

## สารบัญ

	หน้า
<b>1. ประมวลคำศัพท์</b>	
1.1 ประมวลคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	1
1.2 ประมวลคำศัพท์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4
<b>2. ตัวอย่างบทสนทนาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับราคาสินค้าทั่วไป	16
2.2 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสินค้าชำรุดบกพร่อง	17
2.3 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับบ่อสังหาริมทรัพย์	18
2.4 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับรถยนต์ชำรุดบกพร่อง	19
2.5 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการผิดสัญญา	20
2.6 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการโฆษณา	21
2.7 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริการที่ไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย	22
2.8 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขายตรง	23
2.9 การรับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการซื้อสินค้าออนไลน์	24
2.10 การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของ สคบ.	25
<b>3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และภารกิจหน้าที่</b>	26

### 1.1 ประมวลคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
1.	Consumer	ผู้บริโภค
2.	Businessperson/ Businessman	ผู้ประกอบการธุรกิจ
3.	Case	คดี
4.	Complain	ร้องเรียน
5.	complainant	ผู้ร้องทุกข์
6.	Complaint form	คำร้องเรียน
7.	Complaint Center	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์
8.	Hotline	สายด่วน
9.	Identification Card ( ID Card )	บัตรประชาชน
10.	Passport	พาสปอร์ต
11.	Power of attorney	ใบมอบอำนาจ
12.	Census registration	ทะเบียนบ้าน
13.	Residential document	หลักฐานการอยู่อาศัย
14.	Purchase and Sale agreement	สัญญาซื้อขาย
15.	Hire-purchase agreement	สัญญาเช่าซื้อ
16.	Absolute sale contract	สัญญาซื้อขายเบ็ดเสร็จเด็ดขาด
17.	A contract to sell	สัญญาจะซื้อจะขาย
18.	Lease Agreement	สัญญาเช่า
19.	Booking	การจอง
20.	Hire purchase	การเช่าซื้อ
21.	Hire of property	การเช่าทรัพย์สิน
22.	Receipt	ใบเสร็จ
23.	Quotation	ใบเสนอราคา
24.	Advertisement documents / Brochure	เอกสารประกอบการโฆษณา/โบรชัวร์
25.	Title Deed	โฉนดที่ดิน
26.	Police-complaint evidence	เอกสารลงบันทึกประจำวัน
27.	Contact person	บุคคลที่สามารถติดต่อได้
28.	Car registration	คู่มือจดทะเบียนรถยนต์
29.	Repair Notification	ใบส่งซ่อม
30.	Photo	ภาพถ่าย
31.	Correspondence	หนังสือโต้ตอบระหว่างคู่กรณี
32.	Notice	หนังสือบอกกล่าว

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
33.	Invitation letter	หนังสือเชิญ
34.	Summon	หนังสือเรียก
35.	Division on Advertising	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา (กคช.)
36.	Division on contract	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา (กคส.)
37.	Division on Labelling	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก (กคฉ.)
38.	Legal and Litigation division	กองกฎหมายและคดี (กคค.)
39.	Direct Selling and Direct Marketing Business division	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (กขต.)
40.	Sub-committee on mediation	คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย
41.	Sub-committee on scrutinization	คณะอนุกรรมการกลั่นกรอง
42.	Sub-committee on provincial	คณะอนุกรรมการจังหวัด
43.	Provincial Governor	ผู้ว่าราชการจังหวัด
44.	Consumer Court	ศาลผู้บริโภค
45.	Courts of First Instance	ศาลชั้นต้น
46.	Provincial Courts	ศาลจังหวัด
47.	Courts of Appeals	ศาลอุทธรณ์
48.	The Supreme Court	ศาลฎีกา
49.	District Court	ศาลแขวง
50.	Prosecutor / Public prosecutor	พนักงานอัยการ
51.	Plaint	คำฟ้อง
52.	prosecute	ฟ้องคดี
53.	enforcement of a judgment	บังคับคดี
54.	Anti-Money Laundering Office (AMLO)	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.)
55.	Office of Public Sector Anti-Corruption Commission (PACC)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)
56.	Department of Tourism	กรมการท่องเที่ยว
57.	Department of Internal Trade (DIT)	กรมการค้าภายใน
58.	Department of Business Development (DBD)	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
59.	Food and Drug Administration (FDA)	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)
60.	Thai Industrial Standards Institute (TISI)	สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)
61.	Consumer Protection Police Division	กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
62.	Consumer Protection Police officer	ตำรวจปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
63.	Tourist Police Division	กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
64.	Tourist Police officer	ตำรวจท่องเที่ยว
65.	Local Police	ตำรวจท้องถิ่น
66.	Relevant document	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
67.	Grantor	ผู้มอบอำนาจ
68.	Attorney-in fact / Grantee	ผู้รับมอบอำนาจ
69.	Investigation	การสืบสวนสอบสวน
70.	Investigation officer	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน
71.	Labelling control	การควบคุมฉลาก
72.	False Advertisement	การโฆษณาเป็นเท็จ
73.	Misleading advertisement	การโฆษณาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

## 1.2 ประมวลคำศัพท์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
1.	Civil case	คดีแพ่ง
2.	Criminal case	คดีอาญา
3.	Civil liability	ความรับผิดทางแพ่ง
4.	Criminal liability	ความรับผิดทางอาญา
5.	Criminal offences	การกระทำความผิดทางอาญา
6.	Offender	ผู้กระทำความผิด
7.	Civil dispute	ข้อพิพาททางแพ่ง
8.	Criminal dispute	ข้อพิพาททางอาญา
9.	Code / Codifying /Codification	ประมวลกฎหมาย
10.	Civil and Commercial Code	ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
11.	Criminal Code /Penal Code	ประมวลกฎหมายอาญา
12.	Civil Procedure Code	ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง
13.	Criminal Procedure Code	ประมวลกฎหมายอาญา
14.	Land Code	ประมวลกฎหมายที่ดิน
15.	Revenue Code	ประมวลรัษฎากร
16.	Act	พระราชบัญญัติ
17.	Martial Law	กฎอัยการศึก
18.	Treaty	สนธิสัญญา
19.	Constitution	รัฐธรรมนูญ
20.	Jurisdiction	เขตอำนาจศาล
21.	Executive power	อำนาจบริหาร
22.	Legislative power	อำนาจนิติบัญญัติ
23.	Judiciary power	อำนาจตุลาการ
24.	General Courts	ศาลทั่วไป
25.	Courts of Justice	ศาลยุติธรรม
26.	Courts of First Instance	ศาลชั้นต้น
27.	Provincial Courts	ศาลจังหวัด
28.	Courts of Appeals	ศาลอุทธรณ์
29.	Supreme Court	ศาลฎีกา
30.	District Court	ศาลแขวง
31.	Specialized Courts	ศาลชำนาญพิเศษ
32.	Juvenile and Family Court	ศาลเยาวชนและครอบครัว

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
33.	Tax Court	ศาลภาษีอากร
34.	Intellectual Property and International Trade Court	ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ
35.	Labour Court	ศาลแรงงาน
36.	Bankruptcy Court	ศาลล้มละลาย
37.	Jury	ลูกขุน
38.	Hear	การนั่งพิจารณาคดี
39.	Allegation	ข้ออ้าง / ข้อกล่าวหา / ข้อหา
40.	Penal	โทษ / เกี่ยวกับโทษ
41.	Penalty	โทษ (อาญา) / เบี้ยปรับ (แพ่ง)
42.	Enacted	ประกาศใช้
43.	Committee	กรรมการ คณะกรรมการ
44.	Provide	บัญญัติ
45.	Provision	บทบัญญัติ
46.	Consent	การให้ความยินยอม
47.	Express consent	การให้ความยินยอมโดยชัดแจ้ง
48.	General assembly	ที่ประชุมใหญ่
49.	Consideration	ค่าตอบแทน
50.	Ownership	กรรมสิทธิ์
51.	Legal	ถูกกฎหมาย
52.	illegal	ผิดกฎหมาย
53.	Judge	ผู้พิพากษา (n.) ตัดสิน (v.)
54.	Perjury	เบิกความเท็จ
55.	Adjudicate / Adjudication	ตัดสิน
56.	Adjudication	การตัดสินคดี
57.	Sentence	โทษที่ศาลกำหนด
58.	Death penalty / Death sentence	โทษประหารชีวิต
59.	Life sentence	โทษจำคุกตลอดชีวิต
60.	Imprisonment	โทษจำคุก
61.	House Arrest	กักขังภายในบ้าน
62.	Hearsay	พยานบอกเล่า
63.	Royal Decrees	พระราชกฤษฎีกา
64.	Confinement	โทษกักขัง

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
65.	Fine	โทษปรับ
66.	Forfeiture	โทษริบทรัพย์สิน
67.	Prosecution /Litigation	การดำเนินคดี
68.	Investigating officer	พนักงานสอบสวน
69.	Prosecutor / Public prosecutor	พนักงานอัยการ
70.	Plaintiff / Applicant	โจทก์ / ผู้ยื่นคำร้อง
71.	Defendant / Respondent	จำเลย / ผู้ถูกกล่าวโทษ
72.	Defense	ข้อต่อสู้
73.	Alibi	ข้ออ้าง
74.	Victim	เหยื่อ
75.	Injured person	ผู้เสียหาย
76.	Negligence	ความประมาทเลินเล่อ
77.	Gross negligence	ความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง
78.	Damages	ค่าเสียหาย
79.	Damage / Harm	ความเสียหาย
80.	Fraud	ฉ้อโกง
81.	Criminal Justice	กระบวนการยุติธรรมทางอาญา
82.	Criminal investigation	การสืบสวนทางอาญา
83.	Criminalization	ทำให้เป็นความผิดอาญา
84.	Criminal offender	ผู้กระทำความผิดทางอาญา
85.	Over criminalization	การกำหนดความผิดทางอาญาที่มากเกินไป
86.	Suspension of sentence	รอลงอาญา
87.	Violate	ละเมิด
88.	Occupant	ผู้ครอบครอง ผู้ถือครอง
89.	Shatter	ทำให้เสียหาย
90.	Stipulate	เบี่ยงปรับที่กำหนด / โทษที่กำหนด
91.	Punishment	การลงโทษ
92.	Sanction	วิธีการบังคับ / การให้ความเห็นชอบ
93.	Enforcement	การบังคับใช้
94.	Authority	อำนาจ / เจ้าหน้าที่ / องค์กรรัฐวิสาหกิจ
95.	Embezzles	ยักยอก
96.	Preliminary hearing	การไต่สวนมูลฟ้อง
97.	Liable	ซึ่งรับผิดชอบทางกฎหมาย

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
98.	Accused	ผู้ต้องหา / ซึ่งถูกฟ้องร้อง
99.	Guilty	กระทำความผิด / มีความผิด
100.	Application	คำร้อง
101.	Will	พินัยกรรม
102.	Gather evidence	รวบรวมหลักฐาน
103.	Merit	มูลสาเหตุ / มูลเหตุ
104.	Present the case	ยื่นฟ้องคดี
105.	Proof	ข้อพิสูจน์
106.	Uphold	ยกฟ้อง
107.	Petty offence	ความผิดหุโทษ
108.	Compoundable offence	ความผิดอันยอมความได้
109.	Non – compoundable offence	ความผิดอันยอมความไม่ได้
110.	Preliminary hearing	การไต่สวนมูลฟ้อง
111.	Hearing / Trial	การพิจารณาคดี
112.	Settlement	การตกลงยอมความ
113.	Classification	การจัดเป็นหมวดหมู่
114.	Legislation	กฎหมาย / การออกกฎหมาย
115.	Violation	การฝ่าฝืน / การละเมิด
116.	Determine	ตัดสินใจ / ตัดสินพิพากษา
117.	Procedure	วิธีดำเนินการ
118.	Defence	การป้องกัน / วิธีการป้องกัน
119.	Summary	ข้อสรุป
120.	Summary proceeding	การดำเนินคดีอย่างรวบรัด
121.	Preliminary examination	การไต่สวนมูลฟ้อง
122.	Compromise	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
123.	Extinguish	ระงับ
124.	Injured party	ฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย
125.	Investigative officer	พนักงานสอบสวน
126.	Barred	ที่ถูกกีดขวาง / ห้าม
127.	Lodge a complaint	ร้องทุกข์
128.	Prescribed	บังคับไว้ / บัญญัติไว้
129.	Agreement	สัญญา / ข้อตกลง
130.	Stifle	ยับยั้ง



ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
131.	Resolve	การตัดสินใจ
132.	Dispute	ข้อพิพาท / ข้อโต้แย้ง
133.	Contract	สัญญา
134.	Juristic act	นิติกรรม
135.	Juristic relationship	นิติสัมพันธ์
136.	Offer	คำเสนอ
137.	Offeror	ผู้เสนอ
138.	Offeree	ผู้สนอง
139.	Invitation	คำเชิญชวน
140.	Consent	ความยินยอม
141.	Acceptance	คำสนอง
142.	Minor	ผู้เยาว์
143.	Person	บุคคล
144.	Natural person	บุคคลธรรมดา
145.	Juristic person	นิติบุคคล
146.	Bankrupted person	บุคคลล้มละลาย
147.	Insane person	บุคคลวิกลจริต
148.	Incompetent person	บุคคลไร้ความสามารถ
149.	Quasi – incompetent person	บุคคลเสมือนไร้ความสามารถ
150.	Void	โมฆะ
151.	Voidable	โมฆียะ
152.	Avoidance / Disaffirmance / Annulment	การบอกล้าง (โมฆียกรรม)
153.	Verbally (oral)	ทำเป็นวาจา / ข้อตกลงด้วยวาจา
154.	In writing	ข้อตกลงที่ทำเป็นหนังสือ
155.	Objective of contract	วัตถุประสงค์ของสัญญา
156.	Termination of contract / Discharge of contract	การระงับของสัญญา
157.	Avoidance / Disaffirmance / Annulment	การบอกล้าง (โมฆียกรรม)
158.	Verbally (oral)	ทำเป็นวาจา / ข้อตกลงด้วยวาจา
159.	In writing	ข้อตกลงที่ทำเป็นหนังสือ
160.	Objective of contract	วัตถุประสงค์ของสัญญา
161.	Termination of contract / Discharge of contract	การระงับของสัญญา

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
162.	Property	ทรัพย์สิน
163.	Ownership / Title of property	กรรมสิทธิ์
164.	Real property / Estate	อสังหาริมทรัพย์
165.	Personal property	สังหาริมทรัพย์
166.	Buyer / Purchaser / Vendee	ผู้ซื้อ
167.	Seller / Vendor	ผู้ขาย
168.	Transfer / Passage / Assignment	การโอน
169.	Delivery	การส่งมอบ
170.	Possession	การครอบครอง
171.	Bona fide / Good faith	โดยสุจริต
172.	Pay value	เสียค่าตอบแทน
173.	Record / Registration	จดทะเบียน
174.	Sale contract	สัญญาซื้อขาย
175.	Absolute sale contract	สัญญาซื้อขายเบ็ดเสร็จเด็ดขาด
176.	A contract to sell	สัญญาจะซื้อจะขาย
177.	Earnest	เงินมัดจำ
178.	Lien / withhold	สิทธิยึดหน่วง
179.	Defective property	ทรัพย์สินมีตำหนิ
180.	Rescind a contract	บอกเลิกสัญญา
181.	Eviction	การรอนสิทธิ์
182.	Bilateral contract	สัญญาสองฝ่าย
183.	Mutual contract / Reciprocal contract	สัญญาต่างตอบแทน
184.	Oral contract	สัญญาที่ตกลงกันด้วยวาจา
185.	Enforceable	การบังคับ / การบังคับใช้
186.	Convey	นำพา / โอนกรรมสิทธิ์
187.	Conform	ปฏิบัติตาม
188.	Default	การไม่ยอมชำระหนี้
189.	Auction	การขายทอดตลาด
190.	Transaction	การดำเนินการ
191.	Fixture	ส่วนควบ
192.	Requirement	ข้อบังคับแห่งกฎหมาย / รายการ
193.	Permission	การอนุญาต
194.	Assignment	การโอนสิทธิ

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
195.	Decree	กฤษฎีกา / คำสั่งของศาล
196.	Insolvency	การมีหนี้สินล้นตัว / การไม่สามารถชำระหนี้
197.	Recover	ได้คืน
198.	Sale with a right to redeem	การขายแบบมีสิทธิไถ่คืน
199.	By law to	ข้อกำหนดทางกฎหมาย
200.	Suretyship	ค้ำประกัน
201.	Mortgage	จำนอง
202.	Pledge	จำนำ
203.	Default	การผิดนัดชำระหนี้
204.	Cosurety	การค้ำประกันร่วม
205.	Surety	ผู้ค้ำประกัน
206.	Principal	เงินต้น
207.	Interest	ดอกเบี้ย
208.	Prescription	อายุความ
209.	Mortgagor	ผู้จำนอง
210.	Mortgagee	ผู้รับจำนอง
211.	Foreclosure	การบังคับจำนอง
212.	Enforcement of mortgage and sale by public auction	การฟ้องบังคับจำนองและการขายทอดตลาด
213.	Strict foreclosure	การเอาทรัพย์สินจำนองหลุด
214.	Redemption of mortgage	การไถ่จำนอง
215.	Pledgee	ผู้รับจำนำ
216.	Pledgor	ผู้จำนำ
217.	Enforcement of pledge	การบังคับจำนำ
218.	Subrogation	การแทน / การเข้าแทน / การสวมสิทธิ
219.	Beneficial	ที่เป็นประโยชน์ / ที่ได้รับประโยชน์
220.	Reimbursement	การชดเชย / การใช้ค่าเสียหาย
221.	Lease	สัญญาเช่า
222.	Lessee (tenant)	ผู้เช่า
223.	Lessor (landlord)	ผู้ให้เช่า
224.	Have an exclusive right	มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียว
225.	Leased property / Leasehold	ทรัพย์สินที่เช่า
226.	Eviction	การขับไล่

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
227.	Discharge of lease / Termination of lease	การระงับของสัญญาเช่า
228.	Rescind the lease	บอกเลิกสัญญาเช่า
229.	Renew the lease	ต่อสัญญาเช่า
230.	Assign the title of property	โอนกรรมสิทธิ์
231.	Sublease	การเช่าช่วง
232.	Sublessee	ผู้เช่าช่วง
233.	Receipt	ใบเสร็จรับเงิน
234.	Notice	การประกาศ / การแจ้งความ
235.	Enforceable	ซึ่งใช้กำลังบังคับ
236.	Condition	สภาพ / เงื่อนไข
237.	Inspection	การตรวจสอบ / การควบคุมดูแล
238.	Possession	การครอบครอง
239.	Specific	ที่เฉพาะเจาะจง / ที่ระบุได้
240.	Rent	ค่าเช่า
241.	Premise	หลักฐาน / ที่ดิน / สิ่งปลูกสร้าง / อ่างหลักฐาน
242.	Hire of service	จ้างแรงงาน
243.	Hire of work	จ้างทำของ
244.	Employer / Master	นายจ้าง
245.	Employee / Servant	ลูกจ้าง
246.	Employer	ผู้ว่าจ้าง
247.	Independent contractor	ผู้รับจ้าง
248.	Remuneration	ค่าจ้าง
249.	Consideration	ค่าตอบแทน / สินจ้าง
250.	Tort / Wrongful act	ละเมิด
251.	Compensation	ค่าสินไหมทดแทน
252.	Decision	การตัดสินใจ / คำวินิจฉัย / คำพิพากษา
253.	Delict	ความผิดที่กระทำต่อผู้อื่น / ความผิด
254.	Vicarious liability	ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้อื่น
255.	Hire of taxi / Take a taxi	การจ้างรถแท็กซี่
256.	Reservation	ข้อสงวนสิทธิ์
257.	Employment agreement	สัญญาจ้างงาน
258.	Render judgment	มีคำพิพากษา

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
259.	Hire purchase	การเช่าซื้อ
260.	Hire of property	การเช่าทรัพย์สิน
261.	Hirer	ผู้เช่า
262.	Wrongdoing	การกระทำผิด / การกระทำผิดศีลธรรม
263.	Agent	ตัวแทน
264.	General agent	ตัวแทนรับมอบอำนาจทั่วไป
265.	Special agent	ตัวแทนรับมอบอำนาจเฉพาะการ
266.	Express authority	การมอบอำนาจโดยชัดแจ้ง
267.	Implied authority	การมอบอำนาจโดยปริยาย
268.	Power of attorney	หนังสือมอบอำนาจ
269.	(Performance) Within scope of authority	การกระทำภายในขอบเขตอำนาจ
270.	Authorized action	การกระทำภายในขอบเขตอำนาจ
271.	Unauthorized action	การกระทำภายนอกขอบเขตอำนาจ
272.	Exceeding scope of authority	การกระทำภายนอกขอบเขตอำนาจ
273.	Lien / Withhold	สิทธิยึดหน่วง
274.	Consent	ให้ความยินยอม
275.	Transaction	ธุรกรรม / การจัดการ
276.	Grant	การมอบให้ / การโอนทรัพย์สิน
277.	Exception	ข้อยกเว้น / การยกเว้น
278.	Authorization	การมอบอำนาจ / การให้อำนาจ
279.	Authorize	ให้อำนาจ / อนุญาต / แต่งตั้ง
280.	Remuneration	ค่าตอบแทน
281.	Lawful	ที่ถูกต้องตามกฎหมาย / ที่ยอมรับตามกฎหมาย
282.	Nonpayment	การไม่ยอมรับชำระเงิน / การไม่ชำระเงิน
283.	Reimburse	ชำระเงินคืน / ชดใช้ / ชดเชย
284.	Disbursement	การชำระเงิน / การจัดสรร
285.	Indemnify	ค่าสินไหมทดแทน
286.	Revocation	การเพิกถอน / การยกเลิก
287.	Renounce	สละกรรมสิทธิ์
288.	Bankruptcy	การล้มละลาย
289.	Consent	ยินยอม
290.	Void	โมฆะ
291.	Voidable	โมฆียะ

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
292.	Proceeding	การดำเนินการทางกฎหมาย
293.	Compensation	การชดเชย / การทดแทน / การตอบแทน
294.	Interested party	ฝ่ายที่มีส่วนได้เสีย
295.	Annulment	การบอกล้างนิติกรรม
296.	Discretion	ดุลยพินิจ
297.	Burden of proof	ภาระในการพิสูจน์
298.	Case/Litigation	คดี
299.	Parties/Litigants	คู่สัญญา / คู่ความ
300.	Witness	พยาน
301.	Object evidence	พยานวัตถุ
302.	Documentary evidence	พยานเอกสาร
303.	Evidence	หลักฐาน
304.	Eyewitness	ประจักษ์พยาน
305.	Expert witness	พยานผู้เชี่ยวชาญ
306.	Pleading	คำคู่ความ
307.	Plaint	คำฟ้อง
308.	Answer / Testimony	คำให้การ
309.	Counterclaim	ฟ้องแย้ง
310.	Applications / Complaint / Motions ร้อง	คำ
311.	Request	คำขอ
312.	Summons	หมายเรียก
313.	Subpoena	หมายเรียกพยาน
314.	Default of answer	ขาดนัดยื่นคำให้การ
315.	Settlement of issues	การชี้สองสถาน
316.	Burden of proof	ภาระการพิสูจน์
317.	Lawyer / Attorney / Counsel / Barrister	ทนายความ
318.	Examination	การซักพยาน / การพิจารณาอย่างละเอียด
319.	Judgment / Judgment / Decision / Verdict	คำพิพากษา
320.	Occurrence	สิ่งที่เกิดขึ้น / เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
321.	Abandon	ละทิ้ง
322.	Dispose	จำหน่าย / จ่าย / โอน
323.	Controversial property	ทรัพย์สินที่มีข้อพิพาท

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
324.	Controversial	เกี่ยวกับการโต้เถียง
325.	Removal	การย้าย / การถอดถอน / การย้าย
326.	Attachment	การอายัด / การอายัดทรัพย์สิน
327.	Settle	ชำระสะสาง / ระงับ / เปรียบเทียบ
328.	Concern	เกี่ยวกับ / เกี่ยวข้องกับ
329.	Prohibition	การห้าม / ข้อห้าม / คำสั่งห้าม
330.	Advocate	ทนายความ / กล่าวสนับสนุน
331.	Controversy	การโต้เถียง / การทะเลาะวิวาท
332.	Measure	กฎหมาย / พระราชบัญญัติ / ร่างพระราชบัญญัติ
333.	Provision	ข้อกำหนด / บทบัญญัติ
334.	Permit	อนุญาต / ใบอนุญาต / หนังสืออนุญาต
335.	Documentary evidence	พยานเอกสาร
336.	Render judgment	มีคำพิพากษา
337.	Render an assistance	ให้ความช่วยเหลือ
338.	Debtor	ลูกหนี้ / ผู้ที่เป็นหนี้คนอื่น
339.	Defect	ความชำรุดบกพร่อง
340.	Breach	การผิดสัญญา
341.	Advocacy	การแก้ต่าง
342.	Dispute Resolution	การระงับข้อพิพาท
343.	Solicitor	ที่ปรึกษากฎหมาย / ทนายที่ปรึกษา
344.	Legal consultant	ที่ปรึกษากฎหมาย
345.	Enquire	สอบสวน
346.	Investigation	สืบสวน
347.	Warrant	หมาย
348.	Arrest Warrant	หมายจับ
349.	Search Warrant	หมายค้น
350.	Summons	หมายเรียก
351.	Environmental evidence	พยานแวดล้อม
352.	False evidence / Fake evidence	พยานเท็จ
353.	Relevant evidence	พยานที่เกี่ยวข้อง
354.	Irrelevant evidence	พยานที่ไม่เกี่ยวข้อง
355.	Declaration of intention	การแสดงเจตนา
356.	Double jeopardy	ฟ้องซ้ำ

ลำดับที่	คำศัพท์	ความหมาย
357.	Administrative Court	ศาลปกครอง
358.	Constitution Court	ศาลรัฐธรรมนูญ
359.	Civil Court	ศาลแพ่ง
360.	Criminal Court	ศาลอาญา



## 2.1 ราคาสินค้าทั่วไป

(C : Consumer, O : Officer)

O: What can I do for you ?

C: I would like to complain about **the price of .....**ผู้ร้องจะแจ้งเรื่องเอง เช่น ราคาสินค้าสูงเกินสมควร  
สินค้าไม่ติดราคา ราคาไม่ตรงกับป้าย ฯลฯ.....

O: Could you please explain your case ?

C: .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O: Your case is about **the internal trade**. Please be informed that your case is under **Price of Goods and Service ACT** which hold by **the Department of Internal Trade**. However, please file the complaint and we will forward this case to **the Department of Internal Trade** within 7 days. After that, please follow up the progress with **the Department of Internal Trade** directly at **tel. no. 02-507-6111**

O: Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C: .....กรอกคำร้องเรียน.....

O: Please give us copies of related documents. **We need .....**แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....

Our process will spend for 7 days. Finally this is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from **the Department of Internal Trade**.

Thank you for your attention.

## 2.2 สินค้าชำรุดบกพร่อง

(C: Consumer, O : Officer)

O: What can I do for you ?

C: I would like to complain about **the defective product**.

O: Could you please explain your case ?

C: .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O: Your case is about **the defective product** which could **enforce the businessperson by Consumer Protection ACT Article 36**. However, we would like to make a mediation between 2 parties. First, we will send the invitation letter to invite the business to declare about this defective. Then, if businesses agree to refund money to you, we will make an appointment between 2 parties at our office and make an agreement identified that the business will refund you in the cost of product and you have to return the product to business.

In case of there is no proposal from business, we will send the notification letter call them to mediate in our process.

First, we will mediate in the officer level. But if 2 parties cannot deal, we will send the case to the Sub-Committee on Mediation to negotiate with the business again.

If finally 2 parties cannot deal in the Sub-Committee, we will collect more related documents and present the case to the Sub-Committee on Scrutinization to consider how to sue for you.

O: Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C: กรอกคำร้องเรียน

O: Please give us copies of related documents. **We need .....แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....**

The in charge official will contact you within 15 days. This is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from us.

Thank you for your attention.

### 2.3 อสังหาริมทรัพย์

(C : Consumer, O : Officer)

O : What can I do for you ?

C : I would like to complain about the real estate .....ผู้ร้องจะแจ้งเรื่องเอง เช่น การขายห้องชุด การเช่าที่อยู่อาศัย ฯลฯ.....

O : Could you please explain your case ?

C : .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O : Your case is about the real estate which could enforce the Seller by Announcement of the Committee on Contract. However, we would like to make a mediation between 2 parties. First, we will send the invitation letter to invite the business to declare about the case. Then, if business agree to refund money to you, we will make an appointment between 2 parties at our office and make an agreement identified that the business will refund you and you have make a contract cancellation to business.

In case of there is no proposal from business, we will send the notification letter call them to mediate in our process.

First, we will mediate in the officer level. But if 2 parties cannot deal, we will send the case to the Sub-Committee on Mediation to negotiate with the business again.

If finally 2 parties cannot deal in the Sub-Committee, we will collect more related documents and present the case to the Sub-Committee on Scrutinization to consider how to sue for you.

O : Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C : กรอกคำร้องเรียน

O : Please give us copies of related documents. **We need** .....แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....

The incharge official will contact you within 15 days. This is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from us.

Thank you for your attention.

## 2.4 รถยนต์ชำรุดบกพร่อง

(C : Consumer, O : Officer)

O : What can I do for you ?

C : I would like to complain about **the defect of automobile.**

O : Could you please explain your case ?

C : .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O : Your case is about **the defect of goods** which could be enforced by **Civil and Commercial Code.** However, we would like to make a mediation between 2 parties. First, we will send the invitation letter to invite the business to declare about this defective. Then, if business agree to refund money to you, we will make an appointment between 2 parties at our office and make an agreement identified that the business will recheck your automobile or fix the automobile to be usable.

In case of there is no proposal from business, we will send the notification letter call them to mediate in our process.

First, we will mediate in the officer level. But if 2 parties cannot deal, we will send the case to **the Sub-Committee on Automobile Monitoring and Mediation** to negotiate with the business again.

If finally 2 parties cannot deal in the Sub-Committee, we will collect more related documents and present the case to the Sub-Committee on Scrutinization to consider how to sue for you.

O : Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C : กรอกคำร้องเรียน

O : Please give us copies of related documents. **We need .....แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....**

The incharge official will contact you within 15 days. This is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from us.

Thank you for your attention.

## 2.5 การผิดสัญญา

(C : Consumer, O : Officer)

O : What can I do for you ?

C : I would like to complain about the default of.....ผู้ร้องจะแจ้งเรื่องเอง เช่น การสร้างคอนโดไม่  
เป็นไปตามเงื่อนไขของสัญญา การสร้างบ้านผิดไปจากโครงสร้างตามสัญญา ฯลฯ.....

O : Could you please explain your case ?

C : .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O : Your case is about **the breach of contract** which could **enforce the Seller by Announcement of the Committee on Contract (or Civil and Commercial Code)**. However, we would like to make a mediation between 2 parties. First, we will send the invitation letter to invite the business to declare about the case. Then, if business agree to refund money to you, we will make an appointment between 2 parties at our office and make an agreement identified that the business will refund you in the cost you paid and you have to make a contract cancellation to business.

In case of there is no proposal from business, we will send the notification letter call them to mediate in our process.

First, we will mediate in the officer level. But if 2 parties cannot deal, we will send the case to the Sub-Committee on Mediation to negotiate with the business again.

If finally 2 parties cannot deal in the Sub-Committee, we will collect more related documents and present the case to the Sub-Committee on Scrutinization to consider how to sue for you.

O : Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C : กรอกคำร้องเรียน

O : Please give us copies of related documents. **We need .....แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....**

The incharge official will contact you within 15 days. This is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from us.

Thank you for your attention.

## 2.6 การโฆษณา

(C : Consumer, O : Officer)

O : What can I do for you ?

C : I would like to complain about the advertisement .....ผู้ร้องจะแจ้งเรื่องเอง เช่น การโฆษณาเกินจริง การโฆษณาที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ฯลฯ.....

O : Could you please explain your case ?

C : .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O : Your case is about the advertisement which could enforce the business by Consumer Protection Act. However, we would like to make a mediation between 2 parties. First, we will send the invitation letter to invite the business to declare about the case. Then, if business agree to make a compensation to you, we will make an appointment between 2 parties at our office and make an agreement identified that the business will compensate you and you have to terminate the case.

In case of there is no proposal from business, we will send the notification letter call them to mediate in our process.

First, we will mediation in the officer level. But if 2 parties cannot deal, we will send the case to the Sub-Committee on Advertising Monitoring and Decision to consider your case. If finally 2 parties cannot deal in the Sub-Committee, we will collect more related documents and present the case to the Sub-Committee on Scrutinization to consider how to sue for you and forward the case to the Committee on Advertising to consider how fault of the advertising.

O : Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C : กรอกคำร้องเรียน

O : Please give us copies of related documents. We need .....แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....

The incharge official will contact you within 15 days. This is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from us.

Thank you for your attention.

## 2.7 บริการที่ไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย

(C : Consumer, O : Officer)

O : What can I do for you ?

C : I would like to complain about **the unsafe service on.....**ผู้ร้องจะแจ้งเรื่องเอง เช่น บริการเสริมความงาม บริการขนส่ง บริการพี่เลี้ยงดูแลเด็ก ฯลฯ.....

O : Could you please explain your case ?

C : .....ผู้ร้องจะอธิบายคดีให้ฟัง.....

O : Your case is about **the unsafe service** that effected to health. Please be informed that your case is under **the Sanatorium Act** which hold by **the Department of Health Service Support**. However, please file the complaint and we will forward this case to **the Department of Health Service Support** within 7 days. After that, please follow up the progress with **the Department of Health Service Support** directly at **tel. no. 02-193-7000**

O : Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C : กรอกคำร้องเรียน

O : Please give us copies of related documents. **We need .....**แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....

Our process will spend for 7 days. Finally this is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from **the Department of Health Service Support**.

Thank you for your attention.

## 2.8 การขายตรง

(C : Consumer, O : Officer)

O : What can I do for you ?

C : I would like to complain about **the direct sales of the company** .....ผู้ร้องจะแจ้งชื่อบริษัท  
เอง.....

O : Could you please explain your case ?

C : .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O : Your case is about **the direct sales** which could **enforce the Seller by Direct Sales and Direct Marketing Act**. However, we would like to make a mediation between 2 parties. First, we will send the invitation letter to invite the business to declare about the case. Then, if business agree to refund money to you, we will make an appointment between 2 parties at our office and make an agreement identified that the business will refund you in the cost of product and you have to return the product to business.

In case of there is no proposal from business, we will send the notification letter call them to mediate in our process.

First, we will mediate in the officer level. But if 2 parties cannot deal, we will send the case to the Sub-Committee on Mediation to negotiate with the business again.

If finally 2 parties cannot deal in the Sub-Committee, we will collect more related documents and present the case to the Sub-Committee on Scrutinization to consider how to sue for you.

O : Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C : กรอกคำร้องเรียน

O : Please give us copies of related documents. **We need** .....แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....

The incharge official will contact you within 15 days. This is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from us.

Thank you for your attention.



## 2.9 การซื้อสินค้าออนไลน์

(C : Consumer, O : Officer)

O : What can I do for you ?

C : I would like to complain about the online shopping .....ผู้ร้องจะแจ้งเรื่องเอง เช่น การสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต แล้วไม่ได้รับสินค้าจากผู้ขาย เป็นต้น.....

O : Could you please explain your case ?

C : .....ผู้ร้องอธิบายเรื่องร้องเรียน.....

O : Your case is about the direct marketing which could enforce the Seller by Direct Sales and Direct Marketing Act. However, we would like to make a mediation between 2 parties. First, we will send the invitation letter to invite the business to declare about the case. Then, if business agree to refund money to you, we will make an appointment between 2 parties at our office and make an agreement identified that the business will refund you in the cost of product and you have to return the product to business.

In case of there is no proposal from business, we will send the notification letter call them to mediate in our process.

First, we will mediation in the officer level. But if 2 parties cannot deal, we will send the case to the Sub-Committee on Mediation to negotiate with the business again.

If finally 2 parties cannot deal in the Sub-Committee, we will collect more related documents and present the case to the Sub-Committee on Scrutinization to consider how to sue for you.

O : Please fill in the complaint form and give us the email or telephone number.

C : กรอกคำร้องเรียน

O : Please give us copies of related documents. We need .....แจ้งเอกสารที่ต้องการ.....

The incharge official will contact you within 15 days. This is your reference number to follow up your case in case of there is no feedback from us.

Thank you for your attention.

## 2.10 การแนะนำขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

Before we conduct your petition, we would like to explain our procedure to make you understand better.

1. We will give you a reference number and the telephone number. Which you can follow up your case.
2. Within 2 weeks, we will invite the business to declare about the complaint in official level.
3. If the disputed parties cannot make a deal, next step we will present the case to the Sub – Committee on Mediation.
4. If the parties cannot reach the settlement we will submit the case to the Sub – Committee on Scrutinization.
5. The power of Sub – Committee on Scrutinization is considering the cases included all evidences and decide to enforce for consumer. If there are enough reasons to prosecute, they will resolve to send the case to the Consumer Protection Board for prosecution approval.

In the other way, they will finish the case if there is no reason to sue, such as the complainant is not consumer or the complainant make mistake by himself.

However, the Sub – Committee also have the power to mediate between the disputed parties.

6. Next step, in case of the Sub – Committee resolve to enforce the case. The Sub – Committee shall refer to the Consumer Protection Board for approval approximate 40 days.



## 2.11 กรณีที่ไม่ใช่ผู้บริโภค

Consumer Protection ACT shall support only the consumer issues and the person to be protected must fall within the area of the definition.

## 2.12 กรณีคดีหมดอายุความ / ขาดอายุความ

We apologize to inform you that your case is barred by statute.

### 3. หน่วยงานอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงาน	ภารกิจ	ช่องทางการร้องเรียน
 <p>สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข (Food and Drug Administration, Thailand)</p>	<p>ปกป้องและคุ้มครองสุขภาพของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ และเครื่องมือแพทย์ รวมทั้งส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลทางวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้ เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและสมประโยชน์</p> <p>มีการจัดตั้ง “ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center)” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขออนุญาตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนที่กระชับในการขอรับคำปรึกษา การยื่นคำขอ การขอรับใบอนุญาต และการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้ในจุดเดียว และการจัดตั้ง “ศูนย์เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศร.)” เพื่อเฝ้าระวังการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการรับเรื่องจากผู้บริโภคที่ประสบปัญหาจากผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือพบเห็นการผลิต จำหน่าย นำเข้า โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย เพื่อดำเนินการตรวจสอบจับกุม และดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป</p>	<p>* สายด่วน อย. 1556</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.fda.moph.go.th">www.fda.moph.go.th</a></p>
 <p>กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (Department of Health Service Support)</p>	<p>ส่งเสริม พัฒนา กำหนดมาตรฐานของสถานพยาบาล และจรรยาบรรณการประกอบโรคศิลปะ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการขึ้นทะเบียน การออกใบอนุญาต พัก เพิกถอนใบอนุญาต การดำเนินการชำระค่าธรรมเนียม การต่ออายุใบอนุญาตดำเนินการสถานพยาบาลทุก ๒ ปี และการต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาลทุก ๑๐ ปี รวมทั้งยังมีอำนาจหน้าที่ในการเฝ้าระวังตรวจตา สืบสวน จับกุม และดำเนินคดีกับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายวิชาชีพต่างๆ ได้แก่ วิชาชีพเวชกรรม วิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ วิชาชีพเภสัชกรรม และวิชาชีพทันตกรรม เป็นต้น</p> <p>นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคด้านบริการทางการแพทย์ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชน และมาตรฐานด้านการประกอบโรคศิลปะ โดยได้มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการสืบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง การไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องกับสถานพยาบาล ซึ่งผู้ร้องสามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักกฎหมายกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ”</p>	<p>* สายด่วน 02-193-7999</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.hss.moph.go.th">www.hss.moph.go.th</a></p>

หน่วยงาน	ภารกิจ	ช่องทางการร้องเรียน
 <p>สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (National Health Security Office)</p>	<p>กำกับ ดูแล บริหารด้านสาธารณสุข ได้แก่ การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพ และสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลอย่างทั่วถึงและครบวงจร โดยได้มีการจัดตั้ง “กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ” เพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ ซึ่งยังไม่ได้รับค่าเสียหายในระยะเวลาอันสมควร โดยผู้รับบริการมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น นอกจากนี้ยังได้มีการจัดตั้งกองทุนต่างๆ เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายและให้ประชาชนได้เข้าถึงการรับบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง เช่น กองทุนไต กองทุนยา กองทุนทันตกรรม กองทุนเพื่อบริการผู้ติดเชื้อเอชไอวี ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ป่วยวัณโรค เป็นต้น</p> <p>ประชาชนผู้รับบริการสาธารณสุขสามารถร้องเรียนกรณีเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ หรือกรณีไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร หรือตามสิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุขตามที่กฎหมายกำหนด หรือหน่วยบริการเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่กำหนด หรือไม่ได้รับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการภายในระยะเวลาอันสมควร โดยสามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)” หรือที่ “สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ”</p>	<p>* สายด่วน สปสช. 1330</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a></p>
 <p>กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ (Department of Internal Trade of Thailand)</p>	<p>พัฒนา และส่งเสริมระบบตลาดให้เกิดประสิทธิภาพการแข่งขันอย่างเสรี รวมทั้งกำกับดูแล ราคาและปริมาณสินค้าและบริการ ควบคุมภาระค่าครองชีพให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การเสริมสร้างมาตรฐานการชั่งตวงวัด และดูแลการประกอบธุรกิจให้มีการแข่งขันอย่างเสรี และจัดการแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภคในเรื่องของราคาสินค้าและปริมาณ</p> <p>โดยได้มีการจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้าและบริการ” เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เมื่อถูกเอารัดเอาเปรียบได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับการซื้อขายราคาสูงเกินควร การไม่ปิดป้ายแสดงราคา ปริมาณการขาดแคลนสินค้า การกักตุนสินค้า เครื่องชั่งไม่เที่ยงตรง และความไม่เป็นธรรมทางการค้า ประชาชนสามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ “การค้าภายในทุกจังหวัด”</p>	<p>* สายด่วน กรมการค้าภายใน 1569</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.dit.go.th">www.dit.go.th</a></p>

หน่วยงาน	ภารกิจ	ช่องทางการร้องเรียน
 <p>กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (Thailand Tourist Police Division)</p>	<p>ดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในราชอาณาจักร ทั้งกรณีที่ผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าว ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรชั่วคราว เพื่อเป็นการท่องเที่ยว หรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือในกรณีที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว</p> <p>รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยได้มีการจัดตั้ง “ศูนย์เฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียน” เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยภายในราชอาณาจักร โดยรับฟังปัญหา และดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้นได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ย ไปจนถึงการดำเนินคดีตามกฎหมาย โดยนักท่องเที่ยวสามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์เฝ้าระวังดังกล่าว และ “กองกำกับการในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง”</p>	<p>* สายด่วน 1555</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.thailandtouristpolice.com">www.thailandtouristpolice.com</a></p>
 <p>กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism)</p>	<p>พัฒนามาตรฐานด้านการบริการการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว สนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน มีการจัดตั้ง “สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์” ซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต การชำระค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับธุรกิจการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การวางหลักประกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และการจัดตั้งกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหาย</p> <p>มาตรการที่สำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค คือ การจัดตั้ง “กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว” มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทดรองจ่ายให้แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับความเสียหาย จากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว หรือตามที่ได้โฆษณาไว้ โดยนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้เสียหาย สามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้จากกองทุนดังกล่าว</p>	<p>* สายตรง 02-401-1111</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.tourism.go.th">www.tourism.go.th</a></p>
 <p>สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (Thai Industrial Standards Institute: TISI)</p>	<p>กำหนดมาตรฐาน กำกับ และดูแลคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมถึงมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนให้เป็นไปตามข้อกำหนด</p> <p>ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการขึ้นทะเบียน การออกใบอนุญาต การพัก การเพิกถอนใบอนุญาตมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) การขอรับใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) การรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (LAB) และดูแลมาตรฐานระหว่างประเทศ ได้แก่ ISO WTO IEC ASEAN เป็นต้น</p> <p>ประชาชนสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ หรือการแสดงเครื่องหมายมาตรฐานบนผลิตภัณฑ์โดยไม่ได้รับอนุญาต ได้ด้วยตนเองที่ “สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม”</p>	<p>* สายตรง 02-202-3301-4</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.tisi.go.th">www.tisi.go.th</a></p>

หน่วยงาน	ภารกิจ	ช่องทางการร้องเรียน
 <p>กรมการขนส่งทางบก (Department of Land Transport)</p>	<p>จัดระบบ ระเบียบการขนส่งทางบก โดยกำกับ ดูแล ตรวจสอบ ควบคุม ควบคุม ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎ/ระเบียบ ประสานและวางแผนให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทันท่วงที และปลอดภัย รวมทั้งดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก</p> <p>หากประชาชนได้รับการเอาเปรียบจากการบริการของรถโดยสาร ขสมก. บขส. รถร่วมไมโครบัส แท็กซี่ สามล้อรับจ้าง รถสี่ล้อเล็ก รถสองแถว รถตุ๊ก สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ “กรมการขนส่งทางบก หรือที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ”</p>	<p>* สายตรง 02-272-3100</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.dlt.go.th">www.dlt.go.th</a></p>
 <p>สำนักงานอัยการสูงสุด (Office of The Attorney General)</p>	<p>สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการจัดตั้ง “สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)” โดยมีหน้าที่ดำเนินคดีแพ่งแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ในศาล โดยพนักงานอัยการจะทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค ช่วยเหลือทางคดีในการจัดหาทนายความอาสาว่าความ และแก้ต่างให้ผู้บริโภค ช่วยเหลือให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยเหลือในการจัดทำนิติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับในต่างจังหวัดนั้น หน้าที่ดังกล่าวจะอยู่ในความรับผิดชอบของ “สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัด”</p>	<p>* สายตรง 02-515-4112-7</p> <p>* เว็บไซต์ <a href="http://www.ago.go.th">www.ago.go.th</a></p>