



งานสืบสวนข้อเท็จจริง
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือปฏิบัติงาน งานสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารทั่วไป

สำนักงานเลขานุการกรม โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๘๗

ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักงานเลขานุการกรม โทร ๐๒ ๑๔๑ ๓๔๘๔

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับผิดชอบ


.....

(นางสมพร วุฒิรักษ์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทน เลขานุการกรม


.....

ผู้อนุมัติ

(นายสรณ์อัชฌ์ ธนธิพันธ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานสืบสวนข้อเท็จจริง
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

งานสืบสวนข้อเท็จจริง

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม ในการดำเนินการเกี่ยวกับการสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒. เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓. เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว”

๔. เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการงานสืบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามแนวทางการดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและพนักงานของรัฐตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

นิยามศัพท์

ลคบ. หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์การภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการ ๑ คน และกรรมการอีกจำนวนไม่น้อยกว่า ๒ คน โดยกรรมการคนหนึ่งเป็นเลขานุการ จะให้มีผู้ช่วยเลขานุการก็ได้ หรืออาจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงในเบื้องต้นผ่านสำนักงานเลขาธิการกรม หรือมอบหมายให้ผู้ที่เหมาะสมและไม่มีส่วนได้เสียจำนวน ๑ คน เพื่อสืบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานก็ได้

คุณสมบัติ

- ต้องเป็นข้าราชการพลเรือนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ประธานกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่มีตำแหน่งระดับไม่ต่ำกว่าผู้ถูกร้องเรียน
- ต้องมีนิติกร ผู้ได้รับปริญญาทางกฎหมาย ผู้ผ่านการฝึกอบรม ผู้มีประสบการณ์ เป็นกรรมการ

อย่างน้อย ๑ คน

คณะกรรมการสอบสวนวินัย หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

พฤติกรรมไม่สุภาพ หมายถึง การแสดงออกถึงวาจา กริยา การแต่งกายที่ไม่สุภาพ

การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐาน หมายถึง การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานเวลา และ/หรือระเบียบการปฏิบัติราชการที่กำหนด

การปฏิบัติหน้าที่ไม่โปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่โดยส่อไปในทางประพหุติมิชอบ และมีเจตนาทุจริต ไม่เป็นธรรมซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องเป็นผู้เสียหายโดยมีหลักฐานในเบื้องต้นยืนยันผู้ที่ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิดได้

ไม่มีมูลความผิด หมายถึง ไม่มีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใดที่แสดงว่าผู้ถูกร้องเรียนกระทำความผิดตามที่ร้องเรียน

มีมูลความผิด หมายถึง มีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงที่แสดงว่าผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิดตามที่ร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม มีหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หากปรากฏว่ามีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการส่งตามระบบให้เลขานุการกรมเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒. เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม มีหน้าที่

๒.๑ รวบรวมข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๒.๒ จัดทำคำสั่งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (ในกรณีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เห็นชอบแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหรือพิจารณามอบหมายผู้มีความเหมาะสมสืบสวนอย่างน้อยจำนวน ๑ คน สืบสวนข้อเท็จจริงก็ได้)

๒.๓ ทำหนังสือแจ้งต่อผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (ในกรณีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นชอบแต่งตั้ง)

๒.๔ รวบรวมเรื่องและจัดเก็บข้อมูล ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้รับการตักเตือนด้วยลายลักษณ์อักษรจากผู้บังคับบัญชา

๒.๕ จัดทำหนังสือแจ้งต่อผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

๓. ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน มีหน้าที่

๓.๑ ว่ากล่าวตักเตือน ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม

๓.๒ พิจารณาสืบสวนตามข้อเท็จจริง ในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชาถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป สมรรถนะของบุคลากร การบริหารจัดการ หรือกรณีที่มีพฤติกรรมไม่สุภาพ (และเป็นกรณีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมายให้ สำนัก/กอง/กลุ่ม ชี้แจงในเบื้องต้น)

๓.๓ ในกรณีที่พิจารณาสืบสวนแล้วพบว่าไม่มีความผิดหรือมีความผิด ให้ทำความเห็นเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยผ่านสำนักงานเลขาธิการกรม

๔. ผู้ถูกร้องเรียน มีหน้าที่ ชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยวาจา และเอกสารต่อผู้บังคับบัญชา หรืออาจชี้แจงต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วแต่กรณี

๕. คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง มีหน้าที่

๕.๑ ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามประเด็นของผู้ถูกกล่าวหา

๕.๒ สรุปการสืบสวนข้อเท็จจริงและทำรายงานความเห็นเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๖. คณะกรรมการสอบสวนวินัย มีหน้าที่

๖.๑ ดำเนินการสอบสวนวินัย และแจ้งข้อกล่าวหา

๖.๒ สรุปการสอบสวนข้อเท็จจริงและทำรายงานความเห็นเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๗. ผู้ร้องเรียน/พยาน มีหน้าที่ ให้ข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการสอบสวนด้วยวาจา และ/หรือเอกสาร

๘. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่

๘.๑ พิจารณาข้อมูลการร้องเรียนเบื้องต้นตามที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน เลขาธิการกรม เสนอพร้อมให้ความเห็นและสั่งดำเนินการ

๘.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการการสอบสวนทางวินัย หรือมอบหมายผู้ที่มีความเหมาะสม หรือให้สำนัก/กอง/กลุ่ม ชี้แจงข้อเท็จจริงในเบื้องต้นหรือยุติเรื่อง

๘.๓ พิจารณาผลการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามที่คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทำความเห็นเสนอ พร้อมให้ความเห็นและสั่งดำเนินการ

๘.๔ พิจารณาผลการสอบสวนวินัยตามที่คณะกรรมการสอบสวนวินัยทำความเห็นเสนอ พร้อมให้ความเห็นและสั่งดำเนินการ

วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. วัน เดือน ปีที่ทำการร้องเรียน

๒. ชื่อ - สกุลของผู้ร้องเรียน และ ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้องเรียน (เปิดเผยได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอม จากผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒)

๓. ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน เช่น วัน เวลา สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

๔. เอกสารหลักฐานอื่นๆ ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

๕. กรณีร้องเรียนแทนจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้ร้องเรียน โดยแนบสำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน หรือบัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะลงรับในระบบ สารบรรณ

๒. ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม เสนอเรื่องต่อเลขาธิการคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค

๓. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ลคบ.) ใช้ดุลพินิจสั่งการ แต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือมอบหมายผู้ที่มีความเหมาะสม หรือให้ สำนัก/ กอง/กลุ่ม ชี้แจงข้อเท็จจริงในเบื้องต้นหรือยุติเรื่องตามแต่กรณี

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่มีประเด็นไม่ซับซ้อน

๓.๑.๑ สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) จัดทำบันทึกเรียน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อขอความเห็นชอบให้มีหนังสือไปยังสำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

๓.๑.๒ สำนัก/กอง/กลุ่ม ชี้แจงประเด็นที่มีการร้องเรียน

๓.๑.๓ สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) ทำบันทึกเสนอ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาว่ามีมูลหรือไม่

๓.๑.๔ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาเพื่อสั่งการตามแต่กรณี

๑) **กรณีไม่มีมูลความผิด** เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาสั่งยุติเรื่อง จากนั้นให้สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) แจ้งต่อผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่ร้องเรียนทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน

๒) กรณีเห็นควรสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่ม

- สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) จัดทำบันทึกไปยังสำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่ม
- สำนัก/กอง ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่ม พร้อมแจ้งผลการสอบสวนไปยังสำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล)
- สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) ทำบันทึกเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาว่ามีมูลหรือไม่
- เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาเพื่อสั่งการตามแต่กรณีคือ ๑) กรณีเห็นว่าไม่มีมูลความผิด ๒) กรณีเห็นว่าควรสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่ม และ ๓) กรณีเห็นว่าไม่มีมูลความผิด จะสั่งการให้สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) ตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยก็ได้ (กรณีวินัยไม่ร้ายแรง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะลงโทษเลยหรือจะแต่งตั้งกรรมการก็ได้ แต่หากเป็นกรณีวินัยร้ายแรงจะต้องแต่งตั้งกรรมการเท่านั้น)

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่มีประเด็นซับซ้อน

๓.๒.๑ สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) จัดทำบันทึกเรียนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อขอความเห็นชอบให้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

๓.๒.๒ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๓.๒.๓ ฝ่ายเลขาธิการคณะกรรมการฯ จัดทำวาระการประชุมของคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

๓.๒.๔ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง

๓.๒.๕ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เชิญผู้ร้องเรียนให้ข้อเท็จจริงใช้ในการสืบสวน และผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง หลังจากมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้น ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทำรายงานผลการสืบสวน เสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณา

๓.๒.๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาเพื่อสั่งการตามแต่กรณี

๑. กรณีไม่มีมูลความผิด เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาสั่งยุติเรื่อง จากนั้นให้สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) แจ้งต่อผู้ถูกร้องเรียนและผู้ที่ยื่นร้องเรียนทราบผล ตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน

๒. กรณีเห็นควรสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่ม

• สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) จัดทำบันทึกไปยังคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่ม

• คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง

• คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทำความเข้าใจเสนอเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาว่ามีมูลหรือไม่

• เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาสั่งการตามแต่กรณีคือ ๑) กรณีเห็นว่าไม่มีมูลความผิด ๒) กรณีเห็นว่าควรสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่ม และ ๓) กรณีเห็นว่าไม่มีมูลความผิดจะสั่งการให้สำนักงานเลขาธิการกรม (ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล) มีคำสั่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยก็ได้

ตัวชี้วัดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	เป้าหมาย
การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ	๘๐%

สูตรการคำนวณ : $\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริงและมีการสั่งการ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๙๐%	๑๐๐%

ระบบติดตามประเมินผล

เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม นำข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน มาจัดทำสรุปรายงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน เสนอผู้บริหาร ๒ รอบ คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

ช่องทางการให้บริการ

๑. ติดต่อด้วยตนเองโดยทำเป็นหนังสือส่งให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

แผนผังขั้นตอน

กระบวนการงานการสอบข้อเท็จจริง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วัน	รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริการ ของเจ้าหน้าที่ลงระบบสารบรรณ	สำนักงาน เลขาธิการกรม (ฝ่ายบริหาร ทั่วไป)
๒		๓ วัน ๕ วัน	รวบรวมข้อมูลเสนอเรื่องต่อ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค - เรื่องที่มีประเด็นไม่ซับซ้อน จัดทำบันทึกไป สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้อง - เรื่องที่มีประเด็นซับซ้อน จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สืบสวนข้อเท็จจริงเสนอให้เลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงนาม	สำนักงาน เลขาธิการกรม (ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล)
๓			เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค พิจารณาข้อมูลแบ่งเป็น ๒ กรณี คือ - เรื่องที่มีประเด็นไม่ซับซ้อน - เรื่องที่มีประเด็นซับซ้อน	เลขาธิการ คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค
๔		๑ วัน ๑ วัน	- เรื่องที่มีประเด็นไม่ซับซ้อน จัดทำบันทึกไป สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้อง - เรื่องที่มีประเด็นซับซ้อน จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สืบสวนข้อเท็จจริงเสนอให้เลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงนาม	สำนักงาน เลขาธิการกรม (ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕		๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องที่มีประเด็นไม่ซับซ้อน สำนัก/กอง/กลุ่ม พิจารณาตอบ ประเด็นที่มีการร้องเรียน - เรื่องที่มีประเด็นซับซ้อน ลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง 	สำนัก/กอง/กลุ่ม เลขาธิการ คณะกรรมการ คຸ້ມครองຜູ້ບຣິໂກດ
๖		๒ วัน ๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องที่มีประเด็นไม่ซับซ้อน ทำบันทึกเสนอเลขาธิการคณะ กรรมการคຸ້ມครองຜູ້ບຣິໂກດเพื่อ พิจารณาว่ามีมูลหรือไม่ - เรื่องที่มีประเด็นซับซ้อน จัดทำวาระการประชุมของ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง 	สำนักงาน เลขาธิการกรม (ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล) ฝ่ายเลขานุการ ของคณะ กรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง
๗		๑๕ วัน	ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง	คณะกรรมการ สืบสวน ข้อเท็จจริง
๘		-	ผู้ร้องเรียนให้ข้อเท็จจริงใช้ในการ สืบสวน และถูกผู้ร้องเรียนชี้แจง ข้อเท็จจริง หลังจากการสืบสวน ให้คณะกรรมการฯ ทำรายงานผล การสืบสวนเสนอเลขาธิการคณะ กรรมการคຸ້ມครองຜູ້ບຣິໂກດ	คณะกรรมการ สืบสวน ข้อเท็จจริง/ ผู้ร้องเรียน/ ผู้ถูกร้องเรียน
๙		๑ วัน	เลขาธิการคณะกรรมการคຸ້ມครอง ຜູ້ບຣິໂກດ พิจารณาสั่งการตามแต่ กรณีย <ul style="list-style-type: none"> - กรณีไม่มีมูล - กรณีเห็นควรสอบสวน ข้อเท็จจริงเพิ่ม - กรณีมีมูล 	เลขาธิการ คณะกรรมการ คຸ້ມครองຜູ້ບຣິໂກດ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๐		๑ วัน	กรณีไม่มีมูลความผิด และ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคสั่งยุติเรื่อง ให้สำนักงาน เลขาธิการกรม (ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล) แจ้งต่อผู้ถูก ร้องเรียนและผู้ที่ยื่นทราบบ ผลตามช่องทางที่สะดวกในการ ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน	สำนักงาน เลขาธิการกรม (ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล)
๑๑		๗ วัน	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือสำนัก/กอง/กลุ่ม ดำเนินการ สอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	คณะกรรมการ สอบสวน ข้อเท็จจริงหรือ สำนัก/กอง/กลุ่ม
๑๒		-	กรณีมีมูลความผิดให้ตั้งคณะ กรรมการดำเนินการทางวินัย	สำนักงาน เลขาธิการกรม (ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล)
๑๓		๑ วัน	ดำเนินการตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการทางวินัย	สำนักงาน เลขาธิการกรม (ส่วนบริหาร ทรัพยากรบุคคล)
๑๔			จบการทำงาน	

ภาคผนวก

เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๒. กฎ ก.พ. ระเบียบ หนังสือเวียนของ ก.พ. ที่เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย
 - ว๑๙/๒๕๕๗ วิธีการก่อนดำเนินการทางวินัยและการสอบสวนทางวินัยอย่างไม่ร้ายแรง
 - ว๑๓/๒๕๕๑ การดำเนินการตามบทเฉพาะกาล แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
 - ว๑๒/๒๕๕๒ การดำเนินการตามบทเฉพาะกาล แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
 - ว๓๕/๒๕๕๓ หลักเกณฑ์การมอบหมายอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย
 - ว๗/๒๕๕๔ ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยวันออกจากราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๔
 - ว๑๖/๒๕๕๔ การดำเนินการตามบทเฉพาะกาลแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
 - ว๑๘/ กฏ ก.พ. ว่าด้วยการสั่งข้าราชการพลเรือนสามัญให้ประจำส่วนราชการเป็นการชั่วคราว พ.ศ. ๒๕๕๔
 - ว๖/๒๕๕๓ ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยการขอยกเว้นให้เข้ารับราชการกรณีมีลักษณะต้องห้ามเป็นข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒
 - ว๑๐/๒๕๕๖ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการสั่งให้ข้าราชการพลเรือนสามัญออกจากราชการกรณีขาดคุณสมบัติทั่วไป หรือมีลักษณะต้องห้าม กรณีหย่อนความสามารถ บกพร่องในหน้าที่ หรือประพฤติตนไม่เหมาะสม กรณีมีมลทินมัวหมอง และกรณีต้องรับโทษจำคุกในความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ หรือต้องรับโทษจำคุกโดยคำสั่งของศาล พ.ศ. ๒๕๕๖
 - ว๑๒/๒๕๕๖ การกำชับให้ผู้บังคับบัญชารักษาวินัยของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา
 - ว๑๒/๒๕๕๖ การกำชับให้ผู้บังคับบัญชารักษาวินัยของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา (มติ ครม.)
 - ว๑๖/๒๕๕๖ การบรรจุบุคคลผู้ซึ่งเคยออกจากราชการเพราะกระทำผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการกลับเข้ารับราชการ
 - กฎ ก.พ. ว่าด้วยการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. ๒๕๕๓
 - กฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓
 - กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๖๖
 - ว๒/๒๕๕๗ กำหนดตำแหน่งประธานกรรมการตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖
 - ว๓/๒๕๕๗ แบบตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖
 - ว๘/๒๕๕๗ ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยการรายงานการดำเนินการทางวินัย และการสั่งให้ออกจากราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖
๓. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง นโยบายและคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน