



คู่มือสำหรับผู้รับบริการ
การให้บริการตามภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชน
ในเขตเมืองพัทยา

งานกฎหมาย
กลุ่มงานกฎหมาย
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๒๕-๓๒๔๒



แนวทางการให้บริการตามภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนในเขตเมืองพัทยา หน่วยงาน : กลุ่มงานกฎหมาย

๑. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ในการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตามที่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีมติให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๑/๒๕๕๑ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และออกคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา และคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ประจำเมืองพัทยา ประกอบกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการรับเรื่องร้องทุกข์และพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยง่าย คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงวางระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมกันนี้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เป็นระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งระเบียบกฎหมายทั้งสองฉบับนี้ถูกประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ และเพื่อสร้างความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวให้ถูกต้อง ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนจัดให้มีการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

๒. ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (การร้องทุกข์หรือขอคำปรึกษากฎหมาย)

- ๑) ช่องทางจดหมายหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ๒) ช่องทางสายด่วน (Call Center) ๑๓๓๗
- ๓) ช่องทางเพจสายตรงนายกเมืองพัทยา และเพจ PRPATTAYA
- ๔) ช่องทางเว็บไซต์ของเมืองพัทยา <https://webboard.pattaya.go.th/>
- ๕) ช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line Official) @pattayaconnect
- ๖) ช่องทางด้วยตนเอง (Walk-in) ณ กลุ่มงานกฎหมาย และฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา

ในวันและเวลาราชการ



๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๒) ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อ ๔ “ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจตามที่เมืองพัทยากำหนด และเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาขอหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ” และตามข้อ ๔ วรรคสอง “กรณีที่เกิดเหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เมืองพัทยา ผู้บริโภคมีสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะอนุกรรมการได้”

๔. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ชื่อกระบวนการ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา/ราย	หมายเหตุ
๑.	ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และเสนอนายกเมืองพัทยามอบหมายกลุ่มงานกฎหมาย	ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัดเมืองพัทยา	๒๐ วัน (กรณีเป็นเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไขเป็นการด่วน ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์จะส่งสำเนาเรื่องร้องทุกข์ให้กลุ่มงานกฎหมายก่อน)	
๒.	ประชาชนขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมาย (ทั้งช่องทางโทรศัพท์และเดินทางมาด้วยตนเอง)	กลุ่มงานกฎหมาย	๑ - ๒ วันการ กลุ่มงานกฎหมายจัดเวรนิติกรให้คำปรึกษาประชาชนบริเวณหน้าห้องกลุ่มงานกฎหมาย	
๓.	ประชาชนขอรับความช่วยเหลือ/ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายอื่น ๆ	กลุ่มงานกฎหมาย	๑ - ๒ วันการ กลุ่มงานกฎหมายจัดเวรนิติกรให้คำปรึกษาประชาชนบริเวณหน้าห้องกลุ่มงานกฎหมาย	

