



งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

คู่มือการปฏิบัติงาน การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๓๙

ฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๕๘

ฝ่ายควบคุม กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๔๘

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ กองคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โทร ๐๒ ๑๔๑ ๒๓๑๓

ฝ่ายควบคุม สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด โทร ๐๒ ๑๔๑ ๒๒๖๕

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้อนุมัติ พลตำรวจตรี.....

(ประสิทธิ์ เฉลิวุฒิศักดิ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานตรวจสอบพฤติการณ์
ผู้ประกอบการธุรกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบ.....

(นายอุฬาร จิวเจริญ)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

ผู้รับผิดชอบ.....

(นายศรินทร์ รักษ์เผ่า)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

ผู้รับผิดชอบ.....

(นายจิตินันท์ สิงหา)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

ผู้รับผิดชอบ พันตำรวจเอก.....

(ประทีป เจริญกลับ)

ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

ผู้รับผิดชอบ.....

(นายศรินทร์ รักษ์เผ่า)

ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

คู่มือการปฏิบัติงาน การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจมีขั้นตอน/กระบวนการ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
๓. เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการศึกษาการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติการนี้จัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบการธุรกิจ การดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาชดเชยความเสียหายที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากฉลากที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค รวมทั้งให้มีการตรวจสอบฉลากของผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า และความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการได้รับข้อความโฆษณาและสื่อโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค รวมทั้งให้มีการตรวจสอบข้อความโฆษณาและสื่อโฆษณาของผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือข้อความที่อาจก่อผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ครอบคลุมการตรวจสอบการดำเนินการตามแผนการจ่ายผลตอบแทนในธุรกิจขายตรง ที่ตั้งสถานที่ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และสินค้าชนิดอื่น ๆ ที่กฎหมายห้ามมิให้จำหน่ายนอกสถานที่ทำการของผู้ประกอบการธุรกิจและระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

นิยามศัพท์

- สคบ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ลคบ. หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- กคส. หมายถึง กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
- กคช. หมายถึง กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
- กคฉ. หมายถึง กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
- กคต. หมายถึง กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
- สปจ. หมายถึง สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้อำนวยการสำนัก หรือผู้อำนวยการกองในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้อำนวยการกอง หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง เลขาธิการกรมหรือผู้ได้รับมอบหมายอื่น ๆ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้อำนวยการมอบหมายงานให้พิจารณาดำเนินการ

คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด หมายความว่า คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิด หมายความว่า คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร และมอบอำนาจในการเปรียบเทียบความผิด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง หมายความว่า คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

ผู้ประกอบการธุรกิจ หมายความว่า ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้าหรือผู้ให้บริการ และหมายความถึงผู้ประกอบการกิจการโฆษณาด้วย

ข้อความ หมายความว่า การกระทำที่ปรากฏด้วยตัวอักษร ภาพ ภาพยนตร์ แสง เสียง เครื่องหมาย หรือการกระทำอย่างใด ๆ ที่ทำให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจความหมายได้

โฆษณา หมายความว่า รวมถึง การทำการไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ในทางการค้า

สื่อโฆษณา หมายความว่า สิ่งที่ใช้เป็นสื่อในการโฆษณา เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์โทรเลข โทรศัพท์ หรือป้าย

ฉลาก หมายความว่า รูป รอยประดิษฐ์ กระดาษหรือสิ่งอื่นใดที่ทำให้ปรากฏข้อความเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า หรือสอดแทรกหรือรวมไว้กับสินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้า และหมายความรวมถึงเอกสารหรือคู่มือสำหรับใช้ประกอบกับสินค้า ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่สินค้าหรือภาชนะบรรจุหรือหีบห่อบรรจุสินค้านั้น

ขายตรง หมายความว่า การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการนำเสนอขายต่อผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของผู้อื่น หรือสถานที่อื่นที่มีใช้สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติธุระ โดยผ่านตัวแทนขายตรงหรือผู้จำหน่ายอิสระชั้นเดียวหรือหลายชั้น แต่ไม่รวมถึงนิติกรรมตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ตลาดแบบตรง หมายความว่า การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น ส่วนการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยวิธีการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ถือว่าเป็นตลาดแบบตรง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ พิจารณาเพื่อมีมติเปรียบเทียบความผิดหรือดำเนินคดีและส่งเรื่องให้สำนักกฎหมายและคดีดำเนินการ

๒. คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง มีหน้าที่ พิจารณาเพื่อมีมติเปรียบเทียบความผิดตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค / รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ พิจารณาข้อเท็จจริง อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการ ให้นโยบาย และลงนามในหนังสือ

๔. ผู้อำนวยการกอง มีหน้าที่ รับนโยบายการตรวจจากผู้บริหาร สั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาและควบคุมดูแล

๕. หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน มีหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษา เสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการกอง

๖. เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่

- จัดทำแผนปฏิบัติงานตรวจสอบสินค้าและบริการ
- พิจารณาเอกสาร/หลักฐานคำร้องและการดำเนินการส่งให้หน่วยงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- ออกหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง
- ประสานงานกับผู้ประกอบธุรกิจ คณะกรรมการต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนการทำงานของการทำงานการดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจ

๗. เจ้าหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้ามา เพื่อให้ตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจ

๘. กองกฎหมายและคดี มีหน้าที่ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด

๙. คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

- คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีหน้าที่ พิจารณาเรื่องที่ได้รับมาจากคณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและมีคำสั่งการดำเนินงานตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการด้านโฆษณา
- คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีหน้าที่ พิจารณาเรื่องและมีคำสั่งการดำเนินงานตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการด้านสัญญา
- คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก มีหน้าที่ พิจารณาเรื่องและมีคำสั่งการดำเนินงานตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการด้านฉลาก

๑๐. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยการโฆษณา มีหน้าที่ ติดตามสอดส่องและวินิจัยการโฆษณา ดำเนินการกรณีที่พิจารณาข้อเท็จจริงเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีกฎหมายอื่นควบคุมเป็นการเฉพาะแล้วให้ส่งหน่วยงานอื่นรับผิดชอบ

๑๑. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มีหน้าที่ กำกับ ติดตาม สอดส่องผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง

ผู้รับผิดชอบ

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๑. งานตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๒. งานตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

๓. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๔. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

๕. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๖. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๗. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบจับ
๘. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามนโยบาย/เทศกาล

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านขายตรงและตลาดแบบตรง

๙. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง
๑๐. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง

สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

๑๑. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนในส่วนภูมิภาค (ตามแผนการตรวจติดตามพฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจ (ตรวจจับ) โดยสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)
๑๒. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนในส่วนภูมิภาค (ตามแผนการตรวจแนะนำโดยสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)
๑๓. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนในส่วนภูมิภาค (ตามแผนการตรวจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด)
๑๔. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนในส่วนภูมิภาค ร้องเรียนต่อสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค
๑๕. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนในส่วนภูมิภาค ร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๑. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา อนุมัติการตรวจตามแผน

๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๓. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๔. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ

กรณีเร่งด่วน ใช้เวลาดำเนินการตรวจสอบ ๑ วัน

กรณีปกติ ใช้เวลาดำเนินการตรวจสอบ ๑๕ วัน

๕. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือรายงานผลการตรวจ

- ตรวจพบถูกต้อง -> เสนอ ลคบ. ดำเนินการยุติเรื่อง
- ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการส่งเรื่องเข้ากรรมการ/อนุกรรมการ และ ลคบ.

พิจารณา

๖. ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ผิดได้ ๒ กรณี

๑. เรื่องยากต่อการวินิจฉัย เป็นเรื่องที่ยุ่งยากต้องมีกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๒. เรื่องความผิดชัดเจน เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ.พิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๗. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจัดทำหนังสือ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อทราบผลการตรวจ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามข้อ

กฎหมาย

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๑. เจ้าหน้าที่ธุรการรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลาง และลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ และเสนอผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ดำเนินการพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา มอบหมายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

๓.๑ เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารหลักฐาน

๓.๒ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ

๔. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา พิจารณาน้ำหนักขออนุมัติออกตรวจ

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๕. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๖. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีเร่งด่วน ใช้เวลาดำเนินการตรวจสอบ ๑ วัน

กรณีปกติ ใช้เวลาดำเนินการตรวจสอบ ๑๕ วัน

๗. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา จัดทำหนังสือเสนอความเห็นในการตรวจ

- ตรวจพบถูกต้อง -> เสนอ ลคบ. ดำเนินการยุติเรื่อง
- ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการ/อนุกรรมการ และลคบ.

พิจารณา

๘. ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ผิดได้ ๒ กรณี

๑. เรื่องยากต่อการวินิจฉัย เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๒. เรื่องความผิดชัดเจน เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ.พิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๙. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาจัดทำหนังสือ

๙.๑ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อทราบผลการตรวจ

๙.๒ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย

ส่งหน่วยงานอื่น และจัดทำคำสั่ง

ขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณีตรวจตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

๑. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาจัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาและตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย อนุมัติการตรวจตามแผน

๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๓. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๔. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

๕. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา จัดทำหนังสือและรายงานผลการตรวจ

- ตรวจพบถูกต้อง -> รายงาน ลคบ.ให้รับทราบ
- ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการธุรกิจรับทราบและชี้แจงกับเจ้าหน้าที่

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

๖. เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจได้รับหนังสือจากเจ้าหน้าที่จะต้องมาชี้แจงกับเจ้าหน้าที่

๗. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาจัดทำรายงานเพื่อเสนอคณะกรรมการ/อนุกรรมการกรณี ออกตรวจแล้วพบความไม่ถูกต้องและรายละเอียดที่ผู้ประกอบการธุรกิจมาชี้แจงเพิ่มเติม

๘. คณะกรรมการ/อนุกรรมการพิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๙. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาจัดทำคำสั่งตามที่ คณะกรรมการ/อนุกรรมการ พิจารณา
๑๐. ประธานกรรมการ/อนุกรรมการลงนาม
๑๑. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาแจ้งคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบ และเสนอ
สคบ. ทราบ และส่งให้กองกฎหมาย และคดีดำเนินการเปรียบเทียบปรับ

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

๑. เจ้าหน้าที่ธุรการกองรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลางและลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ และเสนอผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริ
โภคด้านโฆษณา ดำเนินการพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา มอบหมายงานการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

๓.๑ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

๓.๒ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ

๔. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา พิจารณาน้ำหนักข้อขออนุมัติออกตรวจ

- เห็นชอบ -> เสนอ สคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๕. สคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๖. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

๗. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา จัดทำหนังสือเสนอและรายงานผลการตรวจ

- ตรวจพบถูกต้อง -> รายงาน สคบ.ให้รับทราบยุติเรื่อง

- ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการธุรกิจรับทราบและชี้แจงกับเจ้าหน้าที่

กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

๘. เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจได้รับหนังสือผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องรับทราบและชี้แจงกับเจ้าหน้าที่

๙. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาจัดทำรายงานเพื่อเสนอคณะกรรมการ/อนุกรรมการ
กรณีออกตรวจแล้วพบความไม่ถูกต้องและรายละเอียดที่ผู้ประกอบการธุรกิจมาชี้แจงเพิ่มเติม

๑๐. คณะกรรมการ/อนุกรรมการพิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๑. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาจัดทำคำสั่งตามที่ คณะกรรมการ/อนุกรรมการพิจารณา

๑๒. ประธานกรรมการ/อนุกรรมการลงนาม

๑๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา แจ้งคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบ และเสนอ
สคบ. ทราบ และส่งให้กองกฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบปรับ

๑๔. **กรณี** ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจต้องการที่จะอุทธรณ์ ต้องทำเป็นหนังสือยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือจะส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนเลขอาธิการการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคโดยต้องยื่นภายใน ๑๐ วันนับตั้งแต่วันที่ผู้อุทธรณ์ได้รับคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑๕. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาดำเนินการจัดทำเอกสารในการอุทธรณ์

๑๕. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาดำเนินการจัดทำเอกสารในการอุทธรณ์

ขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

๑. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากจัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก อนุมัติการตรวจตามแผน

๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๓. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๔. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ

- ถูกต้อง -> จัดทำรายงานผลการตรวจ
- ไม่ถูกต้อง-> รายงานแจ้งผอ.กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และ ลคบ. พิจารณา

๕. ถูกต้อง เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จัดทำรายงานผลการตรวจเสนอ ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และ ลคบ. ทราบ

๖. ไม่ถูกต้อง จะแยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณี ฉลากอาจเป็นเท็จ

๒. กรณี ฉลากไม่ถูกต้อง

๗. กรณี ฉลากอาจเป็นเท็จ คณะกรรมการ/อนุกรรมการ พิจารณา

- ฉลากเป็นเท็จ

๗.๑ ออกคำสั่งแก้ไขฉลาก เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากจัดทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการที่มีคำสั่งแก้ไขฉลากจากคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

๗.๒ เสนอ ลคบ. พิจารณาผลการรายงานจากคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเรื่องความผิดและบทลงโทษ

- เห็นชอบ -> แจ้งกองกฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบความผิด
- ไม่เห็นชอบ -> แจ้งให้เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากดำเนินการ

การลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการใหม่

- ฉลากไม่เป็นเท็จ -> เสนอ ลคบ. ดำเนินการยุติเรื่อง

๘. กรณี ฉลากไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการชี้แจง

๙. ผู้ประกอบการติดต่อชี้แจงข้อเท็จจริง

๑๐. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จัดทำรายงานสรุปผลชี้แจงข้อเท็จจริงจากผู้ประกอบการเพื่อเสนอ ลคบ.

๑๑. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

พิจารณาสรุปผลรายงานผลการชี้แจงจากผู้ประกอบการ

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๒. ลคบ. พิจารณาข้อเท็จจริง

- กรณีฉลากถูกต้อง -> ดำเนินการยุติเรื่อง
- กรณีฉลากไม่ถูกต้อง -> ส่งเรื่องให้กองกฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบ

ความผิด

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการกรณิ ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสของคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

๑. เจ้าหน้าที่ธุรการรับหนังสือจากสารบรรณกลาง และลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ และเสนอผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากดำเนินการพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากมอบหมายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

๓.๑ เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารหลักฐาน

๓.๒ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ

๔. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณาน้ำหนักข้อขออนุมัติออกตรวจ

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๕. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๖. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตามที่ ได้รับเรื่อง

ร้องเรียน

๗. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จัดทำหนังสือเสนอความเห็นในการตรวจ

- ตรวจพบถูกต้อง -> ลคบ. ดำเนินการยุติเรื่อง
- ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการ/อนุกรรมการ และ

ลคบ.พิจารณา

๘. ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ผิดได้ ๒ กรณี

๑. เรื่องยากต่อการวินิจฉัย เป็นเรื่องที่ยังยากต้องมีคณะกรรมการ /อนุกรรมการใน การพิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๒. เรื่องความผิดชัดเจน เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ.พิจารณา

- เห็นชอบ -> ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๙. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จัดทำหนังสือ

๙.๑ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการเพื่อทราบผลการตรวจ

๙.๒ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย

ส่งหน่วยงานอื่น และจัดทำคำสั่ง

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจจับ

๑. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก รับนโยบายจาก ลคบ.
๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก สั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก เตรียมความพร้อมในการตรวจโดยการสำรวจพื้นที่และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบก่อนลงตรวจ
๔. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ลงพื้นที่ตรวจจับ
๕. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จัดทำรายงานผลการตรวจจับเพื่อเสนอ ลคบ.
๖. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณารายงานผลการตรวจ
 - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.ทราบ
 - ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๗. ลคบ. รับทราบรายงานการตรวจ

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจตามนโยบาย/เทศกาล

๑. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก รับนโยบายจาก ลคบ.
๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก สั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลงตรวจ
๔. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก จัดทำรายงานผลการตรวจเพื่อเสนอ ลคบ.
๕. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พิจารณารายงานผลการตรวจ
 - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.ทราบ
 - ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๖. ลคบ. รับทราบรายงานการตรวจ

ขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

๑. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง อนุมัติการตรวจตามแผน
๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง พิจารณา
 - เห็นชอบ -> เสนอ รอง ลคบ.พิจารณา
 - ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๓. รอง ลคบ. พิจารณา
 - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
 - ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๔. ลคบ. พิจารณา
 - เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ
 - ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๕. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงดำเนินการลงพื้นที่

ตรวจสอบ

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบสถานที่ใน กทม. ๑๕ วัน
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบสถานที่ในต่างจังหวัด ๓๐ วัน

๖. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงจัดทำหนังสือสรุปผลการลงพื้นที่ตรวจ เพื่อรายงานผลการตรวจ

๗. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงพิจารณารายงานผลการตรวจ

- เห็นชอบ -> เสนอ รอง ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๘. รอง ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๙. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาชี้แจง
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๐. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาชี้แจงเพิ่มเติม

๑๑. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงจัดทำหนังสือเสนอความเห็นในคำชี้แจงจากผู้ประกอบการธุรกิจและลงพื้นที่ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๒. ตรวจพบถูกต้อง รอง ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๓. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> ลคบ.ยุติเรื่อง
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๔. ตรวจพบไม่ถูกต้อง

๑. เรื่องยากต่อการวินิจฉัย ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงพิจารณาก่อนนำเสนอเข้าอนุกรรมการ

- เห็นชอบ -> เสนอ อนุกรรมการ พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๕. คณะอนุกรรมการ พิจารณา เรื่องยากต่อการวินิจฉัย แล้วเสนอ รอง ลคบ.พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณาเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๖. ตรวจพบไม่ถูกต้อง

๒. เรื่องความผิดชัดแจ้ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เสนอ รอง ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณาเพื่อเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๗. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> ส่งกองกฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๘. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จัดทำหนังสือถึง
กองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงเรียนหรือแจ้งเบาะแสผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

๑. เจ้าหน้าที่ธุรการรับหนังสือสารบรรณกลางและลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ ธุรการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ และเสนอผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ดำเนินการพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง มอบหมายงานให้ฝ่าย
ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

๓.๑ ตรวจเอกสารหลักฐาน

๓.๒ จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ

๔. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงพิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ รอง ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๕. รอง ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๖. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๗. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ

- ตรวจสอบสถานที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ในทบท. ภายใน ๑๕ วัน

- ตรวจสอบสถานที่ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ในต่างจังหวัดภายใน ๓๐ วัน

หมายเหตุ กรณีไม่ลงพื้นที่ให้เชิญผู้ประกอบการมาชี้แจง และไปยังขั้นตอนข้อ ๑๓

๘. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงจัดทำหนังสือสรุปผล
การลงพื้นที่ตรวจเพื่อรายงานผลการตรวจ

๙. ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงพิจารณารายงานผลการตรวจ

- เห็นชอบ -> เสนอ รอง ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๐. รอง ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๑. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการมาชี้แจง

- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๒. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงจัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการธุรกิจมาชี้แจงเพิ่มเติม

๑๓. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จัดทำหนังสือเสนอความเห็นในคำชี้แจงจากผู้ประกอบการธุรกิจ

๑๔. ตรวจพบถูกต้อง รอง ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๕. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> ลคบ.ยุติเรื่อง
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๖. ตรวจพบไม่ถูกต้อง

๑. เรื่องยกต่อการวินิจฉัย ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงพิจารณาก่อนนำเสนอเข้าอนุกรรมการ

- เห็นชอบ -> เสนอ อนุกรรมการ พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๗. คณะอนุกรรมการ พิจารณา เรื่องยกต่อการวินิจฉัย แล้วเสนอ รอง ลคบ.พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณาเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๘. ตรวจพบไม่ถูกต้อง

๒. เรื่องความผิดชัดแจ้ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงเสนอ รอง ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณาเพื่อเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๑๙. ลคบ. พิจารณา

- เห็นชอบ -> ส่งกองกฎหมายและคดีดำเนินการเปรียบเทียบปรับ
- ไม่เห็นชอบ -> เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๒๐. เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จัดทำหนังสือถึงกองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย

ขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณีตรวจตามแผนในส่วนภูมิภาค (ตามแผนการตรวจติดตามพฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจ (ตรวจจับ) โดยสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)

๑. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดจัดทำแผนการตรวจติดตามพฤติการณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจเสนอผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๓. เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติโครงการ

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๔. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทำหนังสือแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัด ประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทราบกำหนด วัน เวลา ที่จะลงพื้นที่ และขอความอนุเคราะห์ในการ ประสานกับคณะทำงานจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ร่วมลงพื้นที่ตรวจติดตามพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ โดยเสนอผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

๕. ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๖. เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

- เห็นชอบ -> ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ว่าฯ

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๗. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ลงพื้นที่ตรวจติดตามพฤติการณ์ ของผู้ประกอบการ โดยจัดทำบันทึกผลการตรวจให้ผู้ประกอบธุรกิจลงลายมือชื่อรับทราบ ผลการตรวจ

๘. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด จัดทำสรุปผลการตรวจ และ รายงานผลการตรวจ

- พบการกระทำความผิด แบ่งเป็น ๒ กรณี

๑. ไม่ได้แจ้งผลการตรวจ

๒. ได้แจ้งผลการตรวจ

๒.๑ กรณีความผิดชัดแจ้ง

๒.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย

- ไม่พบการกระทำความผิด -> รายงานผลให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำ จังหวัดทราบ

๙. กรณีพบการกระทำความผิด และผู้ประกอบการไม่แจ้งผลการตรวจ เจ้าหน้าที่สำนักประสาน และส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด รายงานผลการตรวจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด รับทราบ ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจ รับทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือ ส่วนงานภายในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

๑๐. กรณีพบการกระทำความผิด และผู้ประกอบการได้แจ้งผลการตรวจ เจ้าหน้าที่สำนักประสาน และส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด รายงานผลการตรวจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด รับทราบ

๑๐.๑ กรณีความผิดชัดแจ้ง (เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

- ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> คณะกรรมการเปรียบเทียบ ความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของ คณะกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายในจังหวัดที่มี หน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

- ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้องศาลที่มีเขตอำนาจ

๑๐.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย (เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีมติส่งผลการตรวจสอบให้หารือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายงานผลการพิจารณาให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป ดังนี้

- ผิด -> มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

๑. ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายใน จังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

๒. ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้องศาลที่มีเขตอำนาจ

- ไม่ผิด -> ยุติเรื่อง

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ กรณีตรวจตามแผนในส่วนภูมิภาค (ตามแผนการตรวจแนะนำ โดยสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)

๑. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดจัดทำแผนการตรวจแนะนำเสนอ ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

๒. ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๓. เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

- เห็นชอบ -> อนุมัติโครงการ

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๔. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทำหนังสือแจ้ง ผู้ว่าราชการจังหวัด ประสานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทราบกำหนด วัน เวลา ที่จะลงพื้นที่ และขอความอนุเคราะห์ในการประสาน กับคณะทำงานจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ร่วมลงพื้นที่ตรวจแนะนำ เสนอผู้อำนวยการสำนักประสานและ ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

๕. ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา

- เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๖. เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

- เห็นชอบ -> ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ว่าฯ

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๗. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด ลงพื้นที่แนะนำผู้ประกอบธุรกิจ โดยจัดทำบันทึกผลการตรวจให้ผู้ประกอบธุรกิจลงลายมือชื่อรับทราบผลการตรวจ

๘. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด จัดทำสรุปผลการตรวจ และ รายงานผลการตรวจให้ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ว่าราชการจังหวัด ประสานคณะอนุกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทราบ

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณีตรวจตามแผนในส่วนภูมิภาค (ตามแผนการตรวจ
ของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด)

๑. จังหวัดจัดทำแผนการตรวจและขออนุมัติงบประมาณมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเสนอผู้อำนวยการสำนัก
ประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา
 - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
 - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๓. เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา
 - เห็นชอบ -> อนุมัติงบประมาณ
 - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๔. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทำหนังสือแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัด/
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ทราบ
๕. เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำจังหวัดประสานกับคณะทำงานจังหวัด เพื่อกำหนดวัน เวลา ลงตรวจสอบ และขออนุมัติลงพื้นที่ตรวจสอบ
ผู้ประกอบการ
๖. เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
 - เห็นชอบ -> เสนอผู้ว่าฯ/รองผู้ว่าฯ
 - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๗. เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำจังหวัดประสาน หรือร่วมกับคณะทำงานจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบ
๘. รายงานผลการตรวจตามแผนให้ ผู้ว่าฯ/รองผู้ว่าฯ ทราบ และรายงานให้เลขาธิการคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคทราบ

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณีร้องเรียนในส่วนภูมิภาค ร้องเรียนต่อสำนักประสานและส่งเสริม
การคุ้มครองผู้บริโภค

๑. ธุรกิจรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลาง และลงทะเบียนรับหนังสือ
- ธุรกิจตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ และเสนอผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการ
คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา
๒. ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ
๓. **กรณีเร่งด่วน** เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเสนอ
ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา ขออนุมัติเจ้าหน้าที่สำนักสำนักประสานและ
ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือขอความอนุเคราะห์จากคณะอนุกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบ
 - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.พิจารณา
 - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม
๔. เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา
 - เห็นชอบ -> อนุมัติ
 - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๕. กรณีไม่เร่งด่วน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และข้อเท็จจริงตามเรื่องราวเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพิจารณา ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการมาชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว

- เห็นชอบ -> ให้เชิญผู้ประกอบการมาชี้แจงข้อเท็จจริง
- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๖. เจ้าหน้าที่สำนักสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด หรือเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดร่วมกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจัดทำบันทึกผลการตรวจให้ผู้ประกอบธุรกิจลงลายมือชื่อรับทราบผลการตรวจ

๗. เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด จัดทำสรุปผลการตรวจ และรายงานผลการตรวจ

- พบการกระทำความผิด แบ่งเป็น ๒ กรณี

๑. ไม่ได้แจ้งผลการตรวจ

๒. ได้แจ้งผลการตรวจ

๒.๑ กรณีความผิดชัดเจน

๒.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย

- ไม่พบการกระทำความผิด -> รายงานผลให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

๘. กรณีพบการกระทำความผิด และผู้ประกอบการไม่ได้แจ้งผลการตรวจ เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดรายงานผลการตรวจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดรับทราบ ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดและเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

๙. กรณีพบการกระทำความผิด และผู้ประกอบการได้แจ้งผลการตรวจ เจ้าหน้าที่สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด รายงานผลการตรวจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดรับทราบ

๙.๑) กรณีความผิดชัดเจน (เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

- ผู้ประกอบการยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> คณะกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

- ผู้ประกอบการไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้องศาลที่มีเขตอำนาจ

๙.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย (เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีมติส่งผลการตรวจสอบให้หารือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครายงานผลการพิจารณาให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป ดังนี้

- ผิด -> มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

๑. ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

๒. ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้องศาลที่มีเขตอำนาจ

- ไม่ผิด -> ยุติเรื่อง

งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ กรณีร้องเรียนในส่วนภูมิภาค ร้องเรียนต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

๑. **กรณีเร่งด่วน** เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเสนอหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

- เห็นชอบ -> เสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๒. เสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย

- เห็นชอบ -> อนุมัติ

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๓. **กรณีไม่เร่งด่วน** เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนเสนอหัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการมาชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว

- เห็นชอบ -> ให้เชิญผู้ประกอบการมาชี้แจงข้อเท็จจริง

- ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม

๔. เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดร่วมกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. จัดทำสรุปผลการตรวจ และรายงานผลการตรวจ

- พบการกระทำความผิด แบ่งเป็น ๒ กรณี

๑. ไม่ได้แจ้งผลการตรวจ

๒. ได้แจ้งผลการตรวจ

๒.๑ กรณีความผิดชัดแจ้ง

๒.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย

- ไม่พบการกระทำความผิด -> รายงานผลให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

๖. **กรณีพบการกระทำความผิด และผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้แจ้งผลการตรวจ** รายงานผลการตรวจให้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดรับทราบ ให้คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

๗. **กรณีพบการกระทำความผิด และผู้ประกอบธุรกิจได้แจ้งผลการตรวจ** รายงานผลการตรวจให้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดรับทราบ

๗.๑ กรณีความผิดชัดเจน (เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

- ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของ คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

- ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้องศาลที่มีเขตอำนาจ

๗.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย (เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก) คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีมติส่งผลการตรวจสอบให้หาหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครายงานผลการพิจารณาให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป ดังนี้

- ผิด -> มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน

๑. ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด และเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดจะมีหนังสือแจ้งให้ ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าปรับ ณ คลังจังหวัด หรือส่วนงานภายในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำเข้าเป็นรายได้แผ่นดิน

๒. ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้องศาลที่มีเขตอำนาจ

- ไม่ผิด -> ยุติเรื่อง

ตัวชี้วัดที่สำคัญ

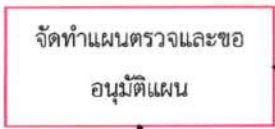
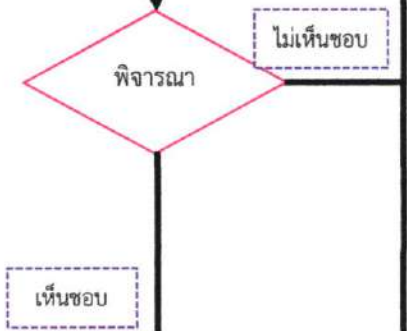
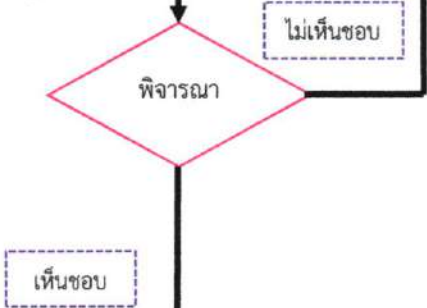
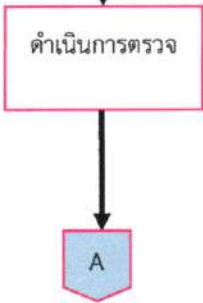
กระบวนการงาน	ตัวชี้วัดของกระบวนการงานข้อ กำหนดที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
กระบวนการตรวจสอบพฤติการณ์ ผู้ประกอบธุรกิจ	ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินการตาม SLA	การรักษามาตรฐานระยะเวลาขั้นตอนการตรวจ สอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ

ระบบติดตามประเมิน

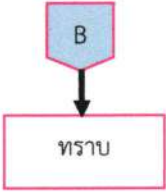
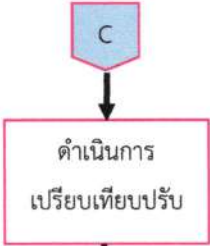
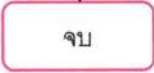
รายงานสรุปผลการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

กรณี ตรวจสอบแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ วัน	จัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ ผอ.กอง อนุมัติการตรวจตามแผน	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน สัญญา
๒		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน สัญญา
๓		๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๔		๑ วัน ๑๕ วัน	กรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ กรณีปกติ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน สัญญา

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๕		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือทำความเข้าใจเสนอในการตรวจ -ตรวจพบถูกต้อง -> ยุติเรื่อง -ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการส่งเรื่องเข้ากรรมการ/อนุกรรมการ [ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ผิดได้ ๒ กรณี] ๑.<u>เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ. พิจารณา ๒.<u>เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา]	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
๖			ตรวจพบถูกต้อง -> ลคบ. ยุติเรื่อง	ลคบ.
๗			ตรวจพบไม่ถูกต้อง <u>เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข -เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	กรรมการ/อนุกรรมการ
๘		๒ วัน	ตรวจพบไม่ถูกต้อง <u>เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ. พิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข -เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	ลคบ.
๙		๕ วัน	-เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อทราบผลการตรวจ -เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกองกองหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ๒๑

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๐	 <pre> graph TD B{{B}} --> T[ทราบ] </pre>		รับทราบ	ลคบ.
๑๑	 <pre> graph TD C{{C}} --> D[ดำเนินการ เปรียบเทียบปรับ] </pre>		ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	กองกฎหมาย และคดี
๑๒	 <pre> graph TD E[จบ] </pre>		จบการทำงาน	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

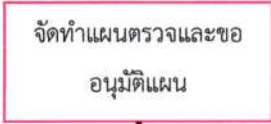
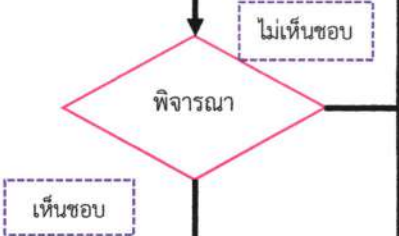
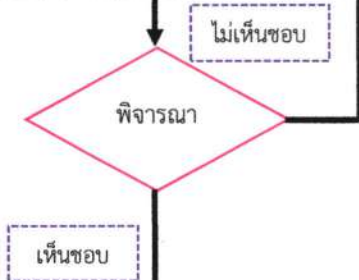
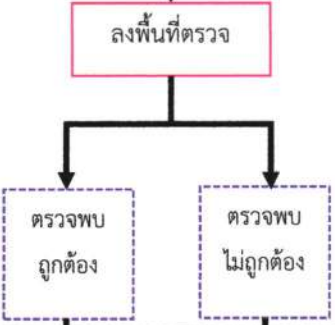
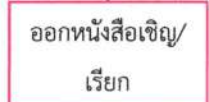
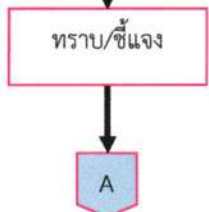
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน จากสารบรรณกลาง	๖๐ นาที	-ธุรการรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลาง และลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ -ธุรการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ -เสนอ ผอ. กองดำเนินการพิจารณา	เจ้าหน้าที่ธุรการกอง
๒	รับเรื่องและมอบหมายงาน ให้ตามความเหมาะสม	๑๘๐ นาที	ผอ.กองพิจารณาเพื่อมอบหมายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ผอ.กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
๓	1.ตรวจสอบหลักฐาน 2.ขออนุมัติออกตรวจ (ลงพื้นที่)	๑๕ วัน	-เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารหลักฐาน -เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
๔	พิจารณา ไม่เห็นชอบ เห็นชอบ	๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
๕	พิจารณา ไม่เห็นชอบ เห็นชอบ A	๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่เจ้าของหนังสือแก้ไข	ลคบ.

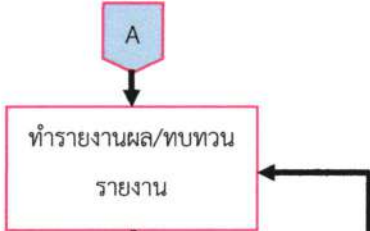
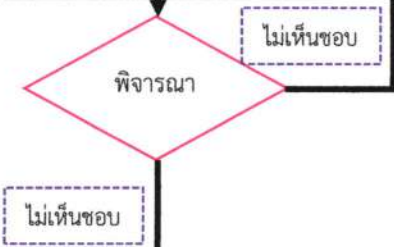
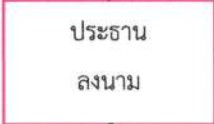
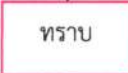
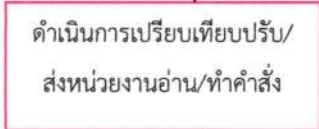
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๖		๑ วัน ๑๕ วัน	กรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีปกติ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
๗		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือทำความเข้าใจเสนอในการตรวจสอบ -ตรวจพบถูกต้อง -> ยุติเรื่อง -ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการส่งเรื่องเข้ากรรมการ/อนุกรรมการ [ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ผิดได้ ๒ กรณี ๑. <u>เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา ๒. <u>เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ. พิจารณา]	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา
๘			ตรวจพบถูกต้องของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง -> ลคบ.ยุติเรื่อง	ลคบ.
๙			ตรวจพบไม่ถูกต้อง <u>เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข -เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	กรรมการ/อนุกรรมการ
๑๐		๓ วัน	ตรวจพบไม่ถูกต้อง <u>เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ. พิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
			-เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบ ปรับ	
๑๑	<pre> graph TD B{{B}} --> A[ทำหนังสือแจ้ง] A --> B1[ทราบ] A --> B2[ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ] </pre>	๕ วัน	-เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ ประกอบธุรกิจเพื่อทราบผลการ ตรวจ -เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกอง กฎหมายและคดีเพื่อดำเนิน เปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย ต่อไป	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน สัญญา
๑๒	<pre> graph TD B1[ทราบ] </pre>		รับทราบ	ผู้ประกอบการ ธุรกิจ
๑๓	<pre> graph TD B2[ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ] </pre>		-ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ -ส่งหน่วยงานอื่น -ทำคำสั่ง	กองกฎหมาย และคดี
๑๔	<pre> graph TD B3[จบ] </pre>		จบการทำงาน	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

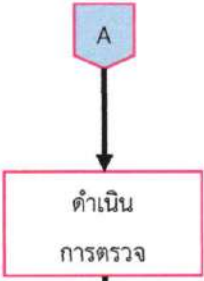
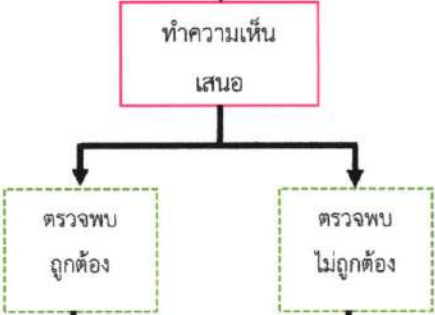
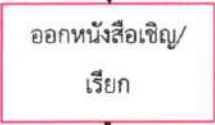
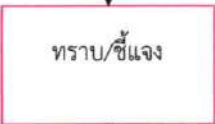
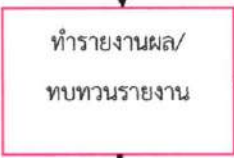
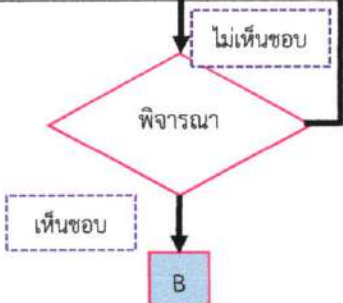
กรณี ตรวจสอบแผนกองค์กรผู้บริโภคดีานโฆษณา

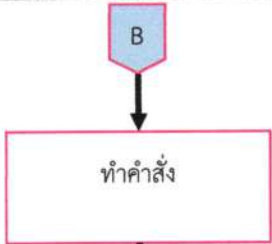
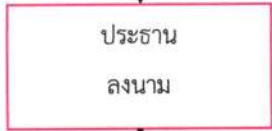
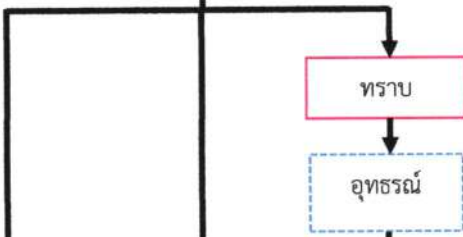
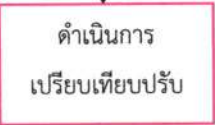
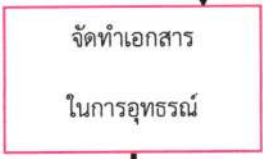
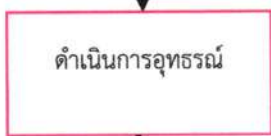
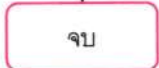
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ วัน	จัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ ผอ.กอง อนุมัติการตรวจตามแผน	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๒		๒ วัน	เสนอ ผอ.กองพิจารณา - เห็นด้วย-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นด้วย -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๓		๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๔		๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ ตรวจสอบ -ถูกต้อง ->รายงาน ลคบ.ให้ รับทราบ -ไม่ถูกต้อง->เชิญผู้ประกอบการ ชี้แจง	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๕			ตรวจพบถูกต้องเจ้าหน้าที่รายงาน ลคบ.ให้รับทราบ	ลคบ.
๖		๗ วัน	ตรวจพบไม่ถูกต้องเจ้าหน้าที่จัดทำ หนังสือเชิญผู้ประกอบการ รับทราบและชี้แจง	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๗			ผู้ประกอบการรับทราบและชี้แจง กับเจ้าหน้าที่	ผู้ประกอบการ

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๘		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานเพื่อเสนอ กรรมการ/อนุกรรมการ กรณีออก ตรวจแล้วพบความไม่ถูกต้อง	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๙			กรรมการ/อนุกรรมการ พิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการ แก้ไข -เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบ ปรับ	กรรมการ/ อนุกรรมการ
๑๐		๕ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำคำสั่ง	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๑๑			ประธานกรรมการ/อนุกรรมการลง นาม	กรรมการ/ อนุกรรมการ
๑๒		๕ วัน	เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งให้ผู้ประกอบ ธุรกิจและเสนอ ลคบ. ทราบ	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๑๓			รับทราบ	ผู้ประกอบ ธุรกิจ
๑๔			รับทราบ	ลคบ.
๑๕			ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	กองกฎหมาย และคดี
๑๖			จบการทำงาน	๒๗

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา

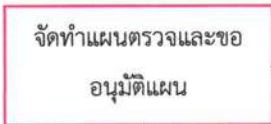
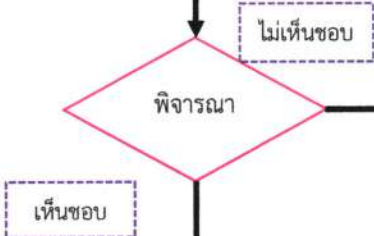
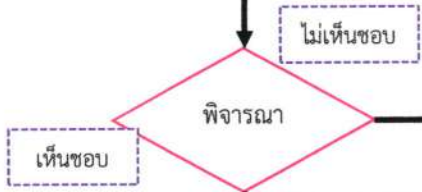
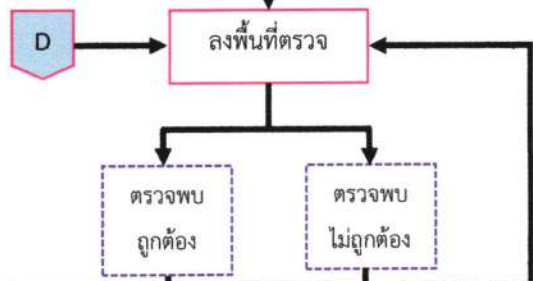
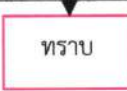
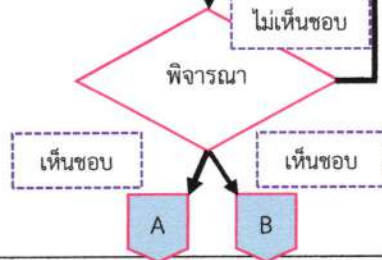
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน จากสารบรรณกลาง	๑ วัน	-ธุรการรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลาง และลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ -ธุรการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ -เสนอ ผอ. กองดำเนินการพิจารณา	เจ้าหน้าที่ ธุรการกอง
๒	รับเรื่องและมอบหมายงาน ให้ตามความเหมาะสม		ผอ.กองพิจารณาเพื่อสั่งการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๓	๑.ตรวจสอบหลักฐาน ๒.ขออนุมัติออกตรวจ (ลงพื้นที่)	๑๕ วัน	-เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารหลักฐาน -เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๔	พิจารณา เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ	๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน โฆษณา
๕	พิจารณา เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ A	๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่เจ้าของหนังสือแก้ไข	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๖			เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๗		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือทำความเข้าใจเสนอในการตรวจสอบ -ตรวจพบถูกต้อง -> ยุติเรื่อง -ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> เชิญผู้ประกอบการธุรกิจชี้แจง	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๘			ตรวจพบถูกต้องของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง -> ลคบ.ยุติเรื่อง	ลคบ.
๙		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเชิญและเรียกผู้ประกอบการธุรกิจ	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๑๐			ผู้ประกอบการธุรกิจรับทราบผลการตรวจและชี้แจงให้กับเจ้าหน้าที่	ผู้ประกอบการธุรกิจ
๑๑		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำรายงาน/ทบทวนรายงาน	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๑๒			กรรมการ/อนุกรรมการ พิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข -เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	กรรมการ/อนุกรรมการ

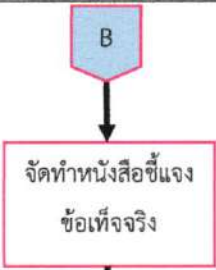
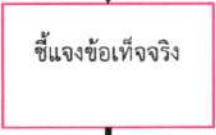
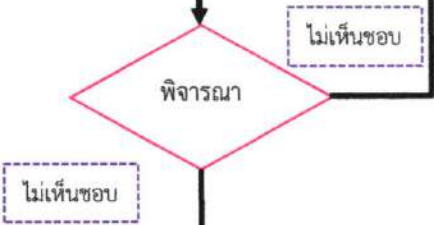
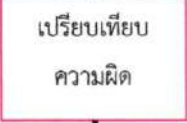
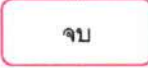
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๓		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือมีคำสั่งผิดและดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๑๔			กรรมการ/อนุกรรมการ อนุมัติลงนาม	กรรมการ/อนุกรรมการ
๑๕		๗ วัน	เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจรับทราบและเปรียบเทียบปรับ	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๑๖		๑๐ วัน กรณีอุทธรณ์	-ทราบและต้องการที่จะอุทธรณ์	ผู้ประกอบธุรกิจ
๑๗			รับทราบ	ลคบ.
๑๘			ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	กองกฎหมายและคดี
๑๙		๗ วัน	กรณีอุทธรณ์เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำเอกสารเพื่อขออุทธรณ์	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา
๒๐			เจ้าหน้าที่กองกฎหมายและคดีดำเนินการอุทธรณ์	กองกฎหมายและคดี
๒๑			จบการทำงาน	๓๐

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

กรณี ตรวจสอบตามแผนกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

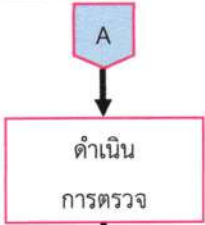
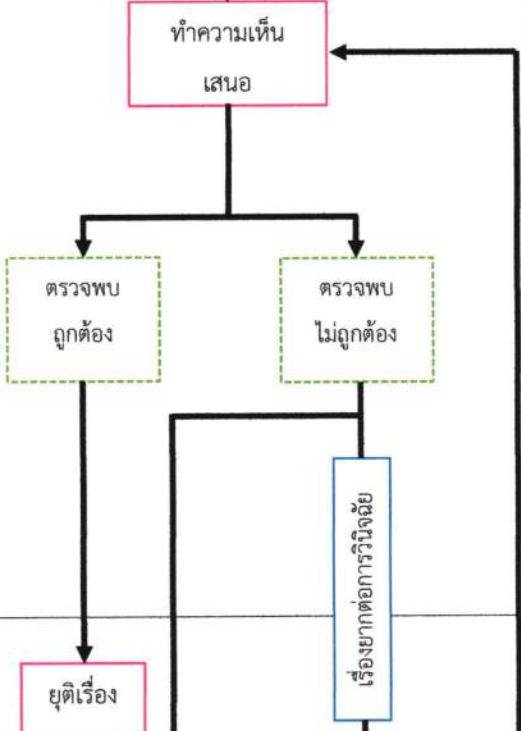
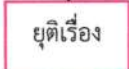
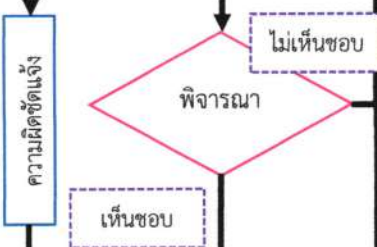
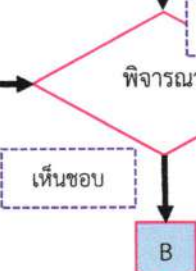
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ วัน	จัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ ผอ.กอง อนุมัติการตรวจตามแผน	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๒		๒ วัน	เสนอ ผอ.กองพิจารณา - เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๓		๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๔		๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ -ถูกต้อง ->รายงานผลเสนอ ผอ. และ ลคบ. ทราบ -ไม่ถูกต้อง->รายงานแจ้งผอ.และ ลคบ. พิจารณา	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๕		๕ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจว่า ถูกต้อง	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๖			รับทราบ	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๗			รับทราบ	ลคบ.
๘		๒ วัน	-เห็นชอบ -> พิจารณาแยกกรณี ๑.กรณีฉลากอาจเป็นเท็จ => A ๑.๒กรณีฉลากไม่ถูกต้อง => B -ไม่เห็นชอบ ->ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ ตรวจใหม่และจัดทำรายงานผล	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๙		๒ วัน	กรณีฉลากอาจเป็นเท็จ กรรมการพิจารณา -ฉลากเป็นเท็จ-> ๑.๑ ออกคำสั่งแก้ไขฉลาก ๑.๒ เสนอ ลคบ. พิจารณา -ฉลากไม่เป็นเท็จ->ยุติ	กรรมการ/ อนุกรรมการ
๑๐			ดำเนินการยุติเรื่อง	ลคบ.
๑๑		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจมีคำสั่งแก้ไขฉลากจากคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๑๒			รับทราบ/ดำเนินการแก้ไข	ผู้ประกอบการธุรกิจ
๑๓		๒ วัน	ลคบ. พิจารณาผลการรายงานจากคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเรื่องความผิดและบทลงโทษ	ลคบ.
๑๔			ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด	กองกฎหมายและคดี
๑๕			จบการทำงาน	

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๖		๗ วัน	กรณีฉลากไม่ถูกต้อง จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการชี้แจง	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๑๗			ผู้ประกอบการธุรกิจติดต่อชี้แจงข้อเท็จจริง	ผู้ประกอบการธุรกิจ
๑๘		๕ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลชี้แจงข้อเท็จจริงจากผู้ประกอบการธุรกิจ	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๑๙		๒ วัน	เสนอ ผอ.กองพิจารณา - เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๒๐		๒ วัน	ลคบ. พิจารณาข้อเท็จจริง - กรณีฉลากถูกต้อง-> ยุติ - กรณีฉลากไม่ถูกต้อง-> ส่งเรื่องดำเนินการเปรียบเทียบความผิด	ลคบ.
๒๑			ดำเนินการยุติเรื่อง	ลคบ.
๒๒			ดำเนินการเปรียบเทียบความผิด	กองกฎหมายและคดี
๒๓			จบการทำงาน	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบธุรกิจ
กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก

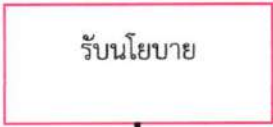
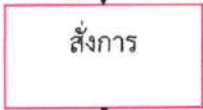
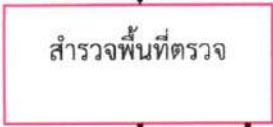
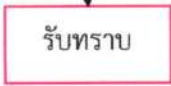
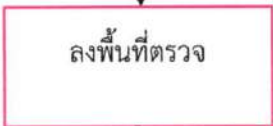
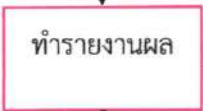
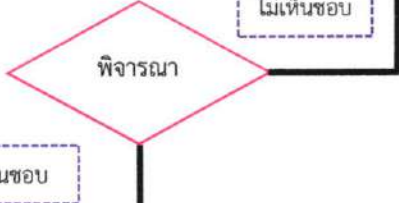
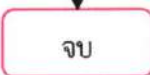
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน จากสารบรรณกลาง	๖๐ นาที	-ธุรการรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลาง และลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ -ธุรการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ -เสนอ ผอ. กองดำเนินการพิจารณา	เจ้าหน้าที่ ธุรการกอง
๒	รับเรื่องและมอบหมายงาน ให้ตามความเหมาะสม	๑๘๐ นาที	ผอ.กองพิจารณาเพื่อสั่งการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๓	๑.ตรวจสอบหลักฐาน ๒.ขออนุมัติออกตรวจ (ลงพื้นที่)	๑๕ วัน	-เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน -เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๔	พิจารณา ไม่เห็นชอบ เห็นชอบ	๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ฉลาก
๕	พิจารณา ไม่เห็นชอบ เห็นชอบ A	๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่เจ้าของหนังสือแก้ไข	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๖		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๗		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือทำความเข้าใจเสนอในการตรวจ -ตรวจพบถูกต้อง -> ยุติเรื่อง -ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการส่งเรื่องเข้ากรรมการ/อนุกรรมการ [ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ผิดได้ ๒ กรณี] ๑. <u>เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ. พิจารณา ๒. <u>เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๘			ตรวจพบถูกต้องของผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง -> ลคบ. ยุติเรื่อง	ลคบ.
๙			ตรวจพบไม่ถูกต้อง <u>เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/อนุกรรมการในการพิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข -เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	กรรมการ/อนุกรรมการ
๑๐		๒ วัน	ตรวจพบไม่ถูกต้อง <u>เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ. พิจารณา -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข -เห็นชอบ->ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	<pre> graph TD B[B] --> A[ทำหนังสือแจ้ง] A --> B1[ทราบ] A --> B2[ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ] </pre>	๕ วัน	-เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อทราบผลการตรวจ -เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมายต่อไป	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก
๑๒			รับทราบ	ผู้ประกอบการธุรกิจ
๑๓			-ดำเนินการเปรียบเทียบปรับ -ส่งหน่วยงานอื่น -ทำคำสั่ง	กองกฎหมายและคดี
๑๔			จบการทำงาน	

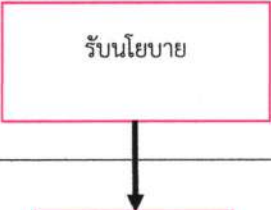
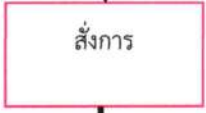
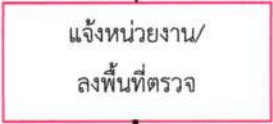
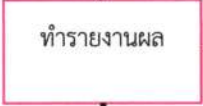
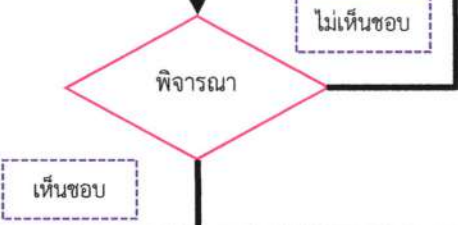
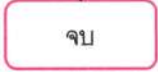
แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ

กรณี ตรวจจับ

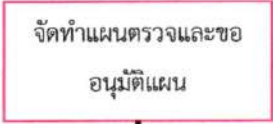
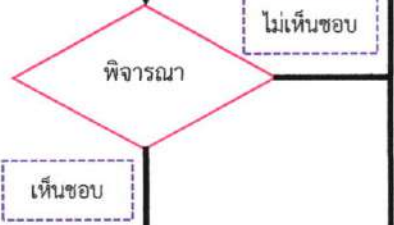
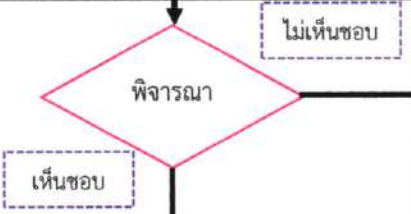
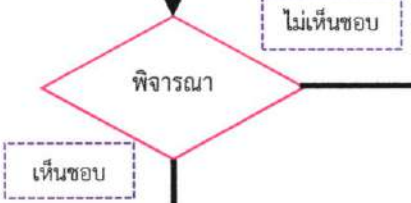
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑			รับนโยบายจากเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ลคบ.
๒			ผู้อำนวยการกองสั่งการให้ เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	ผอ.กอง
๓		๑ วัน	สำรวจพื้นที่เพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนลงตรวจ	เจ้าหน้าที่
๔			หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบคำสั่ง ในการตรวจ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
๕		๗ วัน	ลงพื้นที่ตรวจ	เจ้าหน้าที่
๖		๗ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจ	เจ้าหน้าที่
๗			ผู้อำนวยการกองพิจารณา ผลการตรวจ -เห็นชอบ เสนอ ลคบ.ทราบ -ไม่เห็นชอบ ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง
๘			เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภครับทราบรายงานการตรวจ	ลคบ.
๙				๓๓

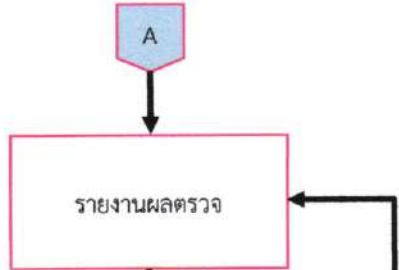
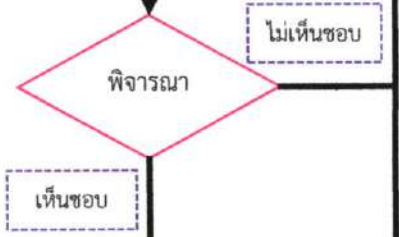
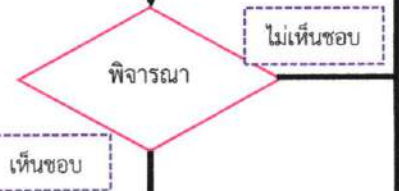
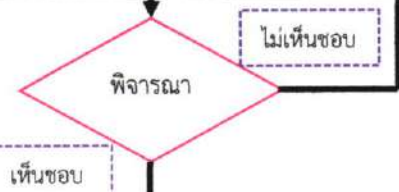
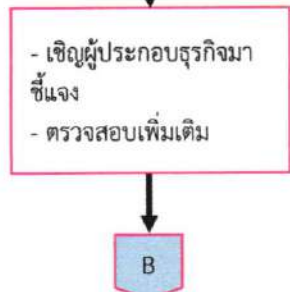
แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

กรณี ตรวจสอบนโยบาย/เทศกาล

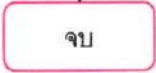
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑			รับนโยบายจากเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ลคบ.
๒			ผู้อำนวยการกองสั่งการให้ เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	ผอ.กอง
๓		๓ วัน	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลง พื้นที่ตรวจ	เจ้าหน้าที่
๔		๗ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจ	เจ้าหน้าที่
๕			ผู้อำนวยการกองพิจารณา ผลการตรวจ -เห็นชอบ เสนอ ลคบ.ทราบ -ไม่เห็นชอบ ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง
๖			เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภครับทราบรายงานการตรวจ	ลคบ.
๗			จบการทำงาน	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
กรณี ตรวจสอบตามแผนผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ วัน	จัดทำแผนตรวจเพื่อเสนอให้ ผอ.กอง อนุมัติการตรวจตามแผน	เจ้าหน้าที่
๒		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ รองลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ่มครอง ผู้บริหารด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๓		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๔		๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๕		๑๕ วัน ๓๐ วัน	-เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ ตรวจสอบสถานที่ในกทม. -เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงพื้นที่ ตรวจสอบสถานที่ในต่างจังหวัด	เจ้าหน้าที่ กองคุ่มครอง ผู้บริหารด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง

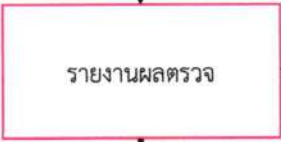
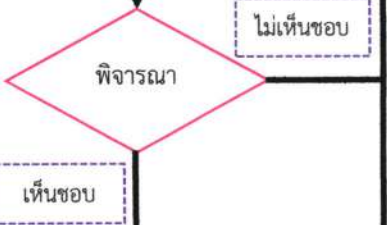
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๖		๕ วัน	เจ้าหน้าที่สรุปผลการลงพื้นที่ตรวจ เพื่อรายงาน ลคบ. ผลการตรวจ เบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๗		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ รองลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๘		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๙		๒ วัน	- เห็นชอบ->แจ้งกลับเจ้าหน้าที่ จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการ มาชี้แจง - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๑๐		๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่เชิญผู้ประกอบการมา ชี้แจงเพิ่มเติมและดำเนินการ ตรวจสอบลงพื้นที่	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือทำ ความเห็นเสนอในการตรวจ -ตรวจพบถูกต้อง -> ยุติเรื่อง -ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการ ส่งเรื่องเข้ากรรมการ/อนุกรรมการ [ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ ผิดได้ ๒ กรณี ๑.เรื่องยากต่อการวินิจฉัย ๒.เรื่องความผิดชัดเจน	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๑๒		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา ยุติเรื่อง - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๑๓			ตรวจพบถูกต้อง -> ลคบ.ยุติเรื่อง	ลคบ.
๑๔		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ กรรมการ/ อนุกรรมการ พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๑๕			ตรวจพบไม่ถูกต้อง เรื่องยากต่อการวินิจฉัย เป็นเรื่อง ที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/ อนุกรรมการในการพิจารณา - เห็นชอบ-> ดำเนินการส่งกอง กฎหมายและคดีเพื่อเปรียบเทียบปรับ -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการ แก้ไข	กรรมการ/ อนุกรรมการ
๑๖		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๑๗		๗ วัน	เรื่องความผิดชัดเจน เป็นเรื่องที่มี ความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ.พิจารณา -เห็นชอบ->ดำเนินการส่งกอง กฎหมายและคดีเพื่อเปรียบเทียบปรับ -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการ แก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๘	 <pre> graph TD C{{C}} --> A[ทำหนังสือแจ้ง] A --> B(จบ) </pre>	๕ วัน	เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
๑๙			จบการทำงาน	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ
กรณี ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน จากสารบรรณกลาง	๑ วัน	- รุการรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลาง และลงทะเบียนรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - รุการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ - เสนอ ผอ. กองดำเนินการพิจารณา	เจ้าหน้าที่ รุการกอง
๒	รับเรื่องและมอบหมายงาน ให้ตามความเหมาะสม	๑ วัน	ผอ.กองพิจารณาเพื่อสั่งการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๓	๑.ตรวจสอบหลักฐาน ๒.ขออนุมัติออกตรวจ (ลงพื้นที่)	๑๕ วัน	- เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารหลักฐาน - เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือขออนุมัติออกตรวจ <u>หมายเหตุ</u> กรณีไม่ลงพื้นที่ให้เชิญผู้ประกอบการชี้แจง -> B	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๔	พิจารณา ไม่เห็นชอบ เห็นชอบ	๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ รองลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กอง คุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๕	พิจารณา ไม่เห็นชอบ เห็นชอบ	๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๖	พิจารณา ไม่เห็นชอบ เห็นชอบ A	๒ วัน	- เห็นชอบ-> อนุมัติลงพื้นที่ตรวจ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับ เจ้าหน้าที่เจ้าของหนังสือแก้ไข	ลคบ.

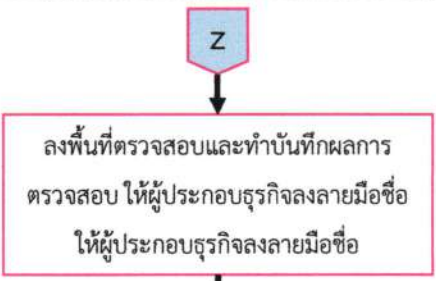
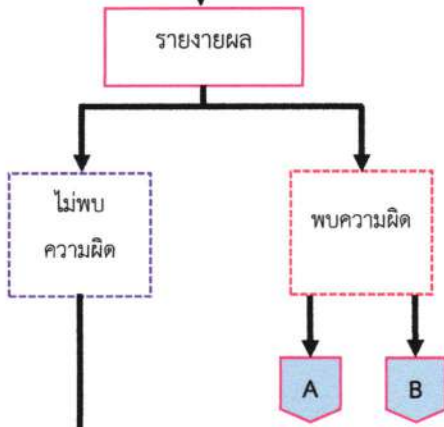
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๗		๑๕ วัน ๓๐ วัน	-เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนใน กทม. -เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสถานที่ผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในต่างจังหวัด	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
๘		๕ วัน	เจ้าหน้าที่สรุปผลการลงพื้นที่ตรวจเพื่อรายงาน ลคบ. ผลการตรวจเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
๙		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ รองลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
๑๐		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๑๑		๒ วัน	- เห็นชอบ->แจ้งกลับเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการมาชี้แจง - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๑๒		๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่เชิญผู้ประกอบการมาชี้แจงเพิ่มเติมและดำเนินการตรวจสอบลงพื้นที่	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๓		๗ วัน	เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือทำ ความเห็นเสนอในการตรวจ -ตรวจพบถูกต้อง -> ยุติเรื่อง -ตรวจพบไม่ถูกต้อง -> ดำเนินการ ส่งเรื่องเข้ากรรมการ/อนุกรรมการ [ตรวจพบไม่ถูกต้อง จะแบ่งเรื่องที่ ผิดได้ ๒ กรณี ๑.เรื่องยากต่อการวินิจฉัย ๒.เรื่องความผิดชัดเจน]	เจ้าหน้าที่ กองคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน ธุรกิจขายตรง และตลาด แบบตรง
๑๔		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๑๕			ตรวจพบถูกต้อง -> ลคบ.ยุติเรื่อง	ลคบ.
๑๖		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ กรรมการ/ อนุกรรมการ พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๑๗			ตรวจพบไม่ถูกต้อง เรื่องยากต่อการวินิจฉัย เป็นเรื่อง ที่ยุ่งยาก ต้องมีคณะกรรมการ/ อนุกรรมการในการพิจารณา - เห็นชอบ-> ดำเนินการส่งกอง กฎหมายและคดีเพื่อเปรียบเทียบปรับ -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการ แก้ไข	กรรมการ/ อนุกรรมการ
๑๘		๒ วัน	- เห็นชอบ-> เสนอ ลคบ.พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเพื่อให้ เจ้าหน้าที่แก้ไข	รองลคบ.
๑๙		๗ วัน	เรื่องความผิดชัดเจน เป็นเรื่องที่มี ความผิดชัดเจน เสนอ ลคบ.พิจารณา -เห็นชอบ->ดำเนินการส่งกอง กฎหมายและคดีเพื่อเปรียบเทียบปรับ -ไม่เห็นชอบ->เจ้าหน้าที่ดำเนินการ แก้ไข/ตรวจสอบเพิ่มเติม	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๒๐	<pre> graph TD C{{C}} --> A[ทำหนังสือแจ้ง] A --> B[จบ] </pre>	๕ วัน	เจ้าหน้าที่ทำหนังสือถึงกองกฎหมายและคดีเพื่อดำเนินเปรียบเทียบปรับตามข้อกฎหมาย	เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง
๒๑	<pre> graph TD B[จบ] </pre>		จบการทำงาน	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบแผนในส่วนภูมิภาค
(ตามแผนการตรวจติดตามพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจ (ตรวจจับ) ในส่วนภูมิภาค
โดยสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งระบุวัน เวลา จังหวัดที่จะลงตรวจสอบ และเสนอให้ผอ. สปจ.พิจารณา	เจ้าหน้าที่ สปจ.
๒		๗ วัน	ผอ.สปจ.พิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.สปจ.
๓		๗ วัน	ลคบ.พิจารณาเห็นชอบ - เห็นชอบ -> อนุมัติ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๔		๑๕ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ วัน เวลาที่จะตรวจสอบ และขอความอนุเคราะห์กับคณะทำงานจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบและเสนอให้ผอ. สปจ. พิจารณาเห็นชอบ	เจ้าหน้าที่ สปจ.
๕		๗ วัน	ผอ.สปจ.พิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.สปจ.
๖		๗ วัน	ลคบ.พิจารณาเห็นชอบ - เห็นชอบ -> ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัด - ไม่เห็นชอบ ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๗		๑๕ วัน	จนท. ลงพื้นที่ตรวจสอบ - บันทึกผลการตรวจสอบและให้ ผู้ประกอบการธุรกิจลงลายมือชื่อ รับทราบผลการตรวจ	เจ้าหน้าที่ สพจ.
๘		๑๕ วัน	จนท. จัดทำรายงานผลการ ตรวจสอบ ๑. พบความผิด แบ่งเป็น ๒ กรณี - A ไม่ได้แจ้งผลการตรวจ - B ได้แจ้งผลการตรวจ ๑.๒ กรณีความผิดขัดแจ้ง ๑.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย ๒. ไม่พบความผิด รายงานผลให้ ลคบ.รับทราบ และแจ้งให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ	เจ้าหน้าที่ สพจ.
๙			รับทราบ และเห็นชอบให้แจ้งผล การตรวจสอบผู้ประกอบการให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ	ลคบ.
๑๐			คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด รับทราบ	คณะ กรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค ประจำจังหวัด

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๑			กรณีพบการกระทำความผิดและผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้แจ้งผลการตรวจ	คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
๑๒		๗ วัน	คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ เปรียบเทียบความผิด	คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิด
๑๓			แจ้งผู้ประกอบการรับทราบมติ คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ และแจ้งให้มาชำระค่าปรับภายในกำหนด	จนท.สส.จังหวัด
๑๔			ทราบ	ผู้ประกอบการธุรกิจ
๑๕			ชำระค่าปรับต่อคลังจังหวัด หรือ ส่วนงานในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำส่งเข้าแผ่นดิน	คลังจังหวัด หรือส่วนงานที่มีหน้าที่
๑๖			รายงานผลให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ	คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๗	<pre> graph TD B[B] --> A[ความผิดชัดเจน] B --> B1[เรื่องยากต่อการวินิจฉัย] A --> C1[มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่แจ้งความ ร้องทุกข์ต่อพนักงาน สอบสวน] C1 --> D1[ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] C1 --> D2[ไม่ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] D1 --> C[C] D2 --> E[ส่งฟ้อง] B1 --> F[หารือคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค] F --> G[พิจารณาเรื่องยากต่อ การวินิจฉัย] G --> D[D] </pre>		กรณีพบการกระทำความผิดและได้แจ้งผลการตรวจ <u>๑.๑เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน -ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> C -ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้อง <u>๑.๒เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหารือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
๑๘	<pre> graph TD E[ส่งฟ้อง] </pre>		ส่งเรื่องฟ้องศาล	ศาล
๑๙	<pre> graph TD G[พิจารณาเรื่องยากต่อ การวินิจฉัย] --> D[D] </pre>		คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาและแจ้งผลให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทราบ	คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

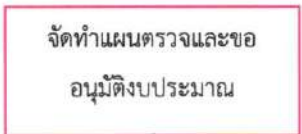
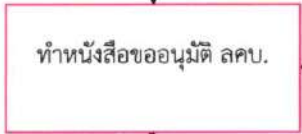
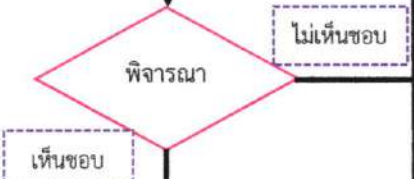
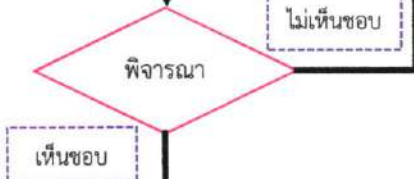
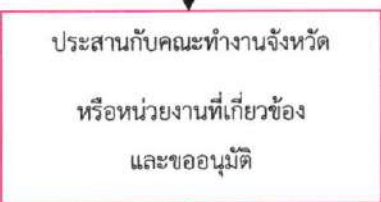
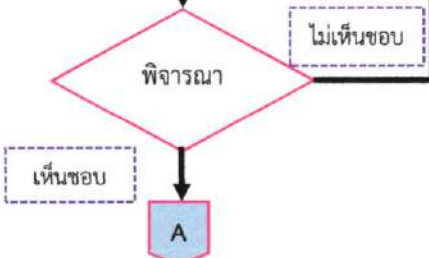
	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๒๐	<pre> graph TD D[D] --> Consider{พิจารณา} Consider --> Wrong[ผิด] Consider --> NotWrong[ไม่ผิด] Wrong --> Assign[mอบหมายให้ เจ้าหน้าที่แจ้งความ ร้องทุกข์] Assign --> Agree[yินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] Assign --> Disagree[ไม่ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] Agree --> C[C] Disagree --> Send[ส่งฟ้อง] NotWrong --> End[จบ] </pre>		คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด -ผิด -> ส่งเข้าอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิด -> C -ไม่ผิด -> ยุติเรื่อง	คณะกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค ประจำจังหวัด
๒๑	<pre> graph TD Send[ส่งฟ้อง] </pre>		ส่งเรื่องฟ้องศาล	ศาล
๒๒	<pre> graph TD End[จบ] </pre>		จบกระบวนการ	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบตามแผนในส่วนภูมิภาค
(ตามแผนการตรวจแนะนำ โดยสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ วัน	จัดทำแผนตรวจโดยระบุวัน เวลา จังหวัด และเสนอให้ผอ. สปจ. พิจารณา	เจ้าหน้าที่ สปจ.
๒		๗ วัน	ผอ.สปจ.พิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่ แก้ไข	ผอ.สปจ.
๓		๗ วัน	ลคบ.พิจารณาเห็นชอบ - เห็นชอบ -> อนุมัติ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่ แก้ไข	ลคบ.
๔		๑๕ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งระบุวัน เวลา ที่จะลงพื้นที่ให้ผู้ว่าฯ ประธาน อนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบและขอความ อนุเคราะห์ในการประสานกับ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมลงพื้นที่	เจ้าหน้าที่ สปจ.
๕		๗ วัน	ผอ.สปจ.พิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่ แก้ไข	ผอ.สปจ.
๖		๗ วัน	ลคบ.พิจารณาเห็นชอบ - เห็นชอบ -> ลงนามในหนังสือ แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัด - ไม่เห็นชอบ ส่งกลับเจ้าหน้าที่ แก้ไข	ลคบ.
๗			ผู้ว่าราชการจังหวัดประธาน อนุกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ	คณะ อนุกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค ประจำจังหวัด

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๘		๑๕ วัน	จนท. ลงพื้นที่แนะนำโดยจัดทำผลการตรวจให้ผู้ประกอบธุรกิจลงลายมือชื่อรับทราบผลการตรวจ	เจ้าหน้าที่สปจ.
๙		๑๕ วัน	จนท. จัดทำรายงานผลการตรวจสอบให้ลคบ.ทราบ โดยเสนอ ผอ.สปจ.เห็นชอบ	เจ้าหน้าที่สปจ.
๑๐		๗ วัน	ผอ.สปจ.พิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.สปจ.
๑๑		๗ วัน	ลคบ.พิจารณา - รับทราบและเห็นชอบ -> ให้แจ้งผลการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้เจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.
๑๒			ผู้ว่าราชการจังหวัดประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ	คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
๑๓			จบกระบวนการ	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ตรวจสอบแผนในส่วนภูมิภาค
(ตามแผนการตรวจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด)

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑			จังหวัดจัดทำแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการมา ยัง สคบ. เพื่อขออนุมัติงบประมาณ	จนท.สส. จังหวัด
๒			เจ้าหน้าที่ สปจ.ทำหนังสือเสนอ ผอ. สปจ.เพื่อขออนุมัติงบประมาณตามแผนตรวจและมีหนังสือแจ้งผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าฯทราบ	เจ้าหน้าที่ สปจ.
๓			ผอ.สปจ.พิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอ สคบ. พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ผอ.สปจ.
๔			สคบ.พิจารณาเห็นชอบ - เห็นชอบ -> อนุมัติ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	สคบ.
๕			ผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าฯทราบ	ผู้ว่าฯ /รองผู้ว่าฯ
๖			เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ประสานกับคณะทำงานจังหวัด เพื่อกำหนด วัน เวลาลงตรวจสอบ และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อขออนุมัติลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ	จนท.สส. จังหวัด
๗			ผู้บังคับบัญชาพิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณา - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ผู้บังคับบัญชา

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๘	<pre> graph TD A{{A}} --> B[ลงพื้นที่ตรวจสอบ] </pre>		เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด หรือร่วมกับคณะทำงานจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบ	จนท.สส. จังหวัด
๙	<pre> graph TD B[ทราบ] </pre>		รายงานผลการตรวจตามแผนให้ผู้ว่า/ผู้วรองฯ ทราบ และรายงานให้ ลคบ.ทราบ	จนท.สส. จังหวัด
๑๐	<pre> graph TD C[จบ] </pre>		จบกระบวนการ	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการกรณี ร้องเรียนในส่วนภูมิภาค
(กรณีร้องเรียนต่อสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	-รับเรื่องร้องจากสารบรรณกลาง -ตรวจสอบความถูกต้อง	๑ วัน	-ธุรการรับหนังสือเข้าจากสารบรรณกลางและลงทะเบียนรับหนังสือ -ธุรการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของหนังสือ -ธุรการเสนอ ผอ.สปจ.พิจารณา	จนท.สปจ.
๒	มอบหมายงาน	๗ วัน	ผอ.พิจารณามอบหมายงานให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ผอ.สปจ.
๓	ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน	๑๕ วัน ๗ วัน ๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน กรณีเร่งด่วน ๑. ขออนุมัติ ผอ.สปจ.เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ ๒. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบ กรณีไม่เร่งด่วน ทำหนังสือให้ผู้ประกอบการมาชี้แจงข้อเท็จจริง	จนท.สปจ.
๔	ไม่เห็นชอบ พิจารณา เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ	๗ วัน	เสนอ ผอ.สปจ.พิจารณา - เห็นชอบ -> เสนอ ลคบ.อนุมัติ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับให้ จนท.แก้ไข	ผอ.สปจ.
๕	ไม่เห็นชอบ พิจารณา เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ Z		ลคบ.พิจารณาเห็นชอบ - เห็นชอบ -> อนุมัติ - ไม่เห็นชอบ -> ส่งกลับเจ้าหน้าที่แก้ไข	ลคบ.

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๖		๗ วัน	เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยจัดทำบันทึกผลการตรวจสอบ	จนท.สปจ./ จนท. สส.จังหวัด
๗		๑๕ วัน	จนท. จัดทำรายงานผลการตรวจสอบ ๑. พบความผิด แบ่งเป็น ๒ กรณี - A ไม่ได้แจ้งผลการตรวจ - B ได้แจ้งผลการตรวจ ๑.๑ กรณีความผิดชัดเจน ๑.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย ๒. ไม่พบความผิด รายงานผลให้ ลคบ.รับทราบ และแจ้งให้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ	จนท.สส. จังหวัด
๘			รับทราบ และเห็นชอบให้แจ้งผลการตรวจสอบผู้ประกอบการให้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดทราบ	ลคบ.
๙			คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด รับทราบ	คณะ อนุกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค ประจำจังหวัด

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๐			กรณีพบการกระทำความผิดและผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้แจ้งผลการตรวจ	คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
๑๑			คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ เปรียบเทียบความผิด	คณะอนุกรรมการผู้มีความอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นๆ
๑๒			แจ้งผู้ประกอบการรับทราบมติ คณะอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิดฯ และแจ้งให้มาชำระค่าปรับภายในกำหนด	จนท.สส. จังหวัด
๑๓			ทราบ	ผู้ประกอบการธุรกิจ
๑๔			ชำระค่าปรับต่อคลังจังหวัด หรือ ส่วนงานในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อนำส่งเข้าแผ่นดิน	คลังจังหวัด หรือส่วนงานที่มีหน้าที่
๑๕			รายงานผลให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ	คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๖	<pre> graph TD B[B] --> A[ความผิดชัดเจน] B --> B1[เรื่องยากต่อการวินิจฉัย] A --> C1[มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่แจ้งความ ร้องทุกข์ต่อพนักงาน สอบสวน] C1 --> D1[ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] C1 --> D2[ไม่ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] D1 --> C[C] D2 --> E[ส่งฟ้อง] B1 --> F[หารือคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค] F --> G[พิจารณาเรื่องยากต่อ การวินิจฉัย] G --> D[D] </pre>		กรณีพบการกระทำความผิดและได้แจ้งผลการตรวจ <u>๑.๑ เรื่องความผิดชัดเจน</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน -ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> C -ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้อง <u>๑.๒ เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดหารือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา	คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
๑๗	<pre> graph TD E[ส่งฟ้อง] --> F[ส่งเรื่องฟ้องศาล] </pre>		ส่งเรื่องฟ้องศาล	ศาล
๑๘	<pre> graph TD G[พิจารณาเรื่องยากต่อ การวินิจฉัย] --> D[D] </pre>		คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาและแจ้งผลให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทราบ	คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๙	<pre> graph TD D[D] --> Consider{พิจารณา} Consider --> ผิด Assign[มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่แจ้งความ ร้องทุกข์] Consider --> ไม่ผิด End1[ยุติ] Assign --> Agree[ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] Assign --> Disagree[ไม่ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] Agree --> C[C] Disagree --> Sue[ส่งฟ้อง] End1 --> End2[จบ] </pre>		คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด -ผิด -> ส่งเข้าคณะกรรมการเปรียบเทียบความผิด -> C -ไม่ผิด -> ยุติเรื่อง	คณะกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค ประจำจังหวัด
๒๐	ส่งฟ้อง		ส่งเรื่องฟ้องศาล	ศาล
๒๑	จบ		จบกระบวนการ	

แผนผังขั้นตอนงานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ กรณี ร้องเรียนในส่วนภูมิภาค
(กรณีร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด)

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A[ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน] --> B[กรณีไม่เร่งด่วน] A --> C[กรณีเร่งด่วน] B --> D[มีหนังสือเชิญให้มาชี้แจงข้อเท็จจริง] C --> E[รวบรวมข้อมูลเอกสาร] D --> F[พิจารณา] E --> F </pre>		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน กรณีเร่งด่วน ขออนุมัติเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือ กรณีไม่เร่งด่วน ทำหนังสือให้ผู้ประกอบการธุรกิจมาชี้แจงข้อเท็จจริง	จนท.สส. จังหวัด
๒	<pre> graph TD A[พิจารณา] --> B[ไม่เห็นชอบ] A --> C[เห็นชอบ] B --> D[เสนอ หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา] C --> D </pre>		เสนอ หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา - เห็นชอบ->เสนอ ผู้ว่าฯ/รองผู้ว่าฯ อนุมัติ - ไม่เห็นชอบ->ส่งกลับให้ จนท. แก้ไข	หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา
๓	<pre> graph TD A[พิจารณา] --> B[ไม่เห็นชอบ] A --> C[เห็นชอบ] B --> D[เสนอ หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชา] C --> D </pre>		ผู้ว่าฯ /รองผู้ว่าฯ พิจารณา - เห็นชอบ ->อนุมัติ - ไม่เห็นชอบ ->ส่งกลับเจ้าหน้าที่ แก้ไข	ผู้ว่าฯ /รองผู้ว่าฯ
๔	<pre> graph TD A[ลงพื้นที่ตรวจสอบ] </pre>		เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยจัดทำบันทึกผลการตรวจสอบ	จนท.สส. จังหวัด
๕	<pre> graph TD A[รายงานผล] --> B[ไม่พบความผิด] A --> C[พบความผิด] B --> D[ทราบ] C --> E[A] C --> F[B] E --> D F --> D </pre>		จนท.จัดทำรายงานผลการตรวจสอบ ๑.พบความผิด จะแบ่งเป็น ๒ กรณี - A ไม่ได้แจ้งผลการตรวจ - B ได้แจ้งผลการตรวจ ๑.๑ กรณีความผิดขัดแจ้ง ๑.๒ กรณียากต่อการวินิจฉัย ๒.ไม่พบความผิด->รายงานผลให้ ลคบ.รับทราบและแจ้งให้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด ทราบ	จนท.สส. จังหวัด
๖	<pre> graph TD A[ทราบ] </pre>		แจ้งผลการตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ	คณะอนุกรรมการ

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
			ผู้บริหารปกครองส่วนท้องถิ่น	ผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร ส่วนท้องถิ่น
๗			กรณีพบการกระทำความผิดและ ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้แจ้งผลการ ตรวจ	คณะอนุ กรรมการ ผู้รับผิดชอบ ส่วนท้องถิ่น
๘			คณะกรรมการเปรียบเทียบ ความผิดฯ เปรียบเทียบความผิด	คณะอนุ กรรมการ เปรียบเทียบ ความผิด
๙			แจ้งผู้ประกอบการรับทราบมติ คณะกรรมการเปรียบเทียบ ความผิดฯ และแจ้งให้มาชำระค่า ปรับภายในกำหนด	จนท.สส. จังหวัด
๑๐			ทราบ	ผู้ประกอบการ ธุรกิจ
๑๑			ชำระค่าปรับต่อคลังจังหวัด หรือ ส่วนงานในจังหวัดที่มีหน้าที่จัดเก็บ รายได้เพื่อนำส่งเข้าแผ่นดิน	คลังจังหวัด หรือส่วนงานที่ มีหน้าที่
๑๒			รายงานผลให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ผู้บริหารทราบ	คณะอนุ กรรมการ ผู้รับผิดชอบ ส่วนท้องถิ่น

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๓	<pre> graph TD B[B] --> A[ความผิดชัดแจ้ง] B --> B1[เรื่องยากต่อการวินิจฉัย] A --> C1[มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่แจ้งความ ร้องทุกข์ต่อพนักงาน สอบสวน] C1 --> D1[ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] C1 --> D2[ไม่ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] D1 --> C[C] D2 --> E[ส่งฟ้อง] B1 --> F[หารือคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค] F --> G[พิจารณาเรื่องยากต่อ การวินิจฉัย] G --> D[D] </pre>		กรณีพบการกระทำความผิดและได้แจ้งผลการตรวจ <u>๑.๑เรื่องความผิดชัดแจ้ง</u> เป็นเรื่องที่มีความผิดชัดเจน คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน -ผู้ประกอบธุรกิจยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> C -ผู้ประกอบธุรกิจไม่ยินยอมเปรียบเทียบความผิด -> ส่งฟ้อง <u>๑.๒เรื่องยากต่อการวินิจฉัย</u> เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด หารือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา	คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
๑๔	<pre> graph TD E[ส่งฟ้อง] --> F[ส่งเรื่องฟ้องศาล] </pre>		ส่งเรื่องฟ้องศาล	ศาล
๑๕	<pre> graph TD G[พิจารณาเรื่องยากต่อ การวินิจฉัย] --> D[D] </pre>		คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาและแจ้งผลให้ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดทราบ	คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑๖	<pre> graph TD D[D] --> Consider{พิจารณา} Consider --> Wrong[ผิด] Consider --> NotWrong[ไม่ผิด] Wrong --> Assign[mอบหมายให้ เจ้าหน้าที่แจ้งความ ร้องทุกข์] Assign --> Agree[yินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] Assign --> Disagree[ไม่ยินยอม เปรียบเทียบ ความผิด] Agree --> C[C] Disagree --> Sue[ส่งฟ้อง] NotWrong --> End1[ยุติ] End1 --> Know[ทราบ] Know --> End2[จบ] </pre>		คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด -ผิด -> ส่งเข้าอนุกรรมการเปรียบเทียบความผิด -> C -ไม่ผิด -> ยุติเรื่อง	คณะกรรมการ คุ้มครอง ผู้บริโภค ประจำจังหวัด
๑๗			ส่งเรื่องฟ้องศาล	ศาล
๑๘			รายงาน คคบ. ทราบ	คคบ.
๑๙			จบกระบวนการ	