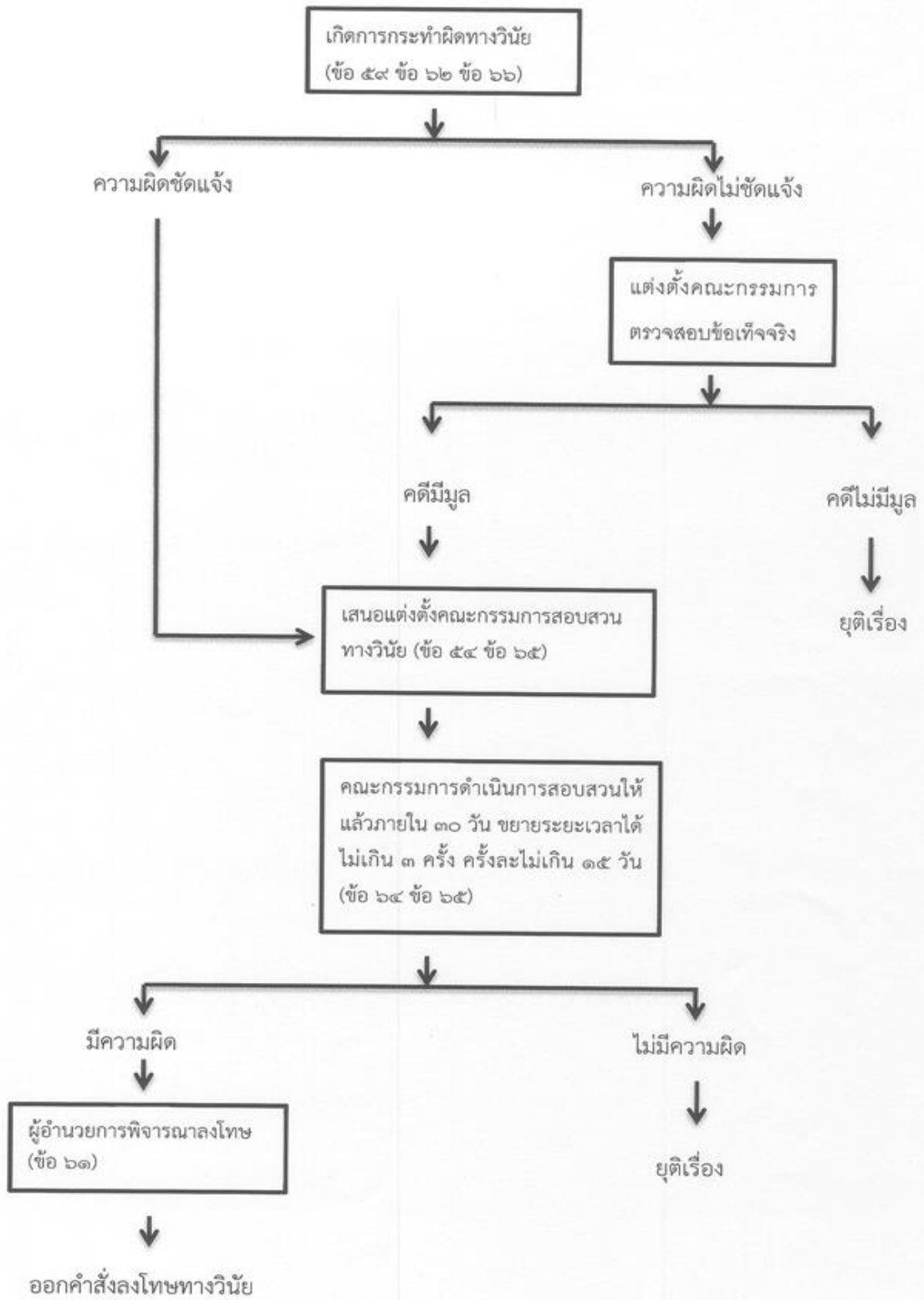
## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ผังแสดงขั้นตอนการร้องทุกข์

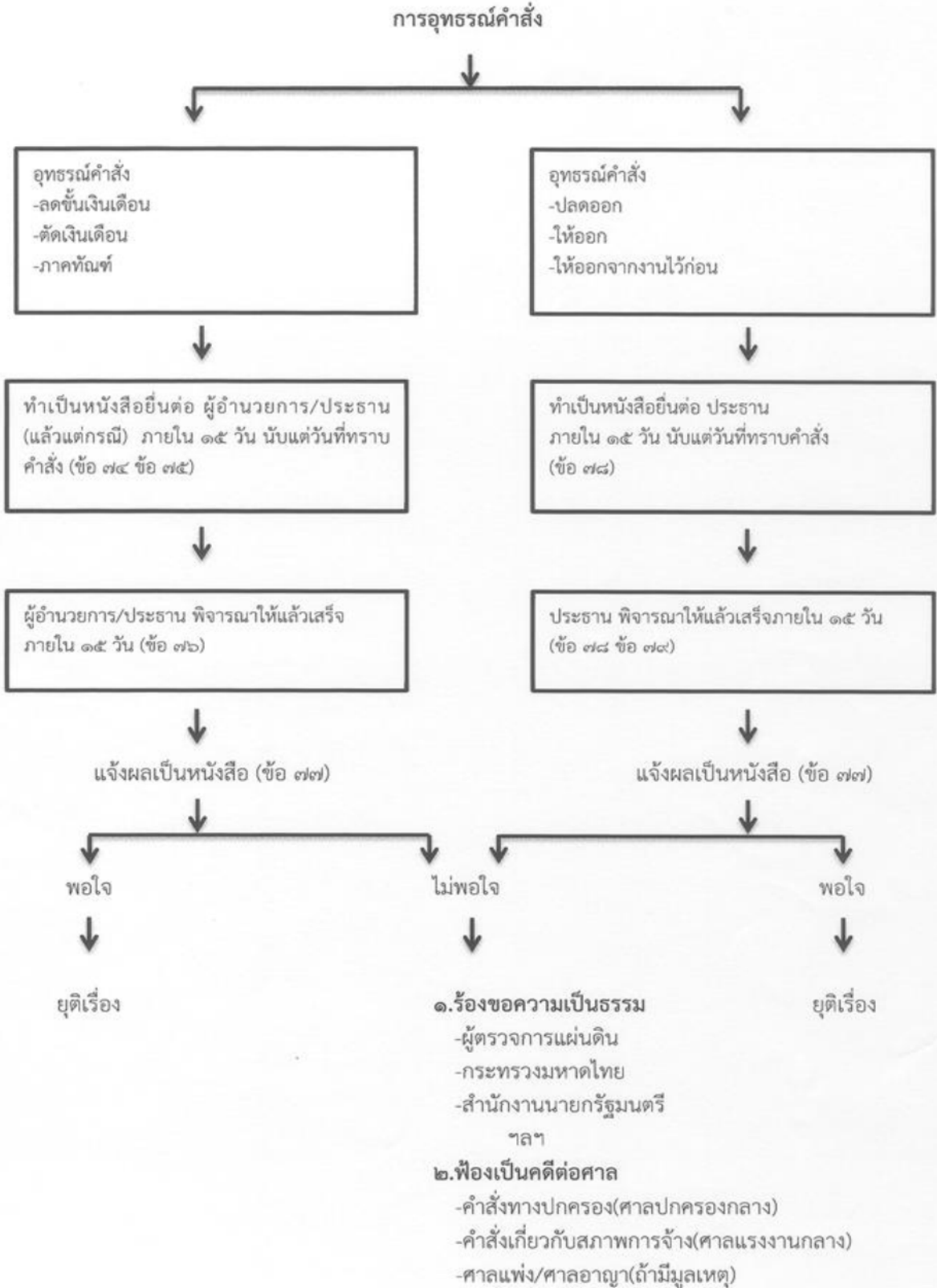


ผังแสดงขั้นตอนการสอบสวนทางวินัย





### ผังแสดงขั้นตอนการอุทธรณ์คำสั่ง



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การร้องเรียนของพนักงานองค์การตลาดควรประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ e-mail และ/หรือเบอร์โทรศัพท์
  ๒. สรุปสาระการร้องเรียน อะไร ใครที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์เกิดเมื่อไร ที่ใด และทำไมสถานการณ์นั้นๆ จึงไม่ยุติธรรมหรือผิด
  ๓. สิ่งที่ท่านได้พยายามทำเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ ข้อร้องเรียน และ ผลที่เกิดขึ้น
  ๔. ถ่ายเอกสาร จดหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียน
  ๕. หลักฐาน ข้อเท็จจริง และพยานต่างๆ
  ๖. ผลที่ท่านคาดหวังต่อการร้องเรียน
- กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

๑. รวบรวมข้อเท็จจริง  
ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมการดำเนินงานองค์การตลาดนั้นด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลที่มีความเหมาะสมดำเนินการ
๒. ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล  
ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลเพื่อพิจารณาขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยอาจ
  - ๒.๑ ดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทนตน หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่ตนมีอำนาจที่จะกระทำได้ หรือ
  - ๒.๒ รายงานต่อบุคคลที่มีอำนาจดำเนินการและเกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้ดำเนินการประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล
๓. กำหนดมาตรการดำเนินการ  
ผู้ที่ดำเนินการตามข้อ ๒. กำหนดมาตรการการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมการดำเนินงานองค์การตลาดและบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายรวมทั้งหมด ทั้งนี้ในกรณีที่เป็น เรื่องสำคัญผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้รายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการองค์การตลาดเช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือสถานะการเงินขององค์การตลาด หรือขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินงานขององค์การตลาดหรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น
๔. รายงานผล  
ให้ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลตามข้อ ๓ ให้ผู้ร้องเรียนทราบหากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง ทั้งนี้ กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนได้ยึดตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

**- มาตรการคุ้มครองและบรรเทาความเสียหายให้กับผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือ**

ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์เรื่อง “การคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์การตลาดเกี่ยวกับการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐรวมถึงการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือจริยธรรมการดำเนินงานขององค์กร” ที่องค์การตลาดได้กำหนดไว้ดังนี้

๑. ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้องค์การตลาด สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒. หากองค์การตลาดถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓. กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหายผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้องค์การตลาดกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือองค์การตลาดอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

๔. ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

๕. กรณีการร้องเรียนเป็นเท็จหรือเพื่อการกลั่นแกล้งใส่ร้าย จะมีความผิดทางวินัย

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การตลาด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
<p>ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒-๐๒๔๙๒๗๐-๔ ต่อ ๔๓ และตลาดสาขาทั้ง ๕ แห่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สาขาตลิ่งชัน ๐๒-๔๓๕๓๑๑๒</li> <li>- สาขาบางค้อ ๐๓๘๐๘๘๘๓๖</li> <li>- สาขาลำพูน ๐๕๓-๙๘๒๔๗๓</li> <li>- สาขาปากคลองตลาด ๐๒-๒๒๑๔๘๖๕</li> <li>- สาขาหนองม่วง ๐๓๖-๔๓๑๙๙๑</li> </ul>	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
<p>ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://market-complain.mo.or.th">http://market-complain.mo.or.th</a></p>	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
<p>ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-สำนักงานใหญ่ และสาขาตลิ่งชัน ๕๑/๔๗ สวนผัก ซอย ๔ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐</li> <li>-สาขาบางค้อ ๑/๒๕-๒๖ ถนน ๓๐๔ ฉะเชิงเทรา-กบินทร์บุรี หมู่ ๓ ตำบล เสม็ดเหนือ อำเภอบางค้อ จังหวัด ฉะเชิงเทรา ๒๔๑๑๐</li> <li>-สาขาลำพูน ๓๕๔ ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลอุโมงค์ อำเภอมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๑๕๐</li> <li>-สาขาปากคลองตลาด ๒๖ - ๒๘ ถนน จักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขต พระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐</li> <li>-สาขาหนองม่วง ๕๑๖/๙ ตำบลหนองม่วง อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๗</li> </ul>	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
<p>ร้องเรียนทางตู้ ปณ.</p>	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
<p>ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น</p>	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้รับผิดชอบเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การตลาด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนเป็นรายไตรมาส เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๒ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุก ๖ เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๔ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๐๒๔๙๒๗๐-๗๔
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๒๐๒๔๙๒๗๘
- เว็บไซต์ <http://market-complain.mo.or.th>