

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(เดือนเมษายน 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

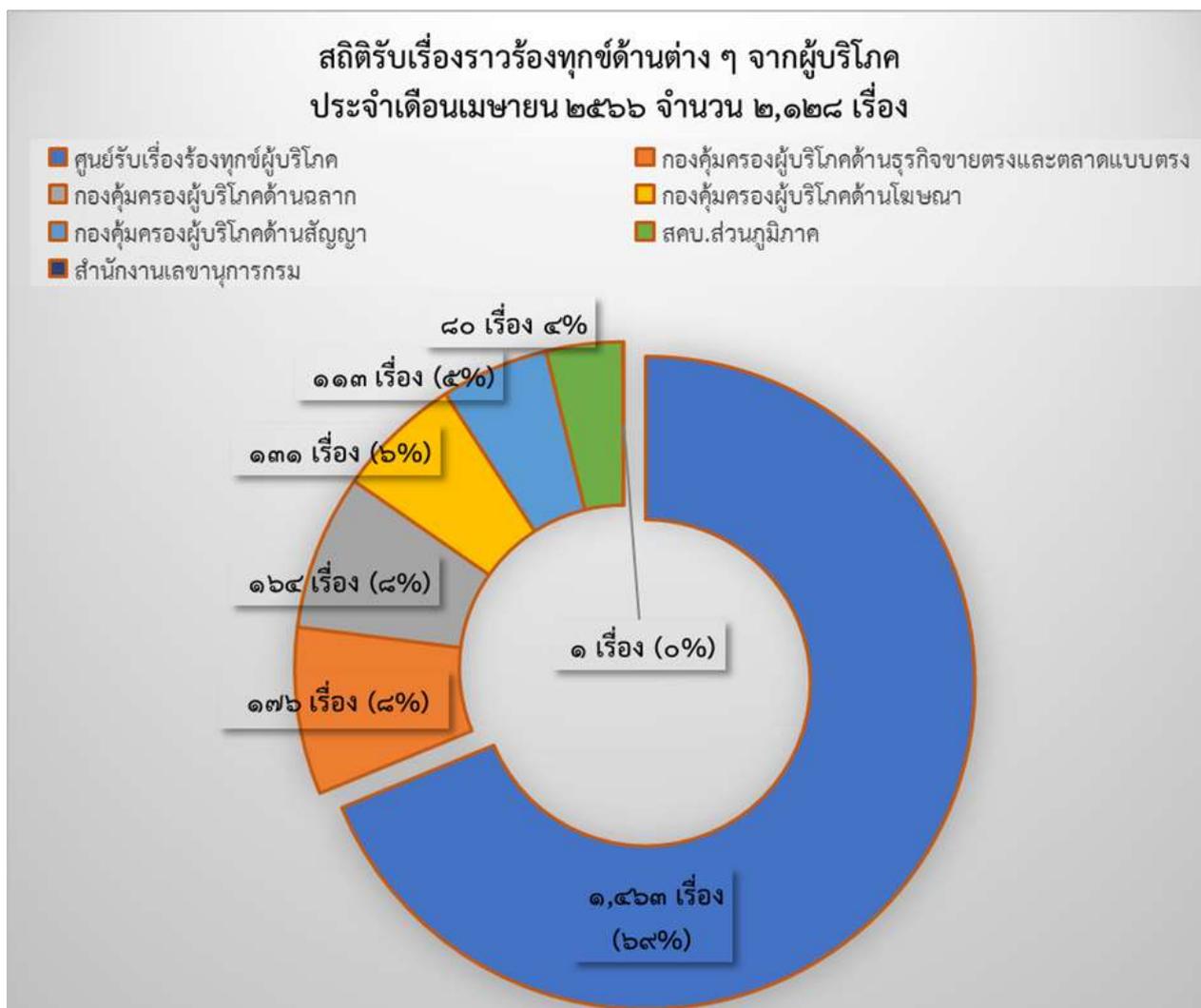
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนเมษายน 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	๒๔
๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๒๖
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๒๙

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๒๘ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๓๒๗ เรื่อง ผู้บริโภค ๓๙๓ ราย เป็นเงิน ๑๐,๓๗๐,๑๔๗.๖๘ บาท (สิบล้านสามแสนเจ็ดหมื่นหนึ่งร้อยสี่สิบบาทหกสิบบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๑๙๐	๑๙๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๔	๑๔	๑๑,๓๑๑.๗๙
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๖	๖	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๖๗	๖๗	๑,๔๖๗,๘๘๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๐	๗๓	๓,๖๕๕,๐๙๔.๗๖
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๐	๔๓	๕,๒๓๕,๘๖๑.๑๓
รวม	๓๒๗	๓๙๓	๑๐,๓๗๐,๑๔๗.๖๘

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๑ ราย เป็นเงิน ๔๕๖,๔๖๗.๙๔ บาท (สี่แสนห้าหมื่นหกพันสี่ร้อยหกสิบบาทเก้าสิบบสี่สตางค์)

๔. ข้อมูลการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๖ ราย โดยแบ่งเป็น

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ซี ดับเบิ้ลยู เบส จำกัด
๒. บริษัท ดราก้อน เวิลด์ พลัส จำกัด
๓. บริษัท พันธุ์หมื่นให้ จำกัด
๔. บริษัท ทวีโภคทรัพย์เน็ตเวิร์ค จำกัด
๕. บริษัท รอยัล โลพี จำกัด
๖. บริษัท วอนซ์เซ่ โกลบอล จำกัด
๗. บริษัท บีซีเอ แคนเดไลออน (ไทยแลนด์) จำกัด
๘. บริษัท เมเรย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดราก้อนแรร์ จำกัด
๒. บริษัท เดอะเวนิเซียพาทเนอร์ จำกัด
๓. บริษัท ฟิฟริชอินเตอร์ จำกัด
๔. บริษัท เกษตรอินโน จำกัด
๕. บริษัท เซลีน (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท ชนะภูมิ จำกัด
๗. บริษัท เมดิซคอสเมซูติคอล จำกัด
๘. บริษัท เอ็มพี เฮลท์แคร์ จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๕. การตรวจสอบพฤติกรรมการประกอบธุรกิจ (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมการประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

- ๕.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๕๓ ราย
- ๕.๒ การตรวจสอบการโฆษณา จำนวน ๑๑๓ สินค้า

๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๙๓ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑,๑๘๗ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๗. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ช่วยผู้บริโภคสู้บัทพ์ยั้งคับคตี (๒) สคบ. ศึกษาแนวทางการตรวจสอบการโฆษณา กสทช. (๓) สคบ. เปิดปฏิบัติการป้องปรามการขายเครื่องเล่นฉีดย้ำที่มีแรงดันสูงในช่วงสงกรานต์

๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานระงับข้อพิพาทออนไลน์ด้วยเทคโนโลยี Block-Chain ร่วมกับอั้งค์ถัด (๒) สคบ. ร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ส่งเสริมสนับสนุนความปลอดภัยนาโนเทคโนโลยี

๙. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๑๑	๒๘
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอาหารมัทธพย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๒	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๔
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
ส่วนภูมิภาค	๖	๑๒
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๕	๑๑
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๑
รวม	๑๗	๔๐

๙.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
รวม	๓๔	๕๗	๖๗	๓๐	๒๗	๘๗๕,๑๔๓.๕๒

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐
มีรายละเอียดดังนี้

๑๐.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๖ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๐.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๔๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๖๔ %

๑๐.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๙๗๖ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๑๓%

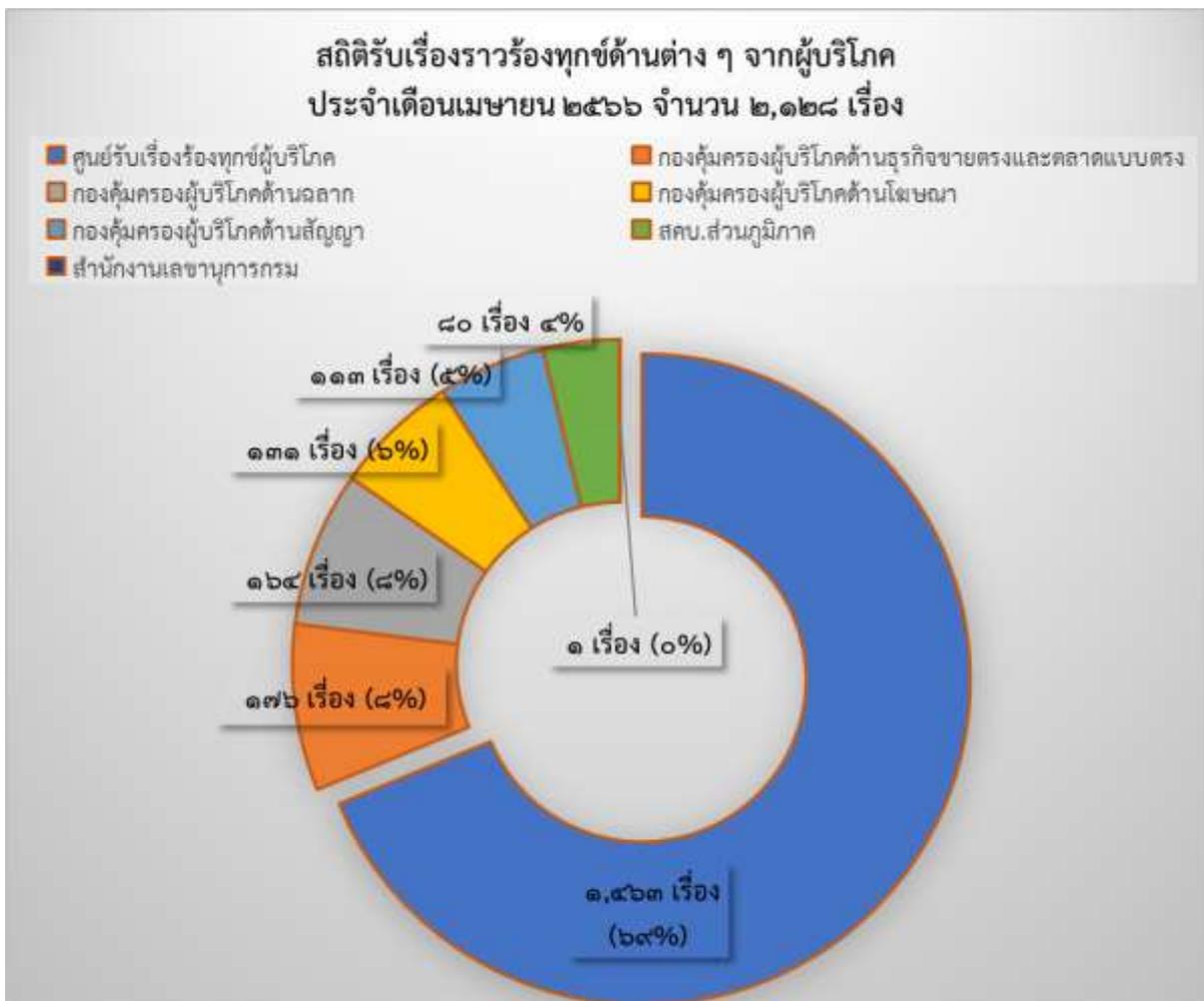
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนเมษายน ๒๕๖๖)

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

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๒๘ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

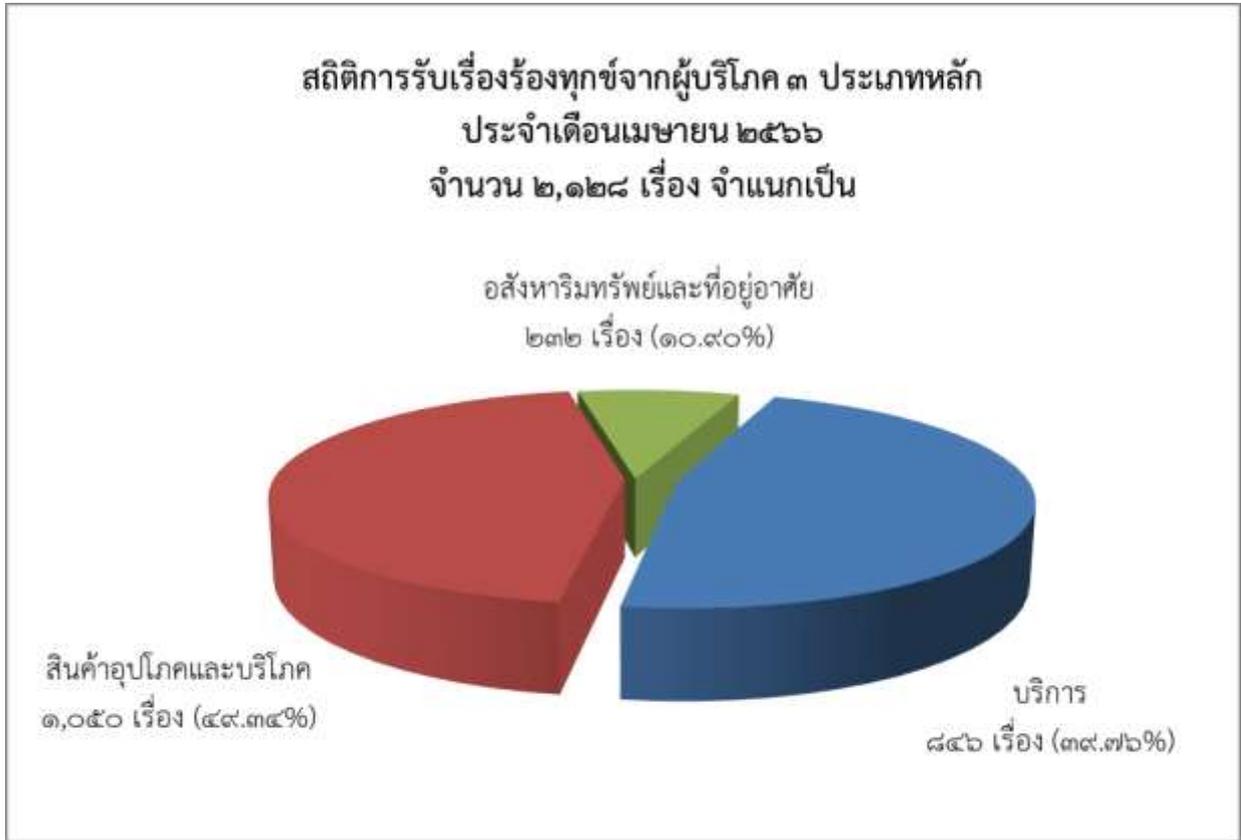
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๑๒๘ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

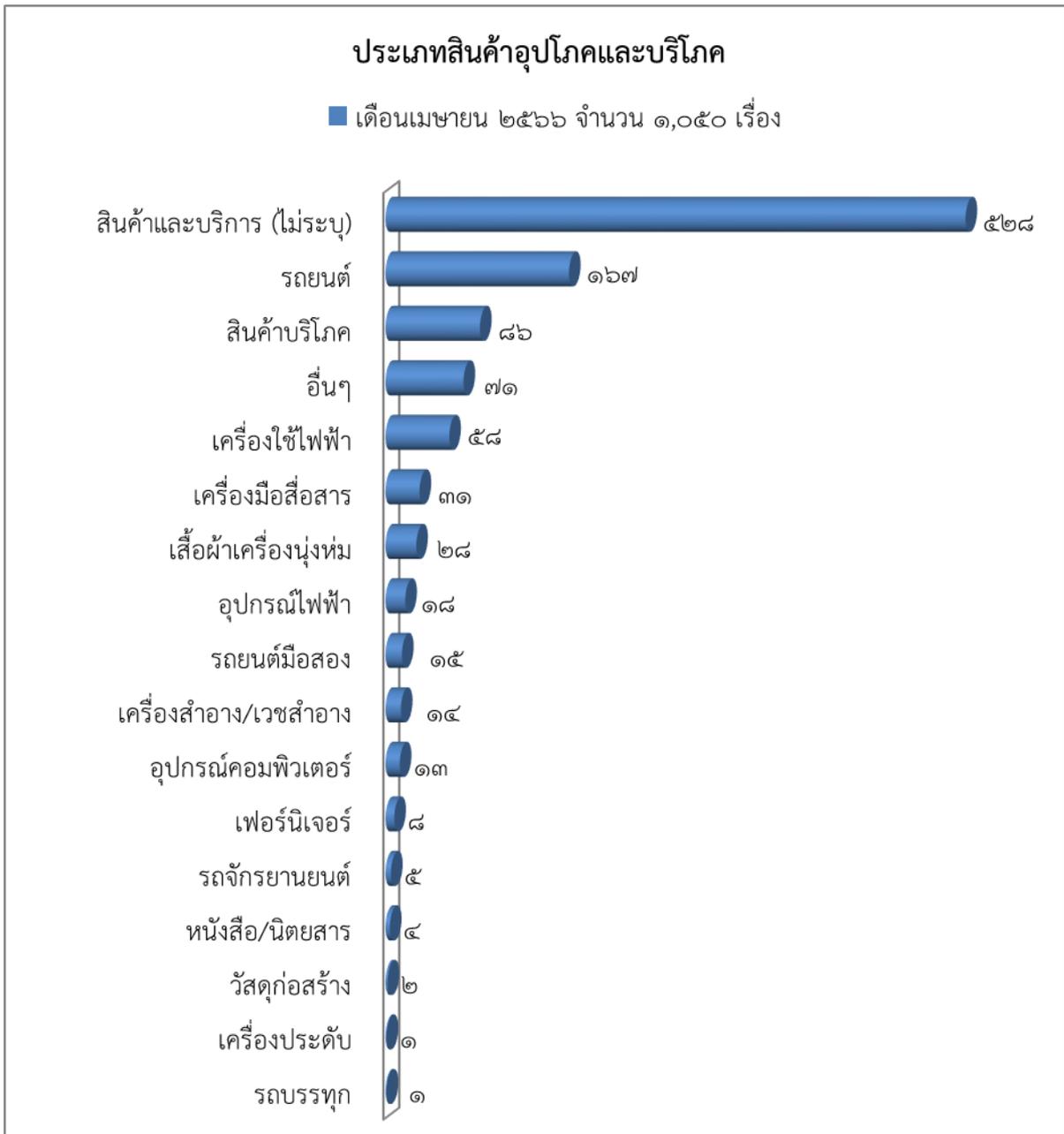


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๐๕๐ เรื่อง (๔๙.๓๔%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๘๔๖ เรื่อง (๓๙.๗๖%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๓๒ เรื่อง (๑๐.๙๐%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๖

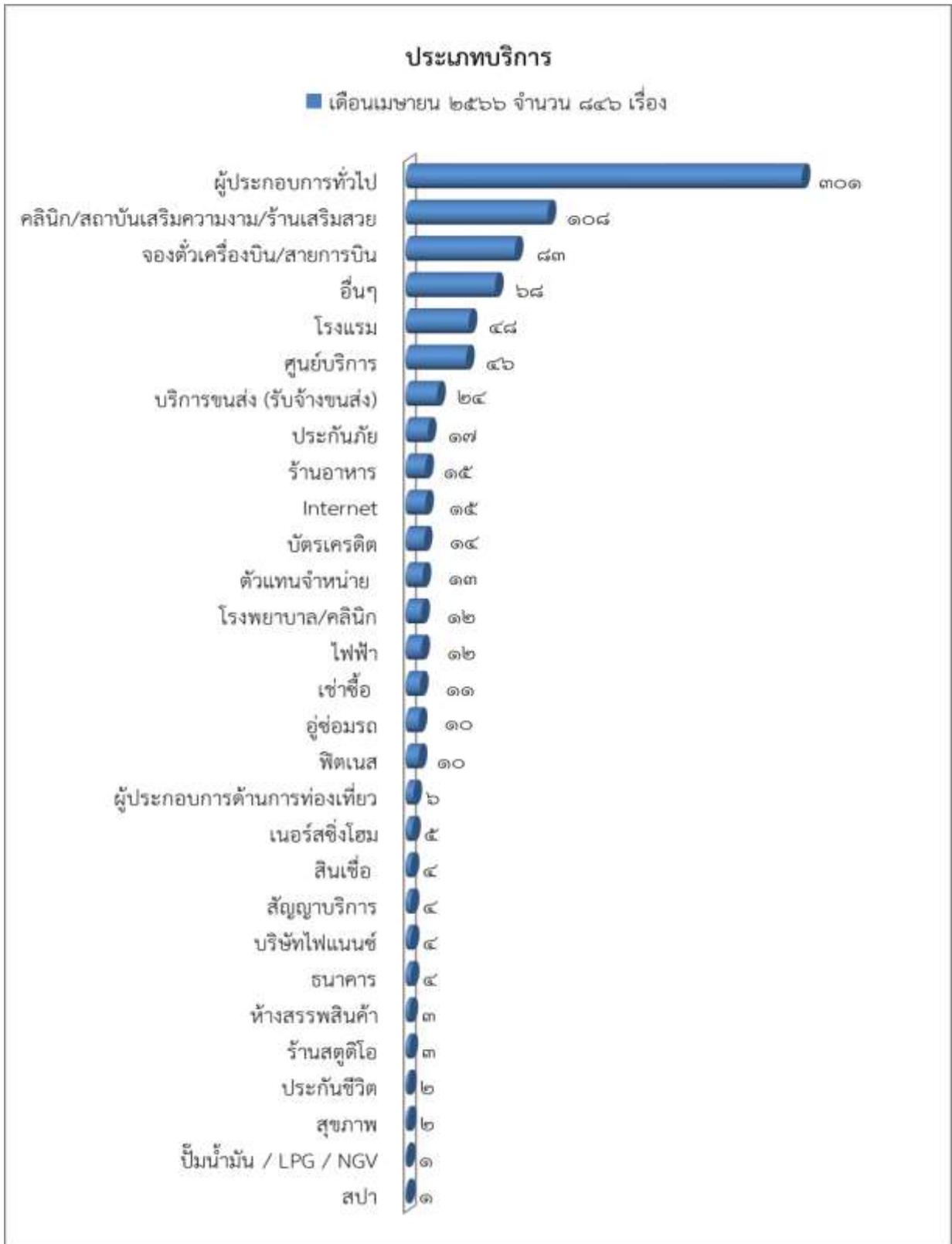
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕๗
	ขอเงินคืน	๑๔๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๘
	สินค้าชำรุด	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
รถยนต์ (๑๖๗)	ชำรุด	๖๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
สินค้าบริโภค (๘๖)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๗
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔
อื่นๆ (๗๑)	ไม่ระบุ	๗๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๘)	สินค้าชำรุด	๒๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑	
เครื่องมือสื่อสาร (๓๑)	สินค้าชำรุด	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๘)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ขอเงินคืน	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๘)	สินค้าชำรุด	๑๐
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
รถยนต์มือสอง (๑๕)	ขอเงินจองคืน	๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๓)	สินค้าชำรุด	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๕
หนังสือ/นิตยสาร (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
เครื่องประดับ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถบรรทุก (๑)	ชำรุด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๓๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๘ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๖

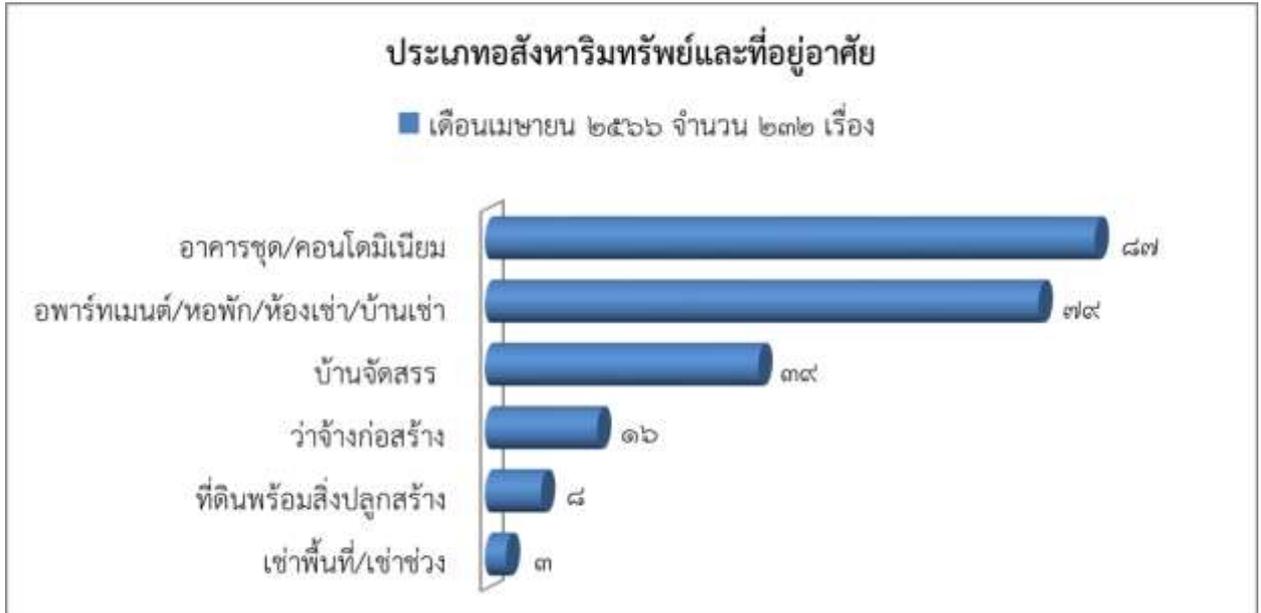
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๐๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๖๗
	ขอเงินคืน	๒๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๐๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๗
	ขอเงินคืน	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
จอบตัวเครื่องบิน/สายการบิน (๘๓)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๗
	ตัวถูกยกเลิก	๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
อื่นๆ (๖๘)	ไม่ระบุ	๖๘
โรงแรม (๔๘)	ขอเงินคืน	๓๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ศูนย์บริการ (๔๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ผิดสัญญา	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๔
ประกันภัย (๑๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ร้านอาหาร (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๑
	ไม่สะอาด	๔
Internet (๑๕)	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๖
	ค่าบริการเกินจริง	๖
	ขอคำปรึกษา	๓
บัตรเครดิต (๑๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	หักเงินจากบัญชี	๑
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑๓)	ขอเงินคืน	๑๓
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ไฟฟ้า (๑๒)	ค่าบริการเกินจริง	๑๒
เช่าซื้อ (๑๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
อยู่ซ่อมรถ (๑๐)	ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑๐
พิตเนส (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๕)	ขอเงินมัดจำคืน	๕
สินเชื่อ (๔)	พฤติกรรมทางหนี้	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สัญญาบริการ (๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
บริษัทไฟแนนซ์ (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
ธนาคาร (๔)	ขอคำปรึกษา	๓
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
ห้างสรรพสินค้า (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ร้านสตูดิโอ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา	๒
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้อยู่อาศัย ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้อยู่อาศัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้อยู่อาศัย ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสิ่งหาหมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	ไม่ปลูกสร้าง	๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗
	ขอเงินคืน	๗
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๖
	มีการชำระหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง แตกแยก รอยร้าว	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๗๙)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๔๒
	ขอเงินประกันคืน	๓๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
บ้านจัดสรร (๓๙)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๒๕
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๘)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓
	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนเมษายน ๒๕๖๖

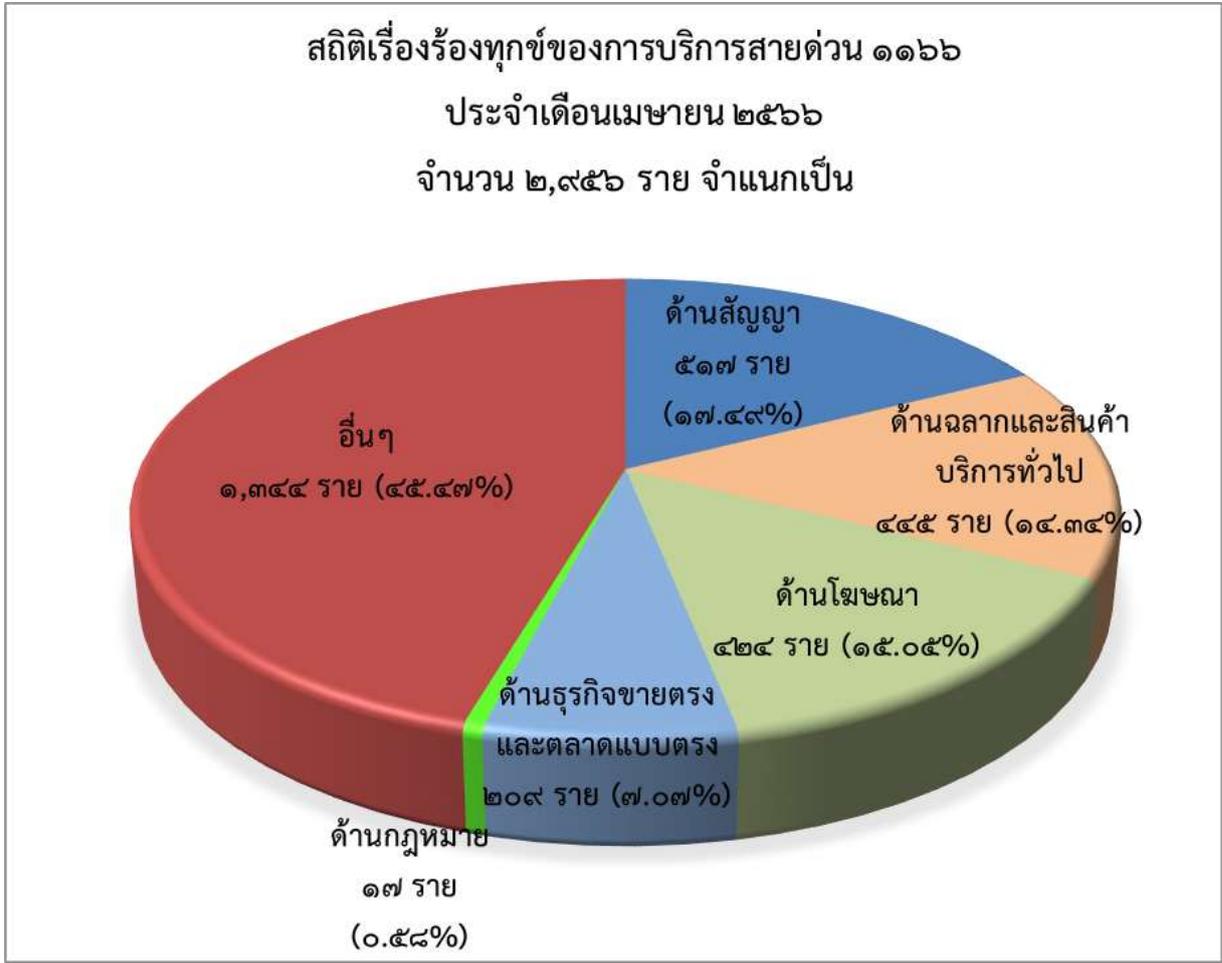
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕๗
	ขอเงินคืน	๑๔๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๘
	สินค้าชำรุด	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๐๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๖๗
	ขอเงินคืน	๒๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๑๖๗)	ชำรุด	๖๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ	๑
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑	
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๑๐๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒๗
	ขอเงินคืน	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
อันดับที่ ๕ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	ไม่ปลูกสร้าง	๘
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๗
	ขอเงินคืน	๗
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง แตกแยก รอยร้าว	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	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 ๒,๙๕๖ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๒,๙๕๖ ราย

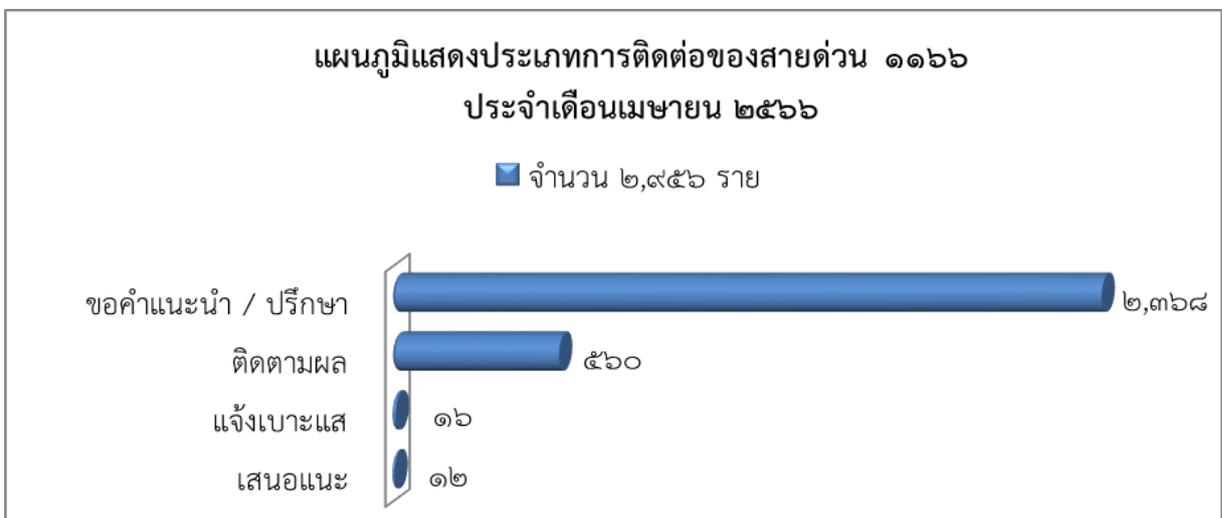
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๓๒๗ เรื่อง ผู้บริโภค ๓๙๓ ราย เป็นเงิน ๑๐,๓๗๐,๑๔๗.๖๘ บาท (สิบล้านสามแสนเจ็ดหมื่นหนึ่งร้อยสี่สิบบาทหกสิบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๑๙๐	๑๙๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๔	๑๔	๑๑,๓๑๑.๗๙
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๖	๖	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๖๗	๖๗	๑,๔๖๗,๘๘๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๑๐	๗๓	๓,๖๕๕,๐๙๔.๗๖
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๐	๔๓	๕,๒๓๕,๘๖๑.๑๓
รวม	๓๒๗	๓๙๓	๑๐,๓๗๐,๑๔๗.๖๘

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๔ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีร้องการโฆษณา	๕	๕	๒๔๗,๒๔๐.๙๔
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๕	๕	๑๘๙,๒๒๗
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑	๑	๒๐,๐๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
รวม	๑๑	๑๑	๔๕๖,๔๖๗.๙๔

๔. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ซี ดับเบิลยู เบส จำกัด
๒. บริษัท ดราก้อน เวิลด์ พลัส จำกัด
๓. บริษัท พันธุ์หมื่นให้ จำกัด
๔. บริษัท ทวีโภคทรัพย์เน็ตเวิร์ค จำกัด
๕. บริษัท รอยัล โลพี จำกัด
๖. บริษัท วอนซ์เซ่ โกลบอล จำกัด
๗. บริษัท บีซีเอ แดนเดิลออน (ไทยแลนด์) จำกัด
๘. บริษัท เมเรย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ดราก้อนแรร์ จำกัด
๒. บริษัท เดอะเวนิเซียพาทเนอร์ จำกัด
๓. บริษัท พีพีริชอินเตอร์ จำกัด
๔. บริษัท เกษตรอินโน จำกัด
๕. บริษัท เซลีน (ประเทศไทย) จำกัด
๖. บริษัท ชนะภูมิ จำกัด
๗. บริษัท เมดิชคอสเมซูติคอล จำกัด
๘. บริษัท เอ็มพี เฮลท์แคร์ จำกัด (ระบบ OCPB Direct)

๕. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๓๕ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๙ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑	๑๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	๘ ราย

๕.๒ การตรวจสอบการโฆษณาได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๑๓ สินค้า ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	
- การตรวจสอบพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงเกี่ยวกับข้อความโฆษณา	๑๑๓ สินค้า
พบว่า ถูกต้อง	๑๑๓ สินค้า
ไม่ถูกต้อง	- สินค้า

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๕.๓ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๖ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ห้ามขายสินค้าเครื่องเล่นชนิดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบและใช้แรงอัดกระเทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรง	๑๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๖. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๙๓	เรื่อง
- การผลิต infographic	๕๕	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่อกีฬา	๑	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๑๕	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๔	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๑๖	เรื่อง
- การสัมภาษณ์ผู้บริหาร	๒	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑,๑๘๗	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๘	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	๑,๑๗๙	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
(๑) สื่อ Online	๒๙	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๑	เรื่อง
(๓) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๔	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๑,๑๔๓	เล่ม
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๒	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง

๗. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๗.๑ สคบ. ช่วยผู้บริโภคสืบททรัพย์บังคับคดี



วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๐ น. ผู้บริโภคได้รับเช็คจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑,๒๐๗,๑๒๑.๙๕ บาท จากการดำเนินการสืบททรัพย์บังคับคดีของกองกฎหมายและคดีกรณีสัญญาซื้อขายบ้านและที่ดิน ชำรุดบกพร่องตามคำพิพากษาของศาลจังหวัดพระโขนง

๗.๒ สคบ. ศึกษาแนวทางการตรวจสอบการโฆษณา กสทช.



วันศุกร์ที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยนายศรัณย์ รัชช์เฝ้า ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการ คุ้มครองผู้บริโภค และนายจิตติภัทร์ บุญสม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง นำคณะเจ้าหน้าที่ สคบ. (กคฆ. กคฉ. กคส. กคต. ศรท. กพบ. และ สผพ.) เข้าเยี่ยมชมศึกษาดูงานการตรวจสอบ เฝ้าระวังโฆษณา ณ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดย นางจิตสุภา ฤทธิผลสิน ผู้อำนวยการส่วนความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำนักงาน กสทช. ได้นำเสนอขั้นตอน วิธีการเฝ้าระวัง การตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ ของศูนย์ตรวจสอบเนื้อหาวิทยุ โทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ผิดกฎหมาย สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ (นบ.) สำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นแนวทางประกอบการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการ สู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) และการขับเคลื่อนงานด้านการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเตือนภัยของ สคบ.

๗.๓ สคบ. เปิดปฏิบัติการป้องปรามการขายเครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีแรงดันสูงในช่วงสงกรานต์



ในช่วงเดือนเมษายนของทุกปีจะเป็นช่วงเวลาของความสุขสำหรับคนไทย เนื่องจากมีการจัดงานประเพณีสงกรานต์รวมถึงการเล่นน้ำสงกรานต์ ซึ่งในแต่ละปีผู้ประกอบการธุรกิจมักจะทำอุปกรณ์การเล่นน้ำสงกรานต์มาขายให้ผู้บริโภคและผู้ประกอบการบางรายมีการลักลอบนำสินค้าเครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบและใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรง ซึ่งเป็นสินค้าอันตรายที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีคำสั่งห้ามขาย

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจรินทร์อัทธนะ ธานีพันธ์) ได้มีความห่วงใยจากกรณีสินค้าอันตรายดังกล่าวหากนำมาขายให้ผู้บริโภคในช่วงสงกรานต์ เพื่อเป็นการป้องปรามไม่ให้เกิดการลักลอบขายสินค้าอันตรายดังกล่าวจึงได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงพื้นที่ในกรุงเทพมหานครตรวจสอบแหล่งที่อาจมีการลักลอบขายเครื่องเล่นฉีดน้ำอันตรายบริเวณตลาดสำเพ็ง ศูนย์การค้าแม่ก้าพลาซ่าสะพานเหล็ก และตลาดคลองถมเซ็นเตอร์ แต่ยังไม่พบว่ามีผู้ประกอบการที่ลักลอบจำหน่ายเครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบและใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรงมาขายในพื้นที่ดังกล่าวแต่อย่างใด ในส่วนของต่างจังหวัดได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดลงพื้นที่ตรวจสอบไม่ให้เกิดการลักลอบขายเครื่องเล่นฉีดน้ำอันตราย และได้รับรายงานว่าบางจังหวัดมีการลักลอบขายจึงกำชับให้ดำเนินคดีอย่างเด็ดขาด

นอกจากนี้ได้มีการตรวจสอบผู้ประกอบการขายของออนไลน์ พบว่ามีการลักลอบจำหน่ายเครื่องเล่นฉีดน้ำผ่านแพลตฟอร์มตลาดออนไลน์ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนวิธีการขายโดยให้ผู้บริโภคสั่งซื้อในแพลตฟอร์มและเมื่อได้รับคำสั่งซื้อแล้วก็จะส่งสินค้าจากต่างประเทศมาให้ผู้บริโภคในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงได้แจ้งไปยังผู้ประกอบการตลาดออนไลน์ให้ระงับการโฆษณาขายสินค้าเครื่องเล่นฉีดน้ำอันตรายในแพลตฟอร์มนั้น

ทั้งนี้ หากผู้ใดฝ่าฝืนขายสินค้าที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสั่งห้ามขายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี ปรับไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา ๕๖/๔ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และหากผู้ใดพบเห็นการจำหน่ายสินค้าตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่ ๔/๒๕๕๐ เรื่อง ห้ามขายสินค้าเครื่องเล่นฉีดน้ำที่มีลักษณะเป็นกระบอกสูบและใช้แรงอัดกระแทกน้ำในกระบอกสูบโดยตรงสามารถแจ้งได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือแจ้งสถานีตำรวจในท้องที่

๘. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

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

๑.๑ โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานระบบรับข้อพิพาทออนไลน์ด้วยเทคโนโลยี Block-Chain ร่วมกับอังก์ถัด

จัดโครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานระบบรับข้อพิพาทออนไลน์ด้วยเทคโนโลยี Block-Chain ร่วมกับอังก์ถัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานร่วมกับอังก์ถัด ภายใต้ข้อตกลงโครงการส่งมอบระบบรับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยี Block-Chain และโครงการประเมินและทบทวนกฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Voluntary Peer Review on Consumer Protection) เมื่อวันที่ ๒๕ - ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๓๐ คน



ผลการดำเนินงาน : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถนำระบบรับข้อพิพาทออนไลน์สำหรับผู้บริโภคโดยใช้เทคโนโลยี Block-Chain ไปให้บริการแก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายและนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคมีความเหมาะสมกับบริบทสังคมไทยและสอดคล้องกับความเห็นของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของราชอาณาจักรไทย

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ)

๑.๒ สคบ. ร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ส่งเสริมสนับสนุนความปลอดภัยนาโนเทคโนโลยี



เมื่อวันอังคารที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรมอัฒม์ ธนธิพันธ์) เข้าร่วมเป็นเกียรติพร้อมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ โครงการพัฒนาเครือข่ายภาคอุตสาหกรรม เรื่อง ความปลอดภัยนาโนเทคโนโลยี ระยะที่ ๒ ณ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กรุงเทพมหานคร โดยการสร้างความร่วมมือในครั้งนี้ สคบ. มีความยินดีที่เป็นส่วนหนึ่งใน ๑๑ หน่วยงาน ที่พร้อมสนับสนุน ส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้บริโภคเลือกซื้อเลือกใช้ผลิตภัณฑ์นาโนเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมตามมาตรฐานสากลและได้รับความปลอดภัยจากการใช้ โดยความร่วมมือดังกล่าวมุ่งพัฒนาการนำนาโนเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งเสริมด้านอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศ พร้อมพัฒนาการดูแลคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาให้เครื่องตรวจวัดระดับหรือปริมาณแอลกอฮอล์จากลมหายใจเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เครื่องกรองน้ำเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาแนวทางการใช้ข้อความโดยย่อที่ทำให้ผู้บริโภคทราบวัน เดือน ปีที่เริ่มต้นหรือและสิ้นสุด ตามกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือที่อาจก่อผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ. ๒๕๖๔
- ขอให้พิจารณา (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาสินค้าหรือบริการที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์อุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท ไฮเออร์ อีเลคทริคอล แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
- ขอให้พิจารณาสินค้าอันตรายตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยและบริการ เพื่อทำลายของกลางที่คดีถึงที่สุดแล้ว

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สุนทรบุรี จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายเพชร เทยสงวน
- ขอให้พิจารณาญาติเรื่องร้องทุกข์ของนายสาวฐิติภรณ์ บุญปาน
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสมชาติ สังเกต
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ.พี.ซี.คันทรีรี่ พาร์ค จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายพนม พจนโยธิน
- ขอให้พิจารณาญาติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวกนกกานต์ จันทร์ปรงตน
- ขอให้พิจารณาญาติเรื่องร้องทุกข์ของนายธนกิจ ช้างพลายงาม
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คริสตัล พีค โฮลดิ้งส์ จำกัด

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายสมประสงค์ สุทธารงกูร
- ขอให้ดำเนินคดีแพ่งบริษัท โปรเดค (ไทยแลนด์) จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ดับบลิว เวลเนส เวิลด์ จำกัด นายไกรยง หงษาคำ และนายปรตกร แก้วฉาย หรือผู้ถือหุ้น
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท หวง จิน กรุ๊ป จำกัด และนายจิรัฐ สุวรรณวิเศษกุล แพทย์ผู้ทำการรักษา

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของบริษัท ไฮเออร์ อีเลคทริคอล แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
- ขอให้พิจารณาสินค้าอันตรายตามคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เพื่อทำลายของกลางที่คดีถึงที่สุดแล้ว

๔. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑
- หารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการกู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุม พ.ศ. ๒๕๖๕

๕. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๕ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้ดำเนินคดีแพ่งกับบริษัท ดับบลิวเวลเนส เวิลด์ จำกัดกรณีนางสาวสุภาณี กาญจนละออ
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางนศิชนก ปวรีวงศ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายมารุธ อุตตมาชัย
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสาธิต รุ่งอิทธิวงศ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพันธ์ศักดิ์ ลินจงสุขภักข
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอุมาพร คุหะโรจนานนท์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายภานุกร สุนทรจักรพงษ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายควง คุหากาญจน์
- รายงานผลการดำเนินงานปีงบประมาณ ๒๕๖๖
- รับทราบผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดกระบี่ ประจำปี ๒๕๖๕
- ขอความเห็นเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคให้คณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดฯ ดำเนินการจำนวน ๕ ราย

๖. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสัญญาเช่าบ้าน

๗. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๔ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๗ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๗ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๓๐ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๗ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๘๗๕,๑๔๓.๕๒ บาท (แปดแสนเจ็ดหมื่นห้าพันหนึ่งร้อยสี่สิบสามบาทห้าสิบบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๓	๓	-	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๓	๖	๖	๑	๕	
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๓	๘	๘	๕	๓	๔๒,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๔	๒๔	๑๓	๑๑	๗๕,๓๑๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)						
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง)	๓	๖	๖	๓	๓	๙,๙๙๓.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)						
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๑๔	๔	๑๔	๔	-	๗๓๖,๘๔๐.๕๒
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๓	๖	๖	๔	๒	๑๑,๐๐๐.๐๐
รวม	๓๔	๕๗	๖๗	๓๐	๒๗	๘๗๕,๑๔๓.๕๒

๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|---------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | จำนวน ๑๐๖ ราย |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๖๔% | จำนวน ๑๔๗ ราย |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๑๓% | จำนวน ๙๗๖ ราย |
