

**คู่มือสำหรับประชาชน**  
(คู่มือกลางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

งานที่ให้บริการ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคเทศบาลเมืองเมืองพล
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เทศบาลเมืองเมืองพล

<b>ขอบเขตการให้บริการ</b>	
<b>สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ</b>	<b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b>
๑. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเมืองพล	วันจันทร์ – วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ**

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและกระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๕ ประกอบกับแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒)

**หลักเกณฑ์**

เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย มีการสร้างทางเลือกในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จึงได้ประกาศให้ทราบว่า หากประชาชนต้องการความช่วยเหลือทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ให้แจ้งความประสงค์ได้ที่ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำ เทศบาลเมืองเมืองพล กองวิชาการและแผนงาน ชั้น ๒ (อาคารหลังเก่า) เลขที่ ๓๒๔/๑ ถนนเสริมสวัสดิ์ ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐ โทร. ๐-๔๓๔๑-๔๐๙๑ ต่อ ๔๐๒ โทรสาร ๐-๔๓๔๑-๔๗๕๓

<b>ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ</b>	
<b>ขั้นตอน</b>	<b>หน่วยงานผู้รับผิดชอบ</b>
๑. ประชาชนต้องการความช่วยเหลือการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถแสดง ความประสงค์ได้ที่ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำ เทศบาลเมืองเมืองพล กองวิชาการและแผนงาน ชั้น ๒ (อาคารหลังเก่า) เลขที่ ๓๒๔/๑ ถนนเสริมสวัสดิ์ ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐ โทร. ๐-๔๓๔๑-๔๐๙๑ ต่อ ๔๐๒ โทรสาร ๐-๔๓๔๑-๔๗๕๓	งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน
๒. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดในแบบบันทึกคำร้องเรียนพร้อมแนบ เอกสาร (เอกสารลงชื่อรับรองสำเนาทุกฉบับ) มอบให้เจ้าหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่ลงรับไว้และเสนอความเห็นตามลำดับชั้น	งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน
๓. นัดประชุมอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาตามอำนาจหน้าที่	งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน
๔. แจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบ	งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน

**ระยะเวลา**

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันรับคำร้อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน

**รายการเอกสารหลักฐานประกอบ**

๑. บัตรประจำตัวประชาชน / บัตรประจำตัวข้าราชการ
  ๒. ทะเบียนบ้านผู้ร้องเรียน
  ๓. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบธุรกิจ
  ๔. หนังสือจอง , สัญญาจอง , สัญญาจะซื้อขาย
  ๕. เอกสารโฆษณา,ภาพถ่าย (ถ้ามี)
  ๖. ใบเสร็จรับเงิน , เอกสารรับเงินเรียงระดับการชำระค่างวด
  ๗. หนังสือ, จดหมายโต้ตอบระหว่างผู้ร้องเรียน กับผู้ประกอบธุรกิจ (ถ้ามี)
  ๘. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่นสำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือรับรอง ทะเบียนนิติบุคคล เป็นต้น
- \*เอกสารแนบตามแบบคำร้องทุกซ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

**ตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล**

สำหรับเจ้าหน้าที่  
เลขที่ร้องทุกซ์ .....  
วันที่รับเรื่องร้องทุกซ์.....  
เวลา.....

บันทึกคำร้องทุกซ์  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

**ข้อมูลผู้ร้องทุกซ์**

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....ที่อยู่.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

อีเมล.....

**อาชีพ**

- ข้าราชการ  พนักงานบริษัท  อาชีพอิสระ  
 นักเรียน/นักศึกษา  เกษตรกร  รับจ้าง  
 เจ้าหน้าที่ของรัฐ  รัฐวิสาหกิจ  ธุรกิจส่วนตัว  
 อื่นๆ(ระบุ).....

// รายได้.....

รายได้(ต่อเดือน)

- น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท  ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท  
 ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท  ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท  
 ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท  มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท

๒. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....ที่อยู่.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

อีเมล.....

๓. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

- บุคคลธรรมดา ชื่อ-นามสกุล

- นิติบุคคล ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร

ประเภท  บริษัท  หจก.  รัฐวิสาหกิจ  หน่วยงานราชการ

บริษัท(มหาชน)  ห้าง  ร้าน  อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....

รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล

๔. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์(ประเด็น/สภาพ

ปัญหา).....

สินค้า ประเภท.....ยี่ห้อ.....รุ่น

บริการ ประเภท.....เงื่อนไขการให้บริการ.....ระยะเวลาที่

ให้บริการ.....

อสังหาริมทรัพย์ ประเภท.....ระยะเวลาที่ทำสัญญา

ชื่อโครงการ.....ที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ถนน.....

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

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน ความเป็นสมาชิกสมาคม

- ไม่เกิน ๑ ล้านบาท  ไม่เกิน ๕ ล้านบาท  
 ไม่เกิน ๑๐ ล้านบาท  ไม่เกิน ๕๐ ล้านบาท  
 ไม่เกิน ๑๐๐ ล้านบาท  เกิน ๑๐๐ ล้านบาทขึ้นไป  
 ไม่สังกัด

- สังกัด  สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร
  - สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย
  - สมาคมอาคารชุดไทย
  - อื่นๆ(ระบุ).....
- เพศ ชาย หญิง อายุ ต่ำกว่า ๑๕ ปี ๑๖-๒๕ ปี ๒๖-๓๕ ปี ๓๖-๔๕ ปี ๔๖-๕๕ ปี มากกว่า๕๕ ปี

วัน/เดือน/ปี ที่ซื้อ หรือรับบริการ หรือทำสัญญา...../...../.....  
ราคา.....บาท  
(.....)

**ลักษณะความเสียหาย**

- ไม่ได้รับสินค้า
- ได้รับสินค้าล่าช้า
- ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน
- ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง
- ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า
- เก็บงานไม่เรียบร้อย
- ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน  ไม่เป็นไปตามสัญญา  ไม่ปลูกสร้าง
- สินค้าไม่มีคุณภาพ  สัญญาไม่เป็นธรรม  ไม่จัดทำสาธารณูปโภค
- สินค้าชำรุดบกพร่อง  ไม่โอนกรรมสิทธิ์  เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- ไม่มีมาตรฐาน  โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า  อื่นๆ(ระบุ).....

**สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ**

- ห้างสรรพสินค้า  ร้านสะดวกซื้อ  ที่ตั้งร้านค้า/สาขา  โรงแรม
- ตลาดนัด  งานแสดงสินค้า  ศูนย์บริการ  อินเทอร์เน็ต
- อื่นๆ(ระบุ).....

**มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ**

- ทางสื่อสิ่งพิมพ์  ทางโทรทัศน์  ทางวิทยุ  ทางอินเทอร์เน็ต  คำชักชวนของพนักงานขาย
- อื่นๆ(ระบุ).....

**วิธีการชำระเงิน**

- เงินสด  เงินผ่อน  บัตรเครดิต  เช่าซื้อ  อื่นๆ(ระบุ).....

**ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์**

- ตรวจสอบผู้ประกอบการ
- ตรวจสอบการโฆษณา
- ตรวจสอบฉลากสินค้า
- ตรวจสอบสัญญา
- แจ้งเป็นเบาะแส
- ขอยกเลิกสัญญา
- อื่นๆ(ระบุ).....
- ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท

//ระบุ.....

ระบุรายละเอียด.....  
.....  
.....

หลักฐานประกอบการร้องทุกข์  
ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่  
 เคย  ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ)

.....  
...  
 ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ)  
.....

...  
 ไม่เคย

หลักฐาน/เอกสาร ลงวันที่ จำนวน(แผ่น) หลักฐาน/เอกสาร ลงวันที่ จำนวน(แผ่น)  
 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  ภาพถ่าย  
 สำเนาหนังสือเดินทาง  สำเนาคู่มือทะเบียนรถ  
 หนังสือมอบอำนาจ  สำเนาใบรับซ่อม  
 สำเนาทะเบียนบ้าน  สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน  
 สำเนาสัญญา  สำเนาบัญชีธนาคาร  
 สำเนาใบเสร็จรับเงิน  อื่น ๆ(ระบุ)

๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ฉลากสินค้า  
 เอกสารการโฆษณา  
 สำเนาใบแจ้งหนี้

รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

(.....)