

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รวบรวมผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความผิดผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดเป็นรูปแบบรายงาน เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับ ผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจในการจัดทำแผนงาน/โครงการ กำหนดนโยบายหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ และเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

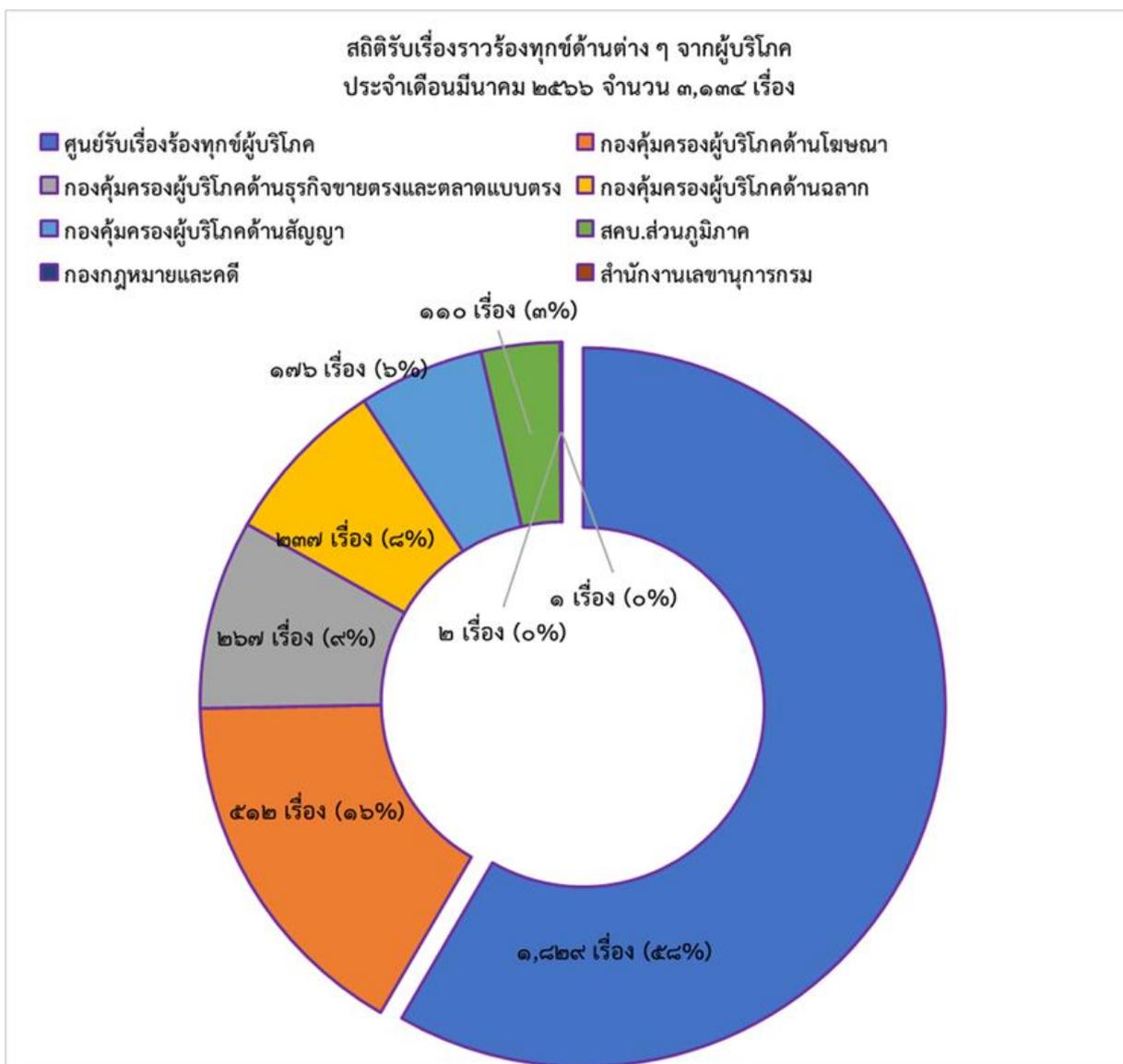
เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๗
๕. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๘
๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๐
๗. ข่าวเด่น	๒๑
๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๗
๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๒๙
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๓

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๓๔ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑๙ เรื่อง ผู้บริโภค ๔๖๕ ราย เป็นเงิน ๙,๘๒๒,๗๑๒.๔๙ บาท (เก้าล้านแปดแสนสองหมื่นสองพันเจ็ดร้อยสิบสองบาทสี่สิบเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๙๕	๒๙๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๔	๔	๒,๗๔๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๔	๒๔	๒๙,๘๕๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๕๔	๕๔	๕๙๓,๖๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๓	๔๗	๑,๑๓๒,๖๕๑.๒๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๙	๔๑	๘,๐๖๓,๗๙๓.๒๕
รวม	๔๑๙	๔๖๕	๙,๘๒๒,๗๑๒.๔๙

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๑๙ ราย เป็นเงิน ๑๐,๐๖๑,๑๗๓.๔๒ บาท (สิบล้านหกหมื่นหนึ่งพันหนึ่งร้อยเจ็ดสิบสามบาทสี่สิบสองสตางค์)

๔. ข้อมูลการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๖ ราย โดยแบ่งเป็น

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอเชียเอ็กซ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๒. บริษัท นีนาโน จำกัด
๓. บริษัท รีเซนซี จำกัด
๔. บริษัท คิทเซ็นเวิลด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท เนคทารีส จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอ็มวี ซ้อปปีง มอล จำกัด
๒. บริษัท บางกอกแกล็บ แอนด์ คอสเมติก จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท เนคทารีส จำกัด
๔. บริษัท ไชปีเรียน เวลเนส จำกัด

๕. บริษัท ยัสपाल แอนด์ซันส์ จำกัด
๖. บริษัท โอยูระ จำกัด
๗. บริษัท โอทูซี จำกัด
๘. บริษัท ชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๙. บริษัท มาตาปอง อิตาลี จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๐. บริษัท แอสไตรัด ไปโอเนิก จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๑. บริษัท คิงคองค็อป จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๕. การตรวจสอบพฤติกรรมการประกอบธุรกิจ (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมการประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

- ๕.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๗ ราย
- ๕.๒ การตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๑ สื่อ จำนวน ๑๕๑ สินค้า

๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๒๕ เรื่อง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๐๔ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม และการจัดทำติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ (กพบ.สพพ.ลคบ.ฯ) จำนวน ๔ เรื่อง

๗. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. หรือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และลงพื้นที่ตรวจแนะนำชุดสังฆทาน ณ จังหวัดนครศรีธรรมราช (๒) สคบ. ลุยจัดการร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าใกล้มหาลัยชื่อดังย่านเขตประเวศ (๓) สคบ. ต้อนรับ สมอ. ในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและหารือข้อราชการในการบูรณาการ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับการตรวจสอบสถานที่จำหน่ายในพื้นที่ต่างจังหวัด (๔) สคบ. หรือแนวทางแก้ไขปัญหาผู้บริโภคในรูปแบบตลาดแบบตรง และการวางแนวปฏิบัติในการโฆษณาให้เป็นไปตามกฎหมาย กับ บริษัท ไลน์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด (๕) เลขา สคบ. สั่งลุยกวาดล้างร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าใกล้มหาลัยชื่อดังย่านชอยงามวงศ์วาน ๔๗ (๖) สคบ. หรือกับทันตแพทยสภา เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และสินค้าอันตราย

๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนาระบบงานขององค์กร สู่ Digital Transformation กิจกรรมที่ ๓ ประชุมเพื่อหารือหรือรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงตาม พรบ.อำนวยการความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๒) สคบ. ร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โครงการซื้อด้วยความมั่นใจ Buy With Confidence (BWC)

๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๗	๖๘
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๓๓
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๔
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๑๐
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาด แบบตรง	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณาด้านการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	๑	๒
คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย	๔	๒
ส่วนภูมิภาค	๘	๑๔
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๗	๑๓
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๑
รวม	๒๕	๘๒

๙.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
รวม	๔๑	๖๙	๖๙	๒๖	๔๓	๖๐๕,๑๙๗.๐๐

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๐.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๔๒ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๐.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๖๕ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๕.๓๘ %

๑๐.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๓๙๒ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๔๖%

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี

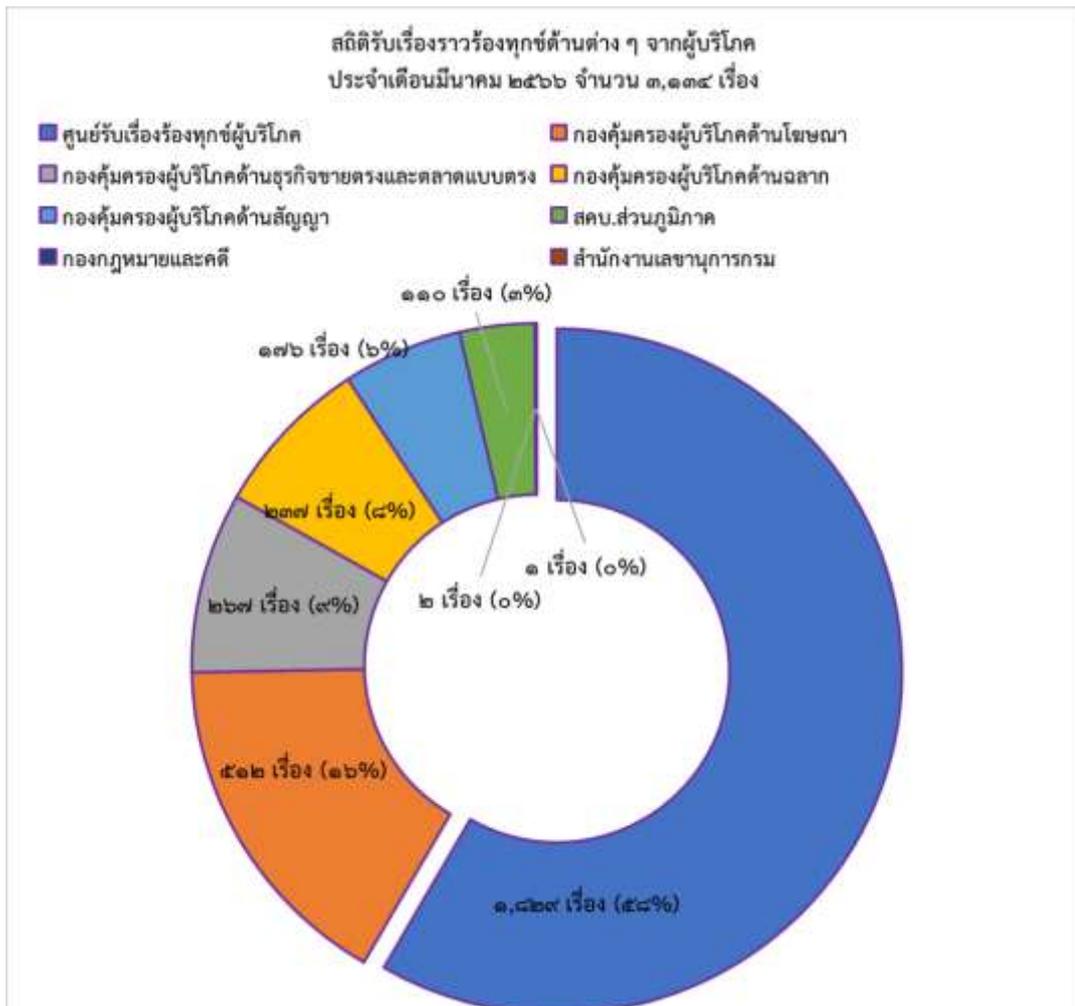
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความผิดผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

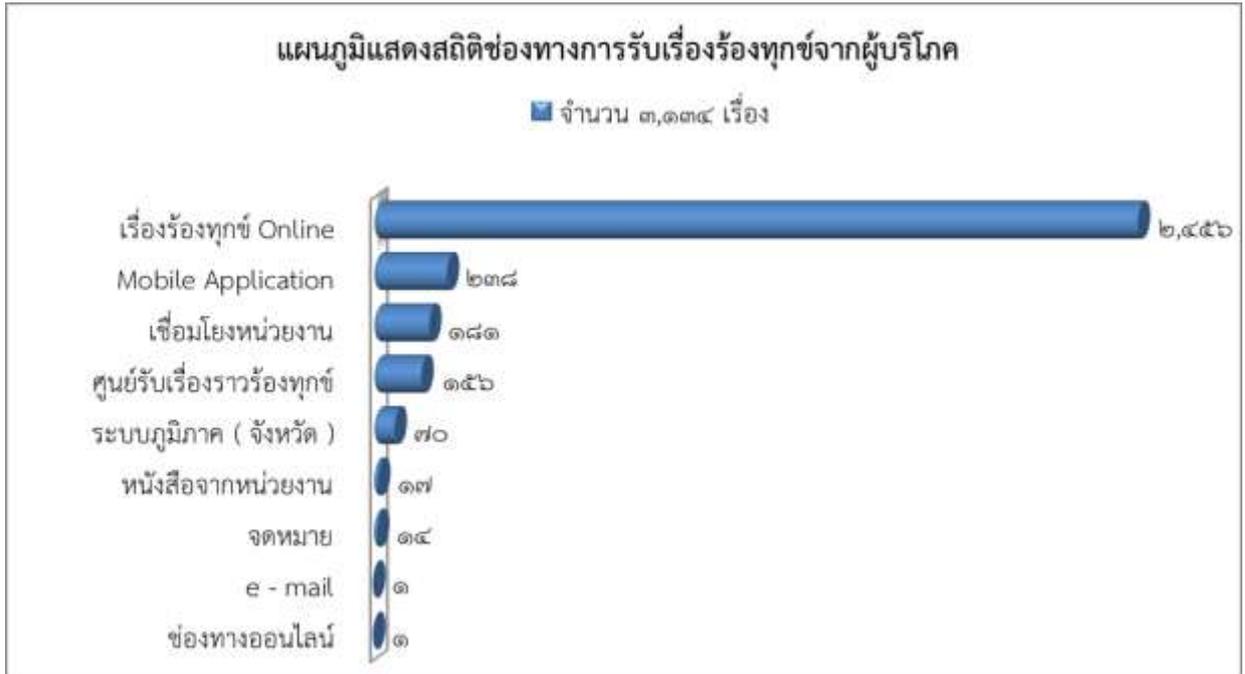
๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๓๔ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

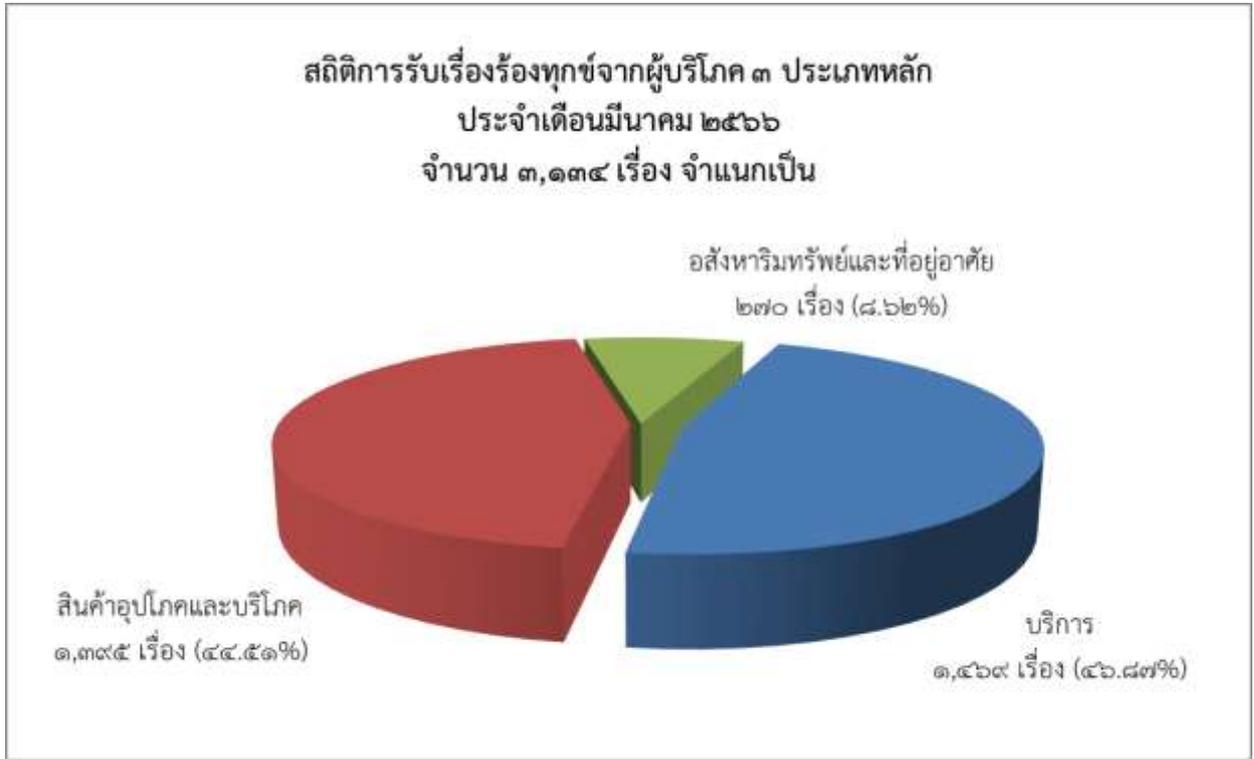
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๓,๑๓๔ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

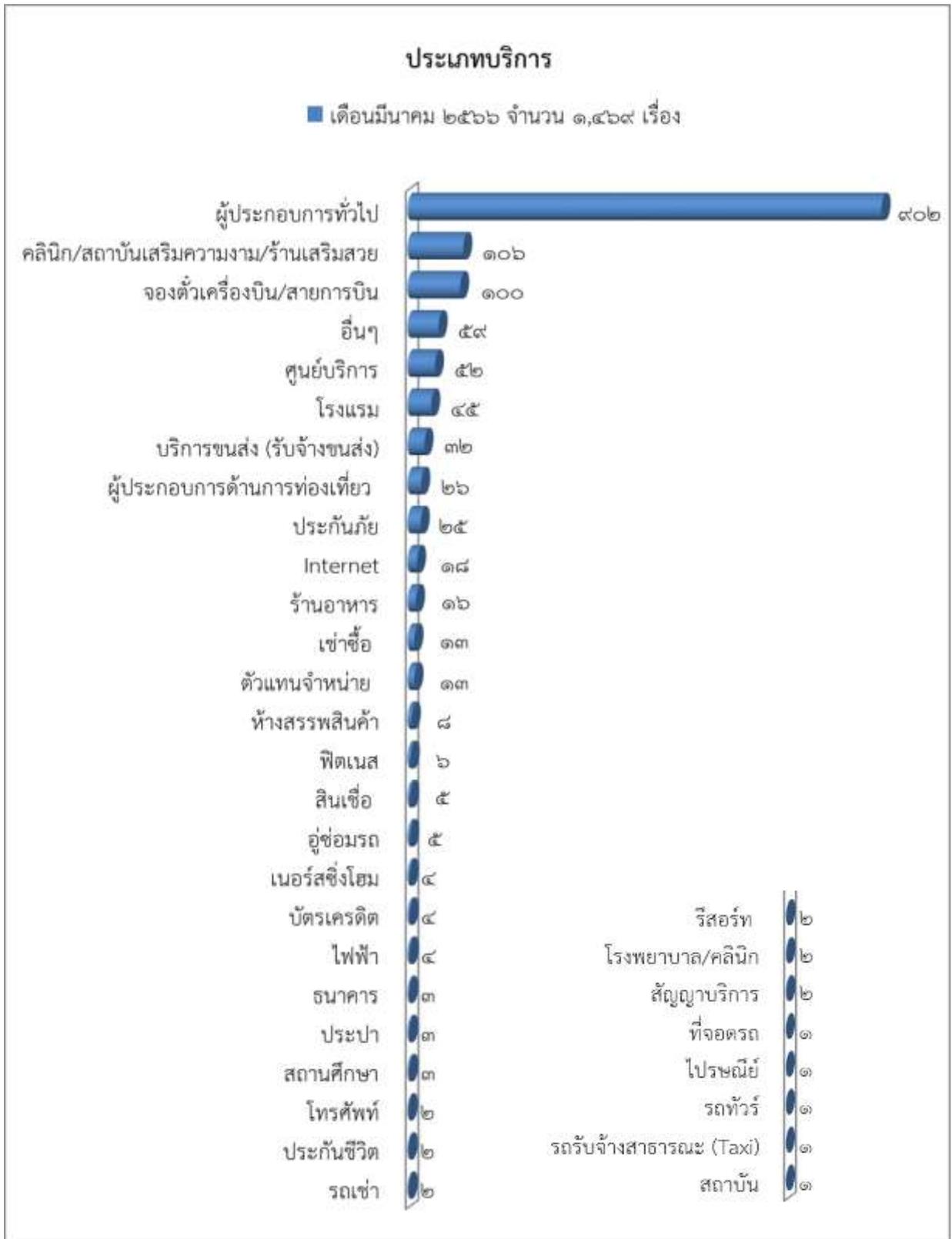


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๑,๔๖๙ เรื่อง (๔๖.๘๗%) รองลงมา คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๓๙๕ เรื่อง (๔๔.๕๑%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๗๐ เรื่อง (๘.๖๒%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๙๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๐ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

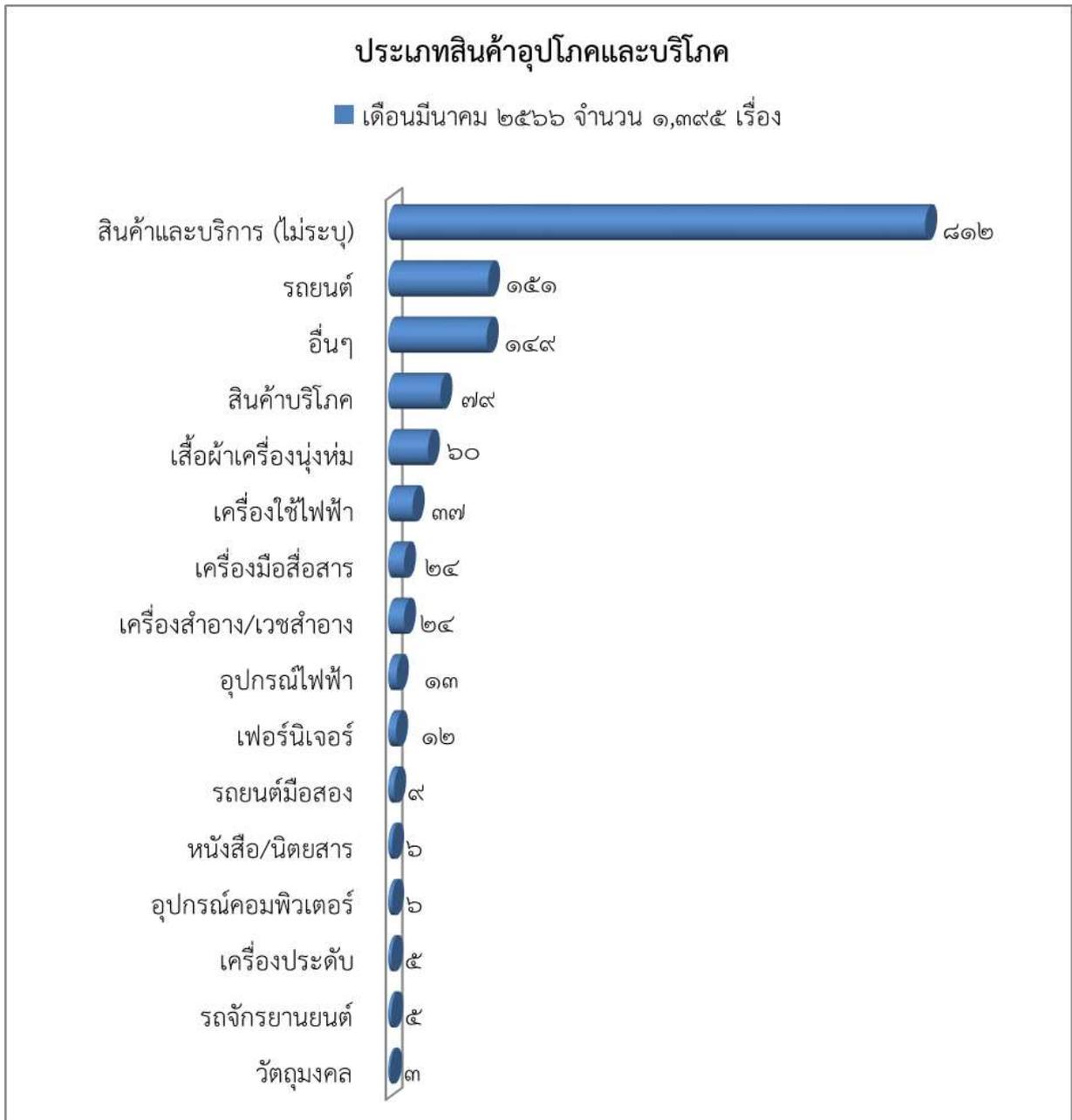
ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๙๐๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๘๘๖
	ขอเงินคืน	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๐๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๑
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๗
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
จองตัวเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๐
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๕
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๐
	ตัวถูกยกเลิก	๔
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตัวถูกเลื่อน	๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
อื่นๆ (๕๙)	ไม่ระบุ	๕๙
ศูนย์บริการ (๕๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
โรงแรม (๔๕)	ขอเงินคืน	๓๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ประกันภัย (๒๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๘
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
Internet (๑๘)	ค่าบริการเกินจริง	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ขอคำปรึกษา	๒
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๑๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	ไม่สะอาด	๑
เช่าซื้อ (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑๓)	ขอเงินคืน	๑๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
ห้างสรรพสินค้า (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
พิตเนส (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
สินเชื่อ (๕)	พฤติกรรมทางหนี้	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
อุ้มข่มรถ (๕)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
บัตรเครดิต (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ขอเงินคืน	๑
	ขอเงินคืน	๑
ไฟฟ้า (๔)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า/ค่าบริการเกินจริง	๔
ธนาคาร (๓)	ขอคำปรึกษา	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ประปา (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน	๓
โทรศัพท์ (๒)	ค้างชำระ	๒
ประกันชีวิต (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
รีสอร์ท (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/เลือกปฏิบัติ	๑
สัญญาบริการ (๒)	ผิดสัญญา	๑
	ขอเงินคืน	๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกค่าชดเชยเพิ่ม	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑

๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๘๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๑ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

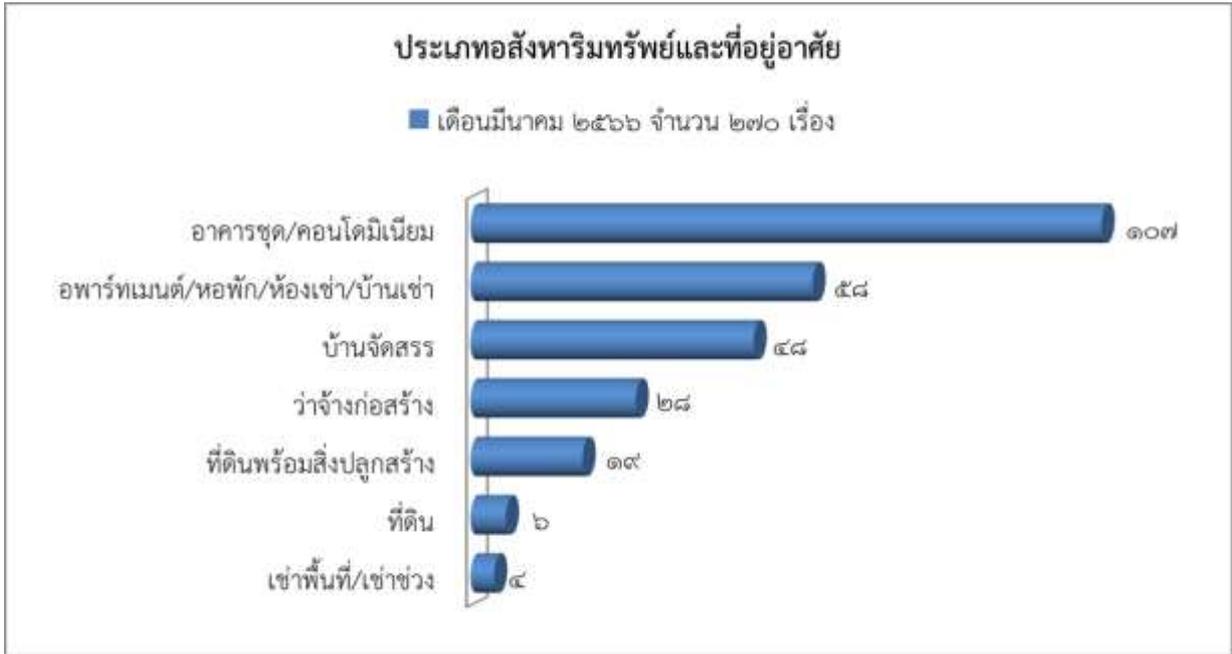
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๑๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๘๔
	ขอเงินคืน	๒๒๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘๒
	สินค้าชำรุด	๒
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
รถยนต์ (๑๕๑)	ชำรุด	๖๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑	
อื่นๆ (๑๔๙)	ไม่ระบุ	๑๔๙
สินค้าบริโภค (๗๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๒
	โฆษณาเกินจริง	๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๖๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๗)	สินค้าชำรุด	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๔)	สินค้าชำรุด	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สินค้าชำรุด	๑
รถยนต์มือสอง (๙)	ขอเงินจองคืน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ชำรุด	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๖)	สินค้าชำรุด	๖
เครื่องประดับ (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
วัดดวงมงคล (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบุร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๓ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผูบริโภค ประเภทสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	มีการชำระหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง แตกแยก รอยร้าว	๑๓
	ขอเงินคืน	๑๐
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๘)	ขอเงินประกันคืน	๓๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
บ้านจัดสรร (๔๘)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๔
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๒๘)	ผู้รับเหมาทำงาน	๒๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๙)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑
ที่ดิน (๖)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผูบริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผูบริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ผู้ประกอบการทั่วไป (๙๐๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๘๘๖
	ขอเงินคืน	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
อันดับที่ ๒ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๑๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๘๔
	ขอเงินคืน	๒๒๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘๒
	สินค้าชำรุด	๒
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑	
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๑๕๑)	ชำรุด	๖๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑	
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง แตกแยก รอยร้าว	๑๓
	ขอเงินคืน	๑๐
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑

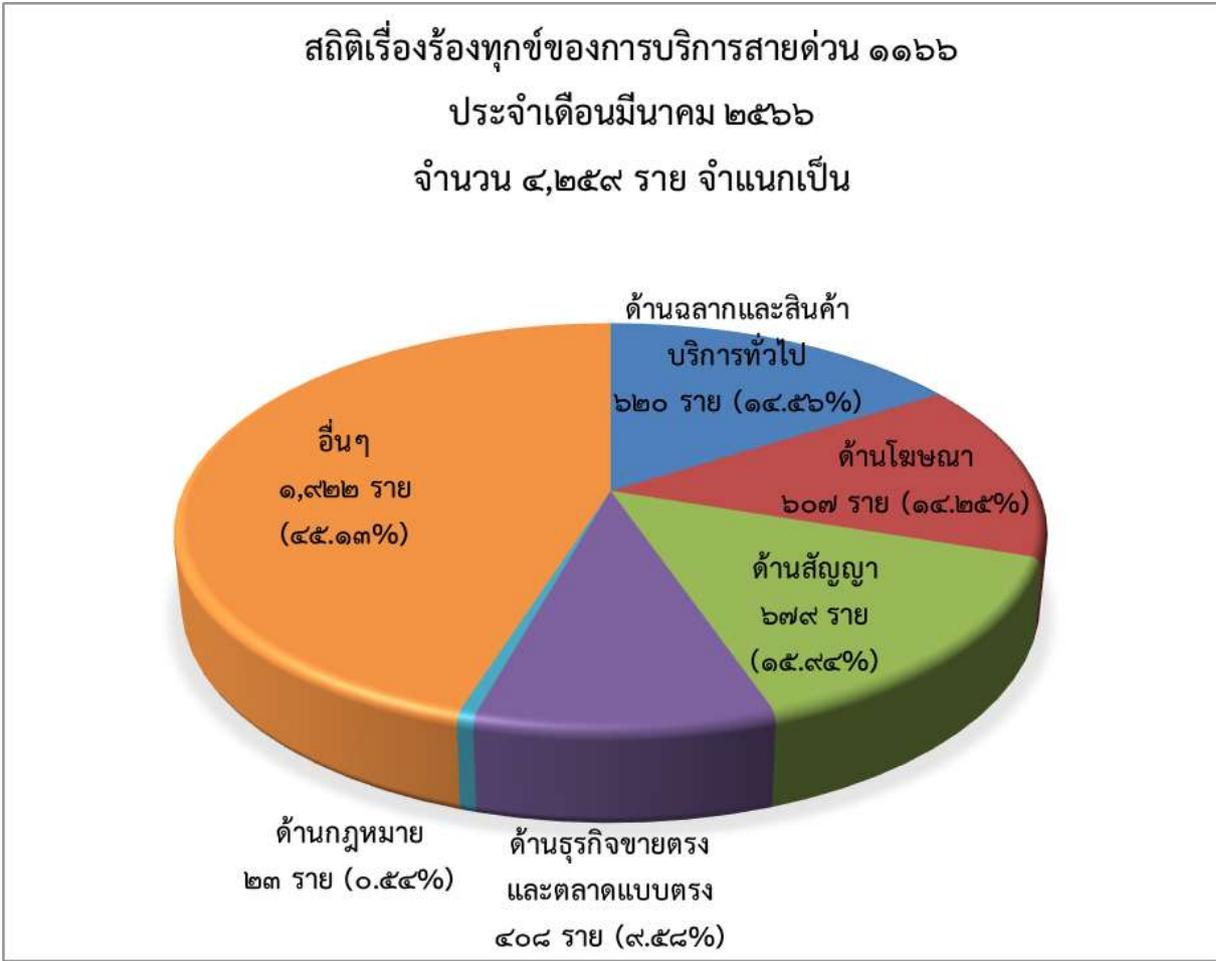
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๕ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๑๐๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๗
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรອງเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์ และด้านสินค้าและบริการทั่วไป และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ และติดตามสอดส่องการโฆษณา หรือการสื่อสารข้อมูลที่จะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบธุรกิจในระยะยาวต่อไป

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔,๒๕๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๒๕๙ ราย

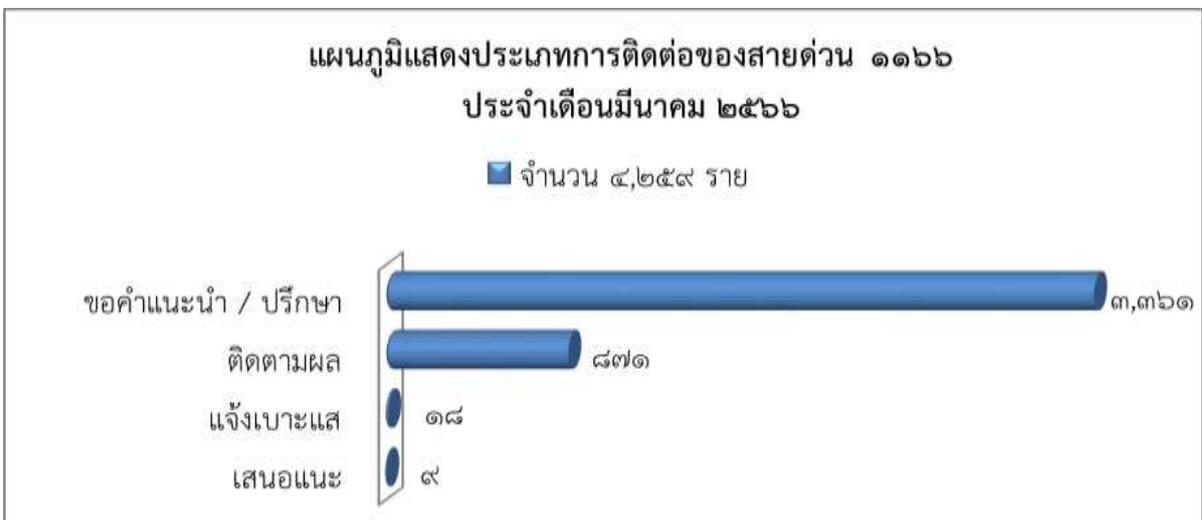
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑๙ เรื่อง ผู้บริโภค ๔๖๕ ราย เป็นเงิน ๙,๘๒๒,๗๑๒.๔๙ บาท (เก้าล้านแปดแสนสองหมื่นสองพันเจ็ดร้อยสิบสองบาทสี่สิบเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๙๕	๒๙๕	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๔	๔	๒,๗๔๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๔	๒๔	๒๙,๘๕๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๕๔	๕๔	๕๙๓,๖๗๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๓	๔๗	๑,๑๓๒,๖๕๑.๒๔
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๙	๔๑	๘,๐๖๓,๗๙๓.๒๕
รวม	๔๑๙	๔๖๕	๙,๘๒๒,๗๑๒.๔๙

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีร้องการโฆษณา	๒๑	๑๐๘	๘,๗๓๘,๘๕๑.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๘	๙	๖๑๐,๕๒๒.๔๒
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑	๒	๗๑๑,๘๐๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	
รวม	๓๐	๑๑๙	๑๐,๐๖๑,๑๗๓.๔๒

๔. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอเชียเอ็กซ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๒. บริษัท นีนาไนน์ จำกัด
๓. บริษัท รีเซนซี จำกัด
๔. บริษัท คิทเซ็นเวิลด์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท เนคทารีส จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เอ็มวี ซ้อปปีง มอล จำกัด
๒. บริษัท บางกอกแกล็บ แอนด์ คอสเมติก จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท เนคทารีส จำกัด
๔. บริษัท ไชปีเรียน เวลเนส จำกัด
๕. บริษัท ยัสपाल แอนด์ซันส์ จำกัด
๖. บริษัท โอยูระ จำกัด
๗. บริษัท โอทูซี จำกัด
๘. บริษัท ชไนเดอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด
๙. บริษัท มาดาปอง อิตาลี จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๐. บริษัท แอสไตรด์ ไบโอเน็ค จำกัด (ระบบ OCPB Direct)
๑๑. บริษัท คิงคองค็อบ จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๕. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้าและผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	๓ ราย

๕.๒ การตรวจสอบการโฆษณาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑ สื่อ ๑๕๑ สินค้า ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	
- การตรวจสอบพิสูจน์แสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณาด้านโฆษณา	๑ สื่อ ๑๕๑ สินค้า
พบว่า ถูกต้อง	๑๕๑ สินค้า
ไม่ถูกต้อง	- สินค้า

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๕.๓ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓	ราย
พบว่า ถูกต้อง	๓	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย

๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๒๕	เรื่อง
- การผลิต infographic	๕๘	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่อบูชา	๑๘๘	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๔๗	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๓	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๓	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๒๑	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๕	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐๔	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๖	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ	๙๕	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
- สื่อ Online	๖๘	เรื่อง
- สื่อสารมวลชน	๒๒	เรื่อง
- การจัดนิทรรศการ	๑	ครึ่ง
- การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๔	เรื่อง
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๓	เรื่อง
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
๓. การจัดทำติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง (กพบ.สพพ.ลคบ.)	๔	เรื่อง

๗. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๗.๑ สคบ. ทหารือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และลงพื้นที่ตรวจแนะนำชุดสังฆทาน ณ จังหวัดนครศรีธรรมราช



วันพุธที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์) รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอุฬาร จิวเจริญ) และนายฐิติพันธ์ สิงหา ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่ ร่วมประชุมหารือแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ในการขับเคลื่อนและสร้างกลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อีกทั้งยังได้ลงพื้นที่ตรวจแนะนำผู้ประกอบการจำหน่ายสังฆทานตามประกาศคณะประกาศว่าด้วยฉลากฉบับที่ ๒๓ (พ.ศ. ๒๕๕๐) เรื่องให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก เนื่องในโอกาสวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา “วันมาฆบูชา” ที่จะถึงนี้ ณ บริเวณเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๗.๒ สคบ. ลุยจัดการร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าใกล้มหาวิทยาลัยชื่อดังย่านเขตประเวศ



ในช่วงที่บุหรี่ไฟฟ้าเป็นกระแสอยู่ในสื่อสังคมออนไลน์และระบาดไปสู่เด็กและเยาวชน จนประชาชนรวมถึงผู้ประกอบการเริ่มกังวลถึงพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า จนนำมาสู่การเรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บังคับใช้กฎหมายกับบุหรี่ไฟฟ้าที่มีการวางขายเกือบลตลาด ล่าสุดเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนว่ามีการลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้า ให้กับประชาชนทั่วไปรวมทั้งนักศึกษาในบริเวณตลาดถนนคนเดิน ใกล้มหาวิทยาลัยชื่อดังย่านเขตประเวศ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์) จึงสั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ หัวหน้าชุดปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่รวม ๖ นายสนธิ กำลังร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.อุดมสุข นำโดย พ.ต.ต. สุพธา หนูพลกรัง สวป.สน.อุดมสุข พร้อมกำลัง เจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบมีนายไฉ่ กำลังเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าหลายราย ตามที่มีการแจ้งเบาะแสจริง พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวเพื่อดำเนินการยึดบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ควบคุมตัวนายไฉ่ไปที่ สน.อุดมสุข เพื่อดำเนินคดีฐานขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า อันเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๘/๒๕๕๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี ปรับไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาทหรือทั้งจำและปรับ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และความผิดตามกฎหมายศุลกากร

ทั้งนี้ สคบ.ขอเตือนไปยังผู้ที่ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า หากพบจะดำเนินคดีขึ้น เต็ดขาดทุกราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายให้เด็กและเยาวชนหรือใกล้สถานศึกษาถือเป็นการมอมเมาเด็กและเยาวชนทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพระยะยาว จากการปฏิบัติการครั้งนี้เจ้าหน้าที่สามารถยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยา บุหรี่ไฟฟ้าและอุปกรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น ๒,๔๐๐ รายการ รวมมูลค่าของกลางประมาณ ๓๐๐,๐๐๐ บาท

๗.๓ สคบ. ต้อนรับ สมอ. ในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและหารือข้อราชการในการบูรณาการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับการตรวจสถานที่จำหน่ายในพื้นที่ต่างจังหวัด



วันจันทร์ที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. นายสรณ์อัฒม์ ธนितिพันธ์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานให้การต้อนรับคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม นำโดย นายบรรจง สุกรีธา เลขานุการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และ นายวิฑูรย์ วิเศษสินธุ์ รองเลขานุการ ในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและหารือข้อราชการในการบูรณาการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับการตรวจสถานที่จำหน่ายในพื้นที่ต่างจังหวัด ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๗.๔ สคบ.หารือแนวทางแก้ไขปัญหาผู้บริโภคในรูปแบบตลาดแบบตรง และการวางแผนปฏิบัติในการโฆษณาให้เป็นไปตามกฎหมาย กับ บริษัท ไลน์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด



วันจันทร์ที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอก ประทีป เจริญกล้า) และเจ้าหน้าที่จากกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา เข้าพบคณะผู้บริหารบริษัท ไลน์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อหารือแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ที่ทำการบริษัท ไลน์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

๗.๕ เลขา สคบ. สั่งลุยกวาดล้างร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าใกล้มหาวิทยาลัยชื่อดังย่านชอยงามวงศ์วาน ๔๗



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องราวเรียนจากประชาชนแจ้งเบาะแส มีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า มอมเมา เด็กและเยาวชนอย่างไม่เกรงกลัวกฎหมายหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสุขภาพของประชาชนผู้บริโภค บริเวณชอยงามวงศ์วาน ๔๗ แยก ๔๐ ใกล้มหาวิทยาลัยชื่อดัง เมื่อวันที่ ๒๑ มี.ค. ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายธรรณัฐ อธิพันธ์ จึงสั่งการให้ ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ หัวหน้าชุดปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่รวม ๖ นาย สนธิกำลังร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสน.ทุ่งสองห้อง นำโดย พ.ต.ต. ณัฐวัฒน์ ทักษศรีชะภูมิ สวป.สน.ทุ่งสองห้อง พร้อมกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบมีนายผู้กำลังเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอซื้อบุหรี่ไฟฟ้าตามที่มีการแจ้งเบาะแสดังกล่าว พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวเพื่อดำเนินการยึด บุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ควบคุมตัวนายผู้ไปที่สน.ทุ่งสองห้องเพื่อสอบปากคำ ดำเนินคดี และจากการขยายผลทราบว่านายเป็กเป็นเจ้าของร้านโดยมีการจ้างนายผู้ให้ขายให้และเมื่อขาย บุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าได้ก็จะมีการโอนเงินที่ขายได้เข้าบัญชีของนายเป็กทุกวัน พนักงานสอบสวน จึงแจ้งข้อกล่าวหาแก่ผู้ต้องหาทั้งสองรายดำเนินคดีฐานร่วมกันขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า อันเป็นการฝ่าฝืน คำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๘/๒๕๕๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี ปรับไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำและปรับ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และความผิดตามกฎหมายศุลกากร

ทั้งนี้ สคบ. ขอเตือนไปยังผู้ที่ลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า หากพบจะดำเนินคดี ขึ้นเด็ดขาดทุกราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายให้เด็กและเยาวชนหรือใกล้สถานศึกษาถือเป็นกรรมมอมเมาเด็ก และเยาวชนทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพระยะยาว จากการปฏิบัติการครั้งนี้เจ้าหน้าที่สามารถยึดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าและอุปกรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น ๕,๔๔๐ รายการ รวมมูลค่าของกลางประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ บาท

๗.๖ สคบ. ทหารีอกับ ทันตแพทยสภา เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และสินค้าอันตราย



วันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๙.๓๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธ ธานีพันธ์) พร้อมด้วยคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ได้ให้การต้อนรับและหารือร่วมกับคณะผู้บริหาร นำโดย ทพ.สุชิต พูลทอง นายกทันตแพทยสภา ทพ.ธงชัย วชิรโรจน์ไพศาล ทพ.สมยศ นะลำเลียง เลขานุการทันตแพทยสภา ทพญ.แพรว จิตตินันท์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากทันตแพทยสภา ซึ่งได้มีการหารือร่วมกันเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องทุกข์ กรณีผู้เสียหายร้องเรียนทั้งสองหน่วยงาน การปราบปรามสินค้าอันตรายประเภทลวดดัดฟัน การออกคำสั่งห้ามขายสินค้าอันตราย

๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กร สู่ Digital Transformation กิจกรรมที่ ๓ ประชุมเพื่อหารือหรือรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรงตาม พรบ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

จัดโครงการพัฒนากระบวนการขององค์กร สู่ Digital Transformation กิจกรรมที่ ๓ ประชุมเพื่อหารือหรือรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรงตาม พรบ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบ Digital Transformation ให้แก่บุคลากรในองค์กร นำไปสู่การพัฒนากระบวนการหรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร ลดระยะเวลาและลดต้นทุนหรือทรัพยากรขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อผู้บริโภค และประชาชนทั่วไป และเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับการจดทะเบียนขายตรง และตลาดแบบตรง ตาม พรบ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถนำความรู้ ความเข้าใจหรือหลักการของ Digital Transformation ไปส่งเสริม สนับสนุนหรือถ่ายทอดให้แก่บุคลากรภายใน และภายนอกให้เกิดแนวคิดนำไปสู่การปฏิบัติได้ถูกต้อง มีระบบฐานข้อมูลหรือกระบวนการที่ถูกระดับสู่ Digital Government ที่สนับสนุนการให้บริการแก่ผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑.๒ สคบ. ร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โครงการซื้อด้วยความมั่นใจ Buy With Confidence (BWC)



วันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณัฐ อัทธ ธิทิพันธ์) เข้าร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในโครงการซื้อด้วยความมั่นใจ Buy With Confidence (BWC) ซึ่งเป็นการบูรณาการความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคและนักท่องเที่ยวตามนโยบายของรัฐบาลที่จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้าอัญมณีและเครื่องประดับโลก โดยได้รับเกียรติจาก นางสาวสุนันทา กังวาลกุลกิจ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงพาณิชย์ เป็นประธานในพิธี จัดขึ้น ณ ห้องประชุมไตรชาคร กระทรวงพาณิชย์ สนามบินน้ำ จังหวัดนนทบุรี

**๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓๓ เรื่อง ดังนี้

- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๔ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๓ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา จำนวน ๙ เรื่อง
- การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง จำนวน ๑ เรื่อง
- ยุติเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑๔ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๓ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ จำนวน ๖ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านโฆษณา จำนวน ๒ เรื่อง
 - ยุติเรื่องด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง จำนวน ๓ เรื่อง

- ร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยาในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.

- ร่างระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา พ.ศ.

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีแสงเลเซอร์เป็นส่วนประกอบเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสินค้าควบคุมฉลาก
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ล้อเดี่ยวไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- แจ้งผลการดำเนินการ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการต่อเติมอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๖
- แจ้งผลการดำเนินการ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๖
- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงิน การให้บริการเสริมความงามของบริษัท ชวาน่า อิตาเลีย (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงิน การให้บริการเสริมความงามของบริษัท เดอร์มาเทค (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

- ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้
- แจ้งมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีการทารุณกรรมเกี่ยวกับสินค้าคลิปปหนีบหัวเข็มขัดนิรภัยเป็นสินค้าที่อันตราย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
 - ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท เบปี้ กิ๊ฟ (ไทยแลนด์) จำกัด
 - ขอให้พิจารณาแผนการทำลายสินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาความไม่ปลอดภัยจากการใช้อุปกรณ์สินค้าเม็ดการอุดฟัน

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

- ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายคอยรูซามัน มะ
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอเชียน พร็อพเพอร์ตี้ (2012) จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายเพชร เทยสงวน
 - ขอให้เพิ่มเติมมติ ดำเนินคดีแพ่งแก่นายอิบรอเอ็ง เจอะอาลี กรรมการผู้มีอำนาจในการควบคุมกิจการบริษัท ดีอาร์เอส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด และบริษัท ปัตตานี แอสเสท จำกัด ตามมาตร ๔๔ แห่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑
 - ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕ ในการดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ออริจิ้น เกษตร โซไซตี้ จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเอส. เอ็นจิเนียร์ และนายทศพล พรหมประเสริฐ
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
 - ขอให้พิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ของ Mr. Wei Cao
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ดีเจริยูธรรม (26) คอนสตรัคชั่น จำกัด

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

- ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เท็นเอ็กซ์ เทรดิง จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ซ้อปี้ (ประเทศไทย) จำกัด
 - ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวณัฐธิชา แซ่ตั้ง เจ้าของร้าน cats_station_zone

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

- ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เครื่องหมายน้ำเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๔. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

- ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้
- เสนอแนวทางการพิจารณาของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาในการให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักฐานการรับเงินการให้บริการเสริมความงาม

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงิน การให้บริการเสริมความงามของบริษัท เอ็ม ดีว่า จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

๕. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- หารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕
- พิจารณาแก้ไข ปรับปรุง ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจดทะเบียนธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

๖. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณาด้านการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- การโฆษณาขายสินค้าฟิล์มทองแดง Copper Plus ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ลาซาต้า จำกัด
- การโฆษณาขายกล่องวงจรปิดผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ลาซาต้า จำกัด

๗. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท คาร์ด เอกซ์ จำกัด ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕
- ขอให้พิจารณาร่างกฎกระทรวงกำหนดข้อความในการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง พ.ศ.

๘. คณะอนุกรรมการฝ่ายกฎหมาย

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ร่าง ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา พ.ศ.
- ร่าง ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา พ.ศ.

๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๗ ครั้ง จำนวน ๑๓ เรื่อง ดังนี้

- สรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพังงา ประจำปี พ.ศ ๒๕๖๖
- แผนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพังงา ประจำปี ๒๕๖๖
- รายงานผลการปฏิบัติงานรอบไตรมาสที่ ๑
- รายงานผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)
- สรุปผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)
- สรุปผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๑ - ๒
- การจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
- แผนการปฏิบัติงานวันคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

- พิจารณาขอเงินคืนจากบริษัท เอ็มจีลักซูรี หาดใหญ่ จำกัด
- พิจารณาดำเนินคดีแพ่ง กรณี ซื้อสินค้าไม่มีคุณภาพ และไม่มีประกันหลังการขาย
- ทหารี่แนวทางการจัดกิจกรรมวันคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๖

- พิจารณากรณี ผู้ร้องซื้อทองจากผู้ประกอบการภายหลังพบว่าทองปลอม
- พิจารณากรณี ผู้ร้องทำสัญญาจองควิสร้างบ้านกับผู้ประกอบการ แต่ผู้ประกอบการไม่ดำเนินการตามสัญญา

๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- รับรองรายงานการประชุมตามมติที่ประชุมคณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดสระบุรี ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖

๑๑. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๔๑ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๖๙ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๙ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๒๖ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔๓ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๖๐๕,๑๙๗.๐๐ บาท (หกแสนห้าพันหนึ่งร้อยเก้าสิบเจ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๔	๔	๑	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๑๒	๑๒	๑๒	๔	๘	๑๔,๙๑๖.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๕	๕	๕	๓	๒	-
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๓	๒๓	๙	๑๔	๘๖,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๓	๔	๔	๓	๑	๑๙,๔๙๗.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	๕	๗	๗	๒	๕	๑๒,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๗	๑๔	๑๔	๔	๑๐	๔๗๒,๒๘๔.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม	-	-	-	-	-	-
สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	-	-	-	-	-	-
รวม	๔๑	๖๙	๖๙	๒๖	๔๓	๖๐๕,๑๙๗.๐๐

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | จำนวน ๑๔๒ ราย |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๕.๓๘% | จำนวน ๖๕ ราย |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๔๖% | จำนวน ๑,๓๙๒ ราย |
