

# คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน

## ๑. ขั้นตอนการร้องเรียนบริษัททัวร์/มัคคุเทศก์

- นักท่องเที่ยวต้องเขียนคำร้องพร้อมกับกรอกรายละเอียดคำร้องกรณีร้องเรียนบริษัททัวร์หรือมัคคุเทศก์
- แนบเอกสารการร้องเรียน
- จัดส่งเอกสารให้กับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลางหรือสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาของแต่ละภาค เพื่อตรวจสอบบริษัททัวร์หรือมัคคุเทศก์ และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



### สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง

ถนนพระราม1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทร 0 2214 1386

#### คำร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. เรื่องที่ร้องเรียน.....

2. ชื่อผู้ร้องเรียน..... อยู่บ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์/โทรสาร.....

E-Mail..... บุคคลที่สามารถติดต่อได้.....

อยู่บ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์/โทรสาร.....

3. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน.....

ใบอนุญาตเลขที่..... อยู่บ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์/โทรสาร.....

4. รายละเอียดคำร้อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

## ๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็น

เรื่อง <input checked="" type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แสดงข้อคิดเห็น	
ช่องทาง	<input type="checkbox"/> จดหมายจากนักท่องเที่ยว <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> Walk in <input type="checkbox"/> หนังสือราชการ <input type="checkbox"/> เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 1111
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน/แสดงความข้อคิดเห็น	
ชื่อ - สกุล.....	สัญชาติ.....
Email.....	โทรศัพท์..... โทรสาร.....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....	
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง/ปรับปรุง	
ชื่อ - สกุล.....	หน่วยงาน.....
วันที่/เดือน/ปี.....สถานที่ติดต่อ/สถานที่เกิดเหตุ.....จังหวัด.....	
<b>หัวข้อร้องเรียน/แสดงความข้อคิดเห็น</b>	
<input type="checkbox"/> อัญมณี	
<input type="checkbox"/> สนามบิน	
<input type="checkbox"/> โรงพยาบาล	
<input type="checkbox"/> ค่าธรรมเนียม	
<input type="checkbox"/> ทารุณสัตว์	
<input type="checkbox"/> ก่อความเดือนร้อนรำคาญ	
<input type="checkbox"/> การขนส่ง	
<input type="checkbox"/> รถทัวร์ <input type="checkbox"/> รถตู้ <input type="checkbox"/> รถไฟ <input type="checkbox"/> รถสามล้อ	
<input type="checkbox"/> สายการบิน <input type="checkbox"/> เรือ <input type="checkbox"/> รถแท็กซี่ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> การพักผ่อน	
<input type="checkbox"/> โรงแรม <input type="checkbox"/> รีสอร์ท <input type="checkbox"/> บังกะโล <input type="checkbox"/> เกสต์เฮ้าส์	
<input type="checkbox"/> โฮมสเตย์ <input type="checkbox"/> บ้านเช่า <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> บริษัทนำเที่ยว	
<input type="checkbox"/> การซื้อรายการนำเที่ยว <input type="checkbox"/> การจองบัตรโดยสาร <input type="checkbox"/> การจองที่พัก <input type="checkbox"/> การใช้บริการมัคคุเทศก์	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> การเช่ายานพาหนะ/อุปกรณ์	
<input type="checkbox"/> รถบัส <input type="checkbox"/> รถยนต์ <input type="checkbox"/> รถตู้ <input type="checkbox"/> รถชมวิว	
<input type="checkbox"/> เรือ/แพ <input type="checkbox"/> รถจักรยานยนต์ <input type="checkbox"/> รถจักรยาน <input type="checkbox"/> เจ็ตสกี	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> สถานบริการ/ร้านอาหาร	
<input type="checkbox"/> ร้านค้า <input type="checkbox"/> ร้านอาหาร <input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า	
<input type="checkbox"/> สปา/ร้านนวด <input type="checkbox"/> สถานบันเทิง <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> การซื้อสินค้า	
<input type="checkbox"/> ห้างสรรพสินค้า <input type="checkbox"/> ร้านค้า <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> แหล่งท่องเที่ยว	
<input type="checkbox"/> การบริหารจัดการ <input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่รัฐ(เช่น ตรวจคนเข้าเมือง/ศุลกากร/สรรพสามิต/vat refund	
<input type="checkbox"/> ระบบของหน่วยงานภาครัฐ <input type="checkbox"/> การบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ .....	

หัวข้อขอความช่วยเหลือ

- ลืมของ
  - บนรถแท็กซี่/รถโดยสาร
  - ภายในสนามบิน
  - อื่นๆ.....
- ททรัพย์สินสูญหาย
  - บนรถแท็กซี่/รถโดยสาร
  - ภายในสนามบิน
  - อื่นๆ.....
- ถูกลักทรัพย์
  - บนรถแท็กซี่/รถโดยสาร
  - ภายในสนามบิน
  - อื่นๆ.....
- ถูกทำร้ายร่างกาย
- ช่วยตามหาคน
- ล่ามแปล

หัวข้อบาดเจ็บ/เสียชีวิต

- อุบัติเหตุทางบก
  - รถจักรยานยนต์ชนกัน
  - รถยนต์ชนกัน
  - รถยนต์ชนรถจักรยานยนต์
  - ถูกรถยนต์
  -
- ถูกรถจักรยานยนต์ชน
  - รถยนต์เสียหลักลงข้างทาง
  - รถจักรยานยนต์ล้ม
  - อื่นๆ.....
- อุบัติเหตุทางน้ำ
  - พลัดตกจากเรือ
  - เรือล่ม
  - เรือชนกัน
  - เจ็ดสติ
  - กิจกรรมทางน้ำ
  - จมน้ำ
  - อื่นๆ.....
- โรคประจำตัว
- ฆ่าตัวตาย
- อื่นๆ.....

**ประเด็นในการร้องเรียน**

- หลอกลวง(พาไปในร้านที่ไม่ต้องการไป ให้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง ทองเงินไม่ครบ เรียกค่าเสียหายสูงกว่าปกติ เสนอให้สิทธิพิเศษแต่ไม่ให้อะไร)
- เอารัดเอาเปรียบ (เช่น เรียกเก็บค่าบริการสินค้า/ บริการสูงกว่าปกติ)
- สินค้า/บริการไม่ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกลางกำหนด
- สินค้า/บริการเป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ระบบของหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ(เช่น เอกสารซ้ำซ้อน เรียกเก็บค่าปรับ โดยไม่มีการกำหนดอัตราที่ชัดเจน)
- เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้/สื่อสารไม่ได้
- เจ้าหน้าที่ทำงาน ไม่มีประสิทธิภาพ(เช่น ล่าช้า ทำเอกสารผิด ฯลฯ)
- เจ้าหน้าที่ทุจริต
- ขโมยทรัพย์สิน/สิ่งของ (ไปรระบุประเภท.....)
- สิ่งแวดล้อม(เช่น น้ำเสีย ขยะ)
- อื่นๆ ระบุ.....

\*\*\*\*\*

**หลักฐานที่แนบมาในการส่งเรื่องร้องเรียน และข้อคิดเห็น**

- ใบเสร็จรับเงิน /หลักฐานการจอง /ตัว /หลักฐานการยกเลิกการจอง / หลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- หมายเลขทะเบียนรถ / หมายเลขเรือ/ หรือหมายเลขอื่นๆที่เกี่ยวกับเหตุที่เกิด
- ภาพถ่ายที่เกี่ยวกับเหตุที่เกิด/ ภาพถ่ายสถานที่เกิดเหตุ
- สำเนาบัตรประชาชน / สำเนาพาสปอร์ตของผู้ร้องเรียน
- หลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (เช่น ใบแจ้งความ/ ใบวินิจฉัยแพทย์)

**สรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน /ข้อคิดเห็น**

ผู้ร้องเรียน/ผู้แสดงความข้อคิดเห็น

ลงชื่อ.....

(.....)

เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ลงชื่อ.....

(.....)