

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

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สารบัญ

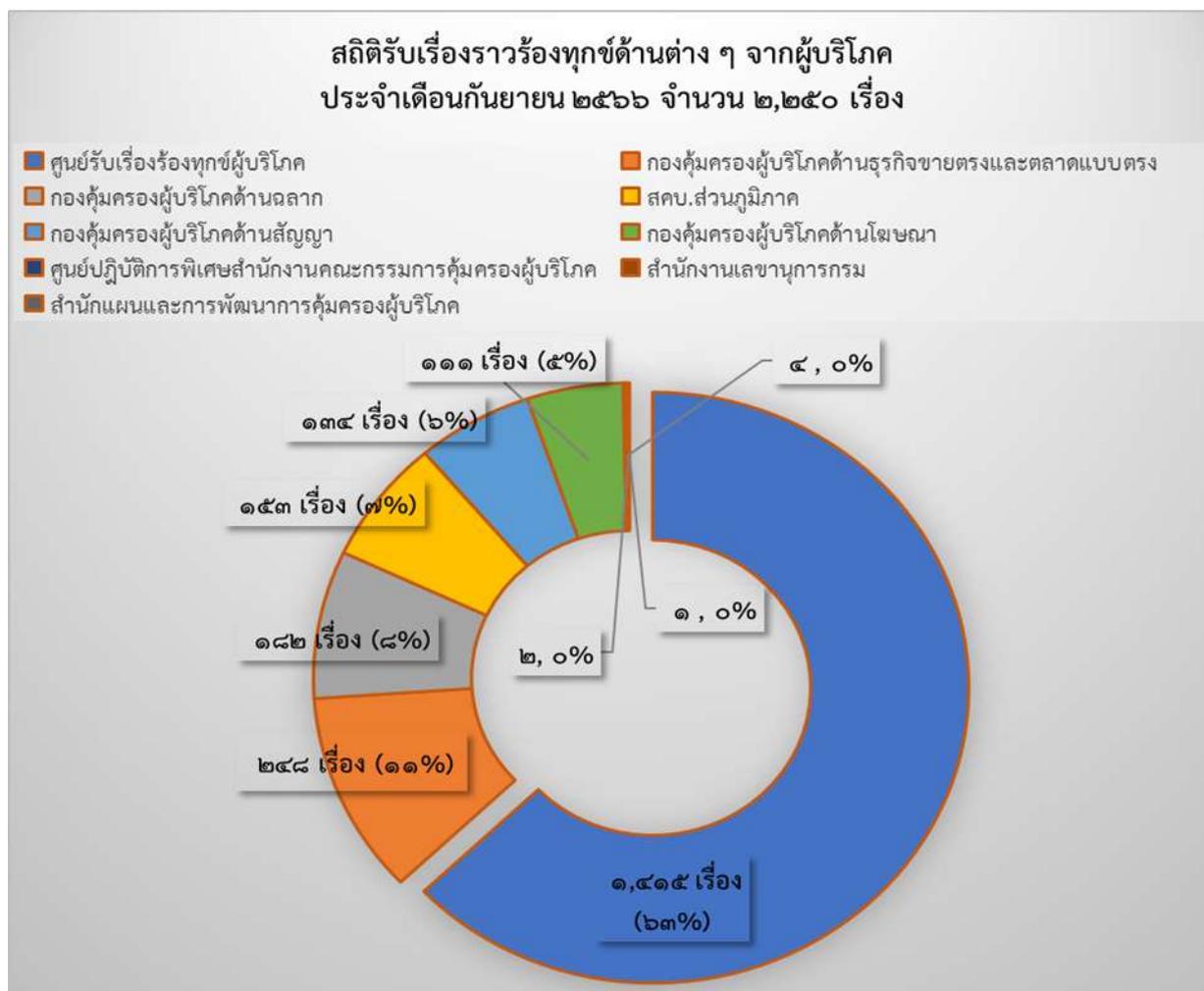
เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๖
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๘
๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ	๒๑
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๒
๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๖
๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๔๐

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๕๐ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๐๒ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๖๓ ราย เป็นเงิน ๑๙,๕๕๑,๐๒๓.๓๔ บาท (สิบเก้าล้านห้าแสนห้าหมื่นหนึ่งพันยี่สิบสามบาทสามสิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๕๐	๔๕๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๔๒๑	๔๒๑	๑,๗๖๐,๒๖๒.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๗	๑๗	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๕๖	๕๖	๑๑๓,๘๗๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๙	๗๐	๒,๐๓๒,๕๖๐.๓๘
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๙	๔๙	๑๕,๖๔๔,๓๓๐.๙๖
รวม	๑,๐๐๒	๑,๐๖๓	๑๙,๕๕๑,๐๒๓.๓๔

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๖.๓๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๓๖ ราย เป็นเงิน ๓,๕๒๓,๓๙๕.๘๙ บาท (สามล้านห้าแสนสองหมื่นสามพันสามร้อยเก้าสิบห้าบาทแปดสิบเก้าสตางค์)

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๖ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๖ ราย เป็นเงิน ๔๒๒,๔๐๐.๐๐ บาท (สี่แสนสองหมื่นสองพันสี่ร้อยบาทถ้วน)

๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โภ แอนด์ วิช อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
๒. บริษัท เฮิร์บ เมดิ ไช จำกัด
๓. บริษัท เจ เอส พี อะโกรอินดัสเทค จำกัด
๔. บริษัท เอ็ม อาร์ ๙๙ ซิสเต็ม จำกัด
๕. บริษัท ทีอาร์ ยืนยง กรู๊ป จำกัด
๖. บริษัท ริชธิกาล อินเทอร์เน็ต จำกัด
๗. บริษัท มีดี อินฟินิตี้ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ออสเวลไลฟ์ จำกัด
๒. บริษัท ออมนิคอนเนคท์ เวิลด์ไวด์ จำกัด
๓. บริษัท นินจา โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ทีเอ็นแอลเอ็กซ์ จำกัด
๕. บริษัท เบ็ตเตอร์บี มาร์เก็ตเพลส จำกัด
๖. บริษัท เวิร์ค กลอรี่ กรุ๊ป จำกัด
๗. บริษัท เอสซีจี เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)
๘. บริษัท เฮลท์ พลัส โกลบอล ลาบอราทอรี จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เซลล์เฟล็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ชาเนล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท แอ็ดเวล บิวตี้ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๖. บริษัท อีฟ โรเซ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท เอนริช เวิลด์ไวด์ จำกัด
๘. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท เฮิร์บเอ็กซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๑. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๒. บริษัท เอชเอชซี โกลบอล จำกัด
๑๓. บริษัท แอ็ปปี้ เอ็มพีเอ็ม จำกัด
๑๔. บริษัท ดับบลิวที คลับ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดลิวอร์รี่ ฮีโร่ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๔. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๕. บริษัท แอสเซนต์ คอมเมิร์ซ จำกัด
๖. บริษัท เค ริช เอเชีย จำกัด
๗. บริษัท มิสแกรนด์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
๘. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๙. บริษัท โตโยต้า อินซัวร์รันซ์ โบรกเกอร์ จำกัด

- ๑๐. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
- ๑๑. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
- ๑๒. บริษัท เนเจอร์ ไปโอเทค จำกัด
- ๑๓. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
- ๑๔. บริษัท เบ็ตเตอร์บี มาร์เก็ตเพลส จำกัด

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจด้านสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๓๙ ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑๐ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๔๕ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ เรื่อง ได้แก่ (๑) องค์กร ผู้บริโภคคุณภาพ ๒๕๖๖ (๒) สคบ. ห่วงสุขภาพเด็กและเยาวชน หลายแหล่งลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า (๓) สคบ. ร่วมเสวนา “เผยเบื้องลึกกลไกราคา บินคัมค่าหรือเกินจริง” (๔) ร้อง สคบ. เอาผิด “โรงแรมหรู” ปลอมไฟรั้วใน อ่างจากุซึ่หวัดดักยกริ้ว (๕) ร้อง สคบ. กรณีไฟไหม้รถลอบโกยหน้า - แขนซ้าย หลังกลับจากเข็กระบบที่ ศูนย์ฯ (๖) ประชุมหารือแนวทางการแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อรถยนต์ใช้แล้ว (กรณีรถสวมซาก) (๗) การประชุมหารือแนวทางการป้องกันปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ระหว่างสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมควบคุมโรค (๘) สคบ. เข้ารับรางวัล ประชาบดี ประจำปี ๒๕๖๕ ประเภทสื่อสร้างสรรค์

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการ ประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะพนักงาน เจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ครั้งที่ ๑ และ ๒ (รูปแบบออนไลน์) (๒) โครงการ สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ (๓) โครงการยกระดับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นประจำจังหวัดขอนแก่น (๔) การประชุม the ๒nd Kick - Off Workshop for Thailand's Peer Review Exercise

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๒๐	๔๗
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๔
คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๕
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๔	๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๒	๕
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๑	๒
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๓
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๔
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๒	๔
คณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับภัยอันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค	๑	๑
ส่วนภูมิภาค	๒๕	๒๕
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๒๐	๒๐
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๕	๕
รวม	๔๕	๗๒

๑๐.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
รวม	๓๗	๙๖	๘๙	๔๗	๔๙	๔,๕๓๙,๒๕๗.๒๘

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐
มีรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๘ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๑.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๘๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๓.๙๙ %

๑๑.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๒๒๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๖.๔๘%

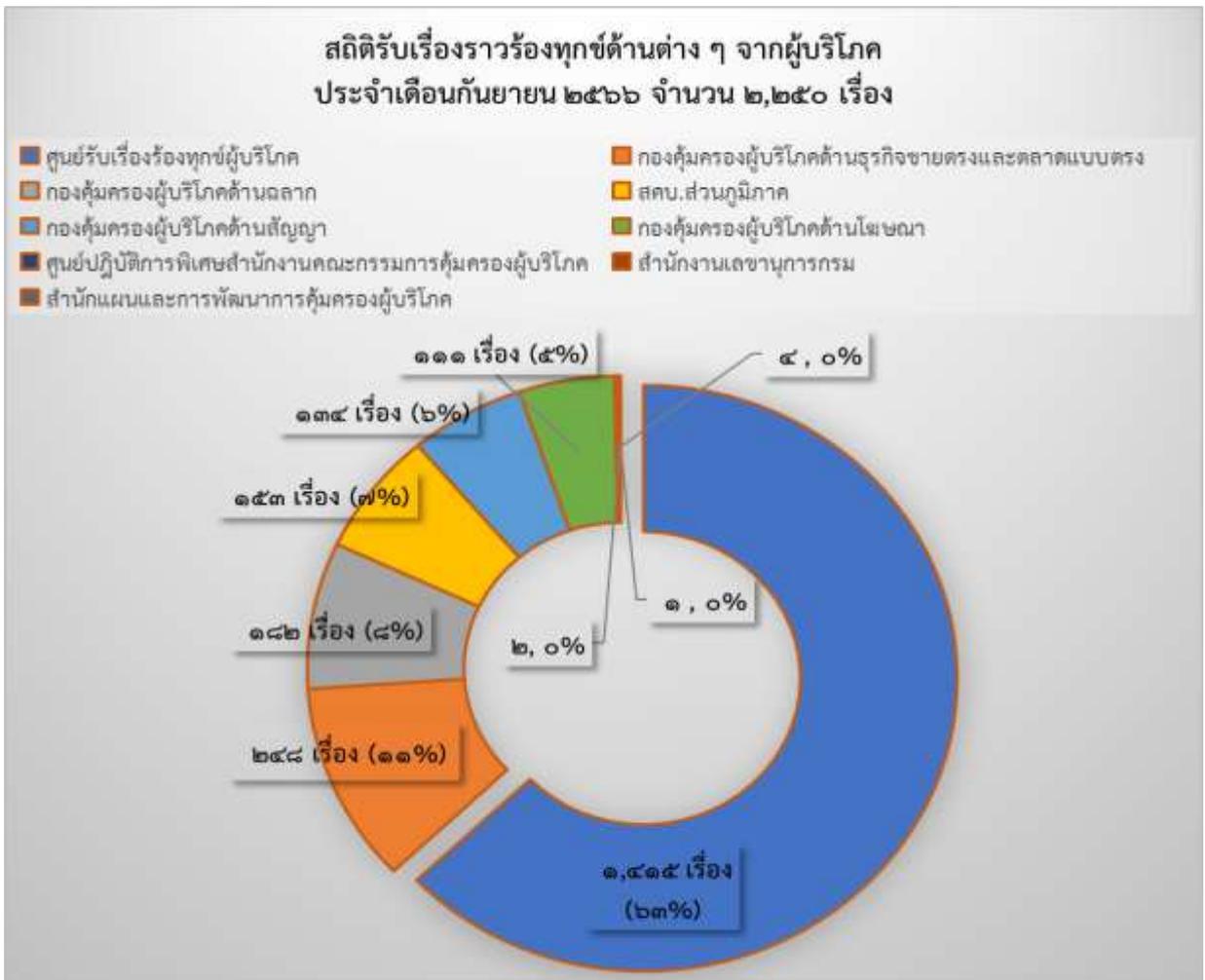
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
 สำนักนายกรัฐมนตรี
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

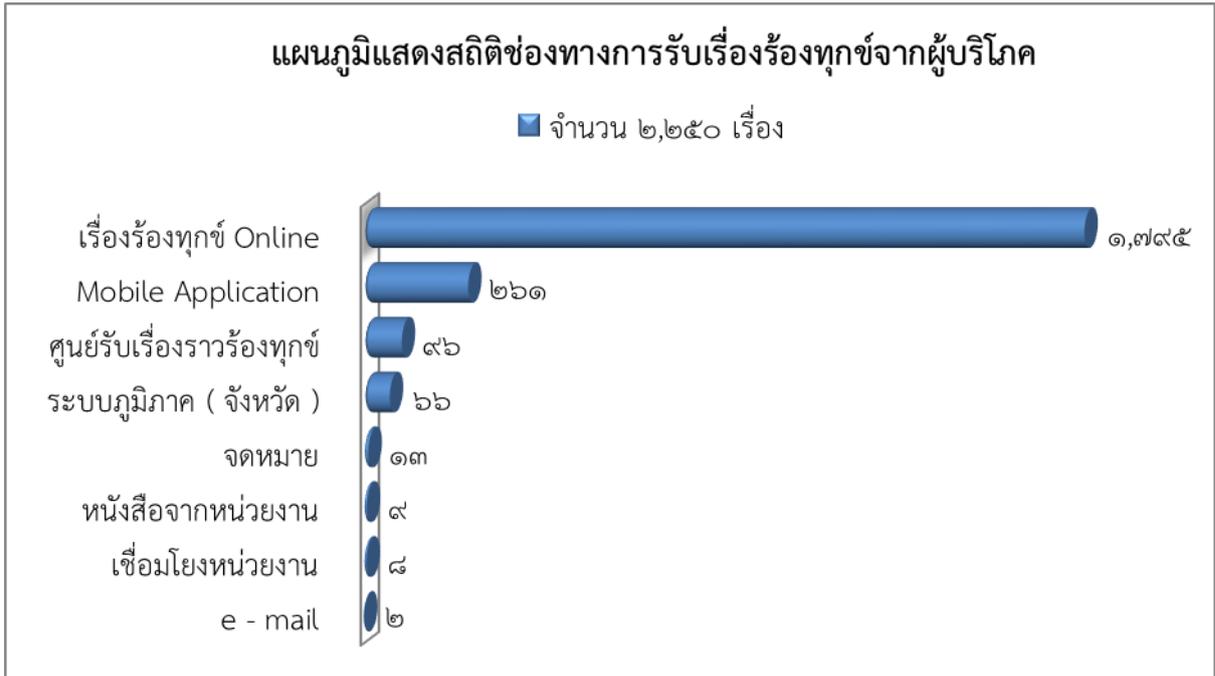
๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๕๐ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

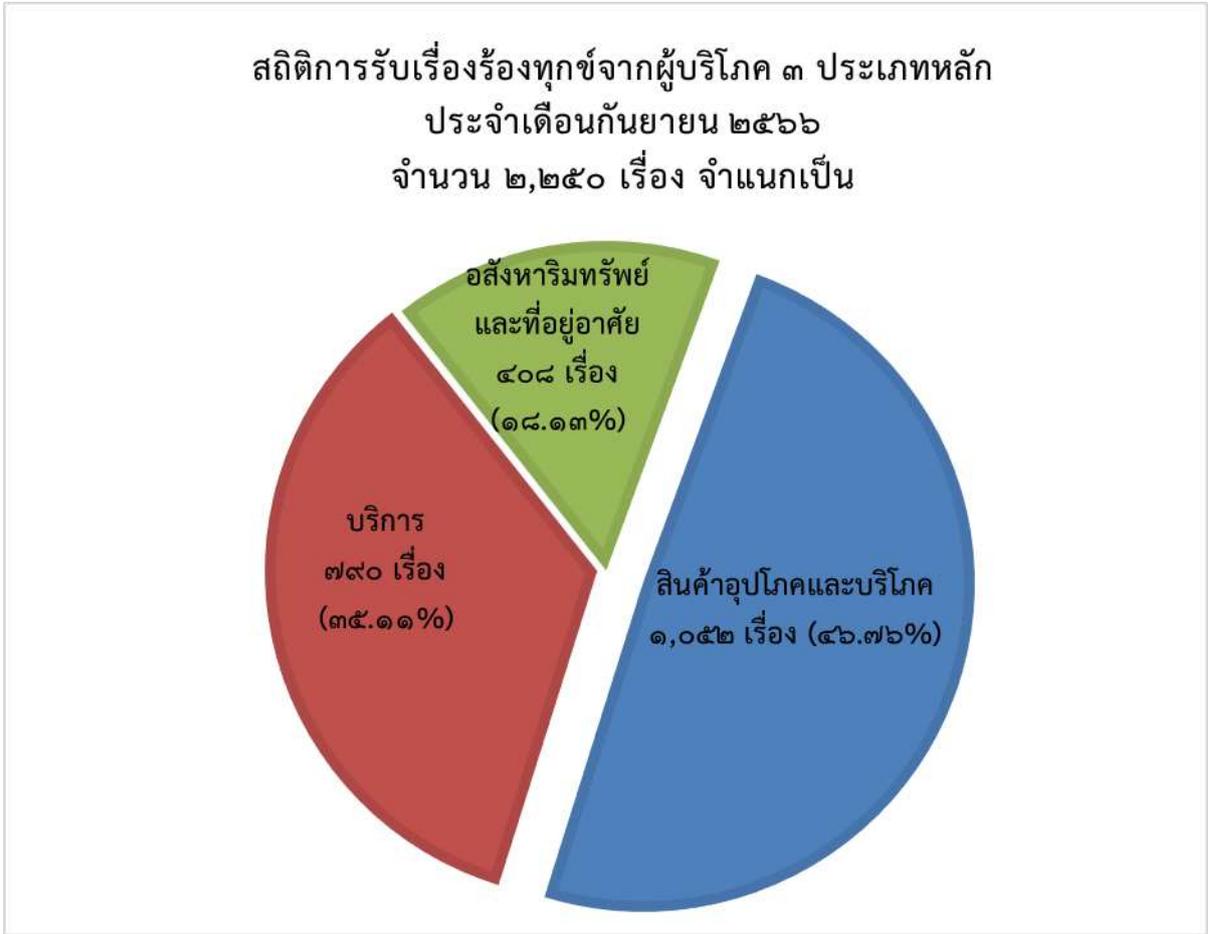
ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๒๕๐ เรื่อง ดังนี้

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก

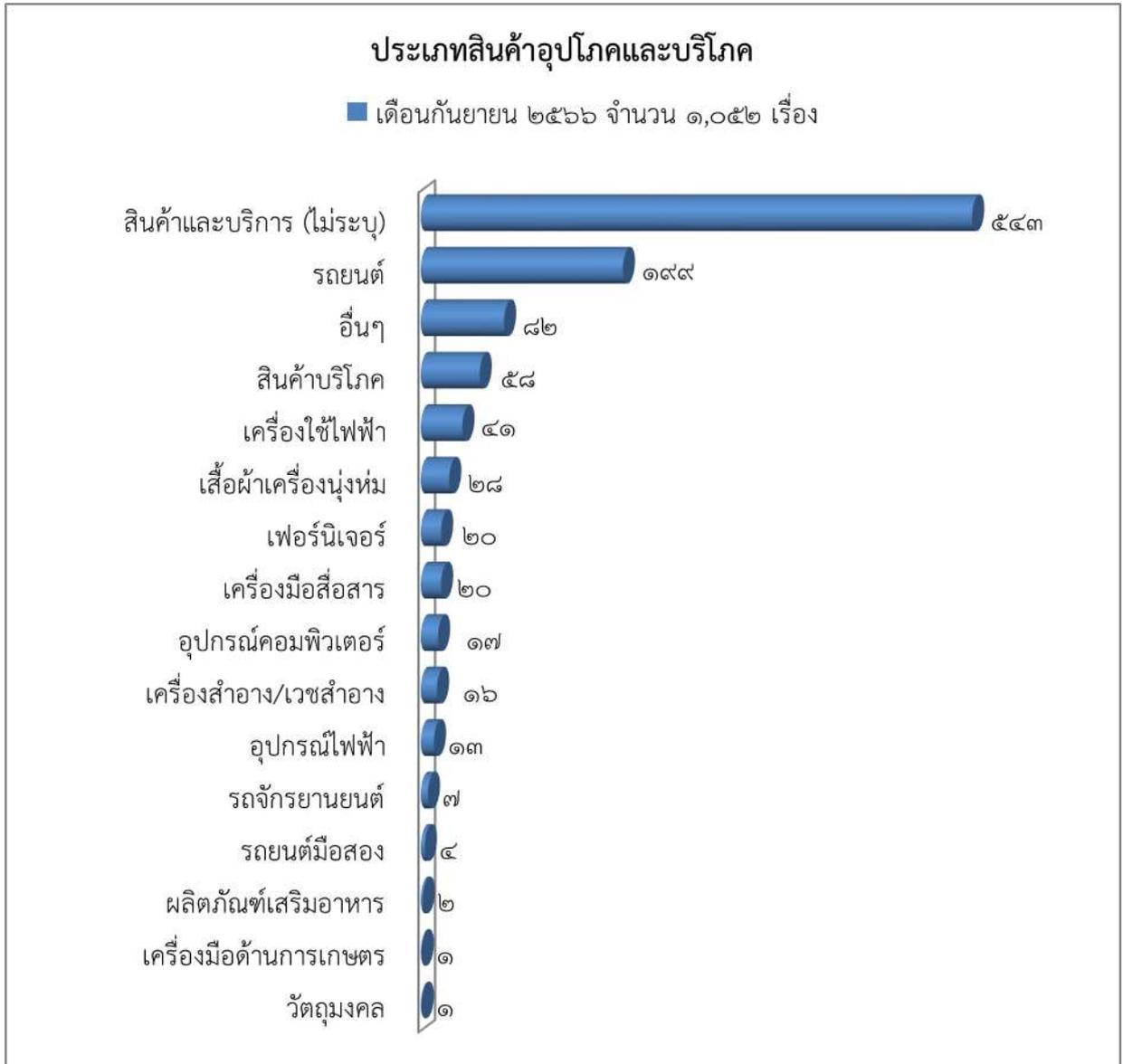


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๐๕๒ เรื่อง (๔๖.๗๖%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๗๙๐ เรื่อง (๓๕.๑๑%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๐๘ เรื่อง (๑๘.๑๓%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๕๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๒ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน ๒๕๖๖

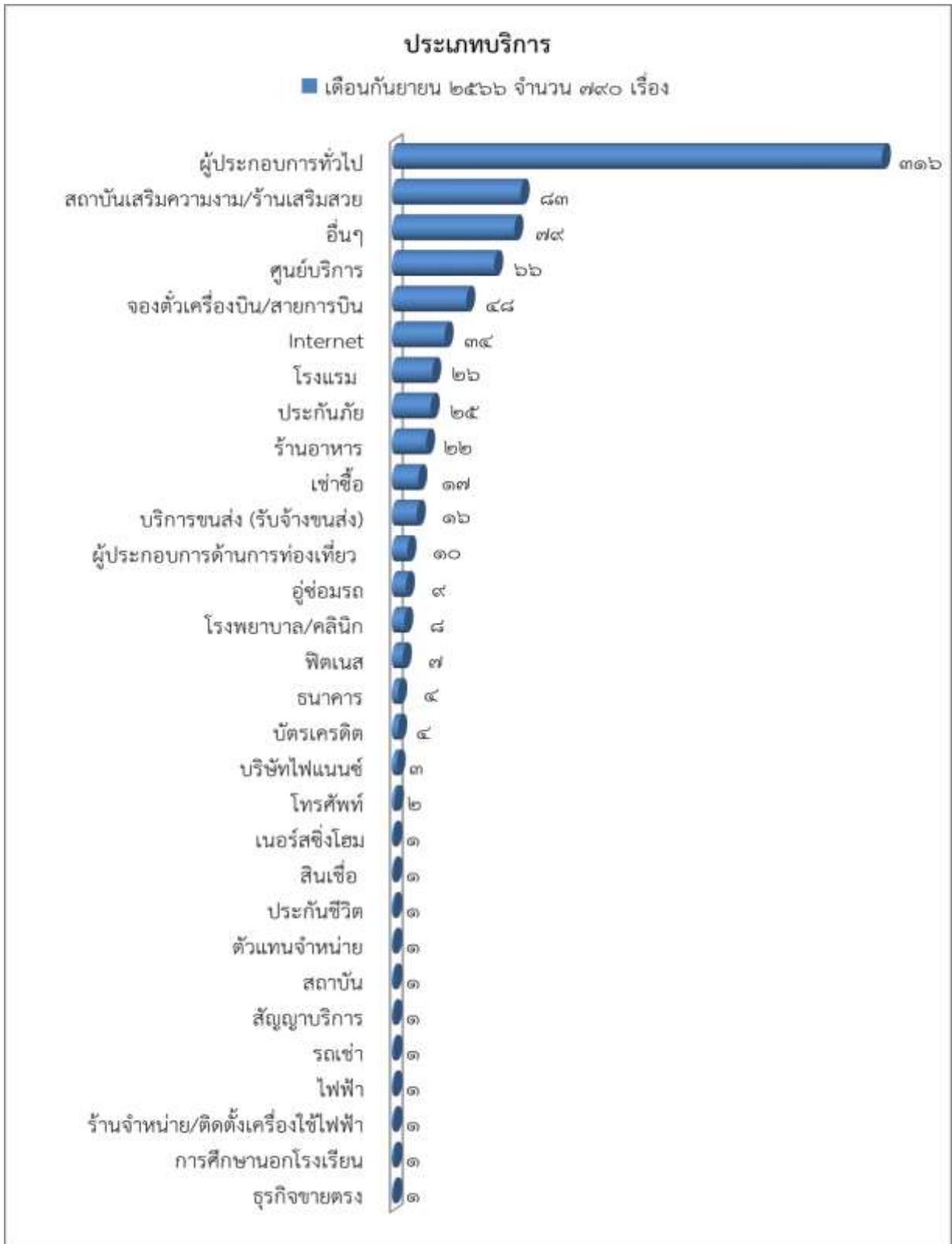
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๔๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๖๘
	ขอเงินคืน ๑๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๕
	สินค้าชำรุด ๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๕
	โฆษณาเกินจริง ๓
	ผิดสัญญา ๑
รถยนต์ (๑๙๙)	ชำรุด ๙๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๔๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๙
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๑๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๘
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๔
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย ๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียมนิยม ๑
อื่นๆ (๘๒)	ไม่ระบุ ๘๒
สินค้าบริโภค (๕๘)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๓๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๐
	โฆษณาเกินจริง ๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๑)	สินค้าชำรุด ๒๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
	โฆษณาเกินจริง ๒
	ชำรุด ๒
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	สินค้าชำรุด ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๒๐)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗
เครื่องมือสื่อสาร (๒๐)	สินค้าชำรุด ๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	ขอเงินคืน ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๗)	สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๕ ๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑ ๓ ๑ ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๓)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๙ ๔
รถจักรยานยนต์ (๗)	ชำรุด ตรวจสอบข้อเท็จจริง ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๔ ๑ ๑ ๑
รถยนต์มือสอง (๔)	ขอเงินจวงคืน ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓ ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
วัดถมมงคล (๑)	สินค้าชำรุด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

๒. ประเภทบริการ

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป จำนวน ๓๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๑๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๕๙
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๖
	ขอเงินคืน	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๘๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๗
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑๕
อื่นๆ (๗๙)	ไม่ระบุ	๗๙
ศูนย์บริการ (๖๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๔๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๗
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๖
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
Internet (๓๔)	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑๘
	สัญญา Hispeed Internet ข้ำ	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ขอค่าปรึกษา	๔
โรงแรม (๒๖)	ขอเงินคืน	๑๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ประกันภัย (๒๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๗
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๘
ร้านอาหาร (๒๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๔
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ไม่สะอาด	๒
เช่าซื้อ (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๔
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
อยู่ซ่อมรถ (๙)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๖
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงพยาบาล/คลินิก (๘)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ยกเลิกสัญญา	๗ ๑
ฟิตเนส (๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
ธนาคาร (๔)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ขอคำปรึกษา	๒ ๑ ๑
บัตรเครดิต (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอเงินคืน	๓ ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒ ๑
โทรศัพท์ (๒)	สินค้าชำรุด	๒
สัญญาบริการ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑
ประกันชีวิต (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
สินเชื่อ (๑)	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ขอเงินคืน	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๔ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกันยายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๗๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓๖ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๒๙ ขอเงินคืน ๒๗ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒๔ ขอคำปรึกษา ๑๘ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง/แตกแยก/รอยร้าว ๑๐ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๘ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๘ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๖ การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๔ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ ๔ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๖๙)	ขอเงินประกันคืน ๓๕ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๒๖ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๓ ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๒ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑ เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด ๑
บ้านจัดสรร (๖๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒๘ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑๗ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๗ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๕ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๒ ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๑ การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส ๑ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๖๐)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๓๕ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๑๔ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๔ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๓ ยกเลิกสัญญา ๒ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๗)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๗ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๔ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๓ ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๒ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑๐ ค่าเช่าสูงเกินไป ๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ที่ดิน (๖)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๖
อาคารพาณิชย์ (๔)	ขอเงินประกันคืน ขอให้ตรวจสอบ	๓ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกันยายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๔๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖๘
	ขอเงินคืน	๑๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	สินค้าชำรุด	๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
ผิดสัญญา	๑	
อันดับที่ ๒ ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๑๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๕๙
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๖
	ขอเงินคืน	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔	
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๑๙๙)	ชำรุด	๙๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๙
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๘
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	
อันดับที่ ๔ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๗๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๙
	ขอเงินคืน	๒๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๔
	ขอคำปรึกษา	๑๘
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างอาคาร/ผนัง/แตกแยก/รอยร้าว	๑๐
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๔
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๔
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒	
อันดับที่ ๕ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๘๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๗
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑๕

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 ๓,๕๓๓ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๕๓๓ ราย

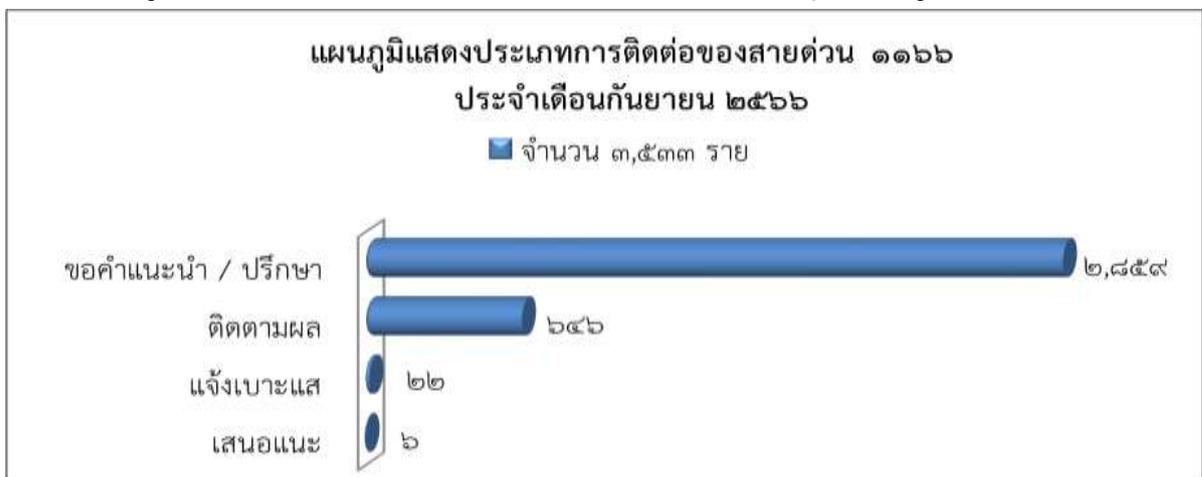
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๗ น.

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๐๒ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๖๓ ราย เป็นเงิน ๑๙,๕๕๑,๐๒๓.๓๔ บาท (สิบเก้าล้านห้าแสนห้าหมื่นหนึ่งพันยี่สิบสามบาทสามสิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๕๐	๔๕๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๔๒๑	๔๒๑	๑,๗๖๐,๒๖๒.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๗	๑๗	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๕๖	๕๖	๑๑๓,๘๗๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๙	๗๐	๒,๐๓๒,๕๖๐.๓๘
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๒๙	๔๙	๑๕,๖๔๔,๓๓๐.๙๖
รวม	๑,๐๐๒	๑,๐๖๓	๑๙,๕๕๑,๐๒๓.๓๔

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๖.๓๕ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค			
กรณีเรื่องการโฆษณา	๘	๑๐	๗๔๒,๓๙๑.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๑๖	๑๖	๑๘๑,๒๐๗.๘๙
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๗	๙	๒,๕๘๓,๕๗๖.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๑	๑๖,๒๒๑.๐๐
รวม	๓๒	๓๖	๓,๕๒๓,๓๙๕.๘๙

๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๒	๒	๓๙๖,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
จัดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๔	๔	๒๖,๔๐๐.๐๐
รวม	๖	๖	๔๒๒,๔๐๐.๐๐

๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โก แอนด์ วิช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๒. บริษัท เฮิร์บ เมดิ ไซ จำกัด
๓. บริษัท เจ เอส พี อะโกรอินดัสเทค จำกัด
๔. บริษัท เอ็ม อาร์ ๙๙ ซิสเต็ม จำกัด
๕. บริษัท ทีอาร์ ยืนยง กรุ๊ป จำกัด
๖. บริษัท ริชธิกาล อินเตอร์ จำกัด
๗. บริษัท มีดี อินฟินิตี้ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๘ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ออสเวลไลฟ์ จำกัด
๒. บริษัท ออมนิคอนเนคท์ เวิลด์ไวด์ จำกัด
๓. บริษัท นินจา โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท ทีเอ็นแอลเอ็กซ์ จำกัด
๕. บริษัท เบ็ตเตอร์ปี มาร์เก็ตเพลส จำกัด
๖. บริษัท เวิร์ค กลอรี่ กรุ๊ป จำกัด
๗. บริษัท เอสซีจี เอ็กซ์พีเรียนซ์ จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)
๘. บริษัท เฮลท์ พลัส โกลบอล ลาบอราทอรี จำกัด (ระบบ OCPB DIRECT)

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เซลล์เฟล็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ซาเนล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๔. บริษัท แอ็ดเวล บิวตี้ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๖. บริษัท อีฟ โรเซ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท เอนริช เวิลด์ไวด์ จำกัด
๘. บริษัท บี ดับเบิลยู แอล (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท เฮิร์บเอ็กซ์ อินเทอร์เน็ต (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๑. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๒. บริษัท เอชเอชซี โกลบอล จำกัด
๑๓. บริษัท แฮปปี้ เอ็มพีเอ็ม จำกัด
๑๔. บริษัท ดับบลิวที คลับ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๕. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดลิเวอรี่ ฮีโร่ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๔. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๕. บริษัท แอสเซนต์ คอมเมิร์ซ จำกัด
๖. บริษัท เค ริช เอเชีย จำกัด
๗. บริษัท มิสแกรนด์ อินเทอร์เน็ต (มหาชน) จำกัด
๘. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๙. บริษัท ไทโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๑๐. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๑. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๒. บริษัท เนเจอร์ ไบโอเทค จำกัด
๑๓. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๑๔. บริษัท เบ็ตเตอร์บี มาร์เก็ตเพลส จำกัด

๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

๖.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๓๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๘ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ที่นอนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๖ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	๔ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๘ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๖.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๖ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๔๑	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
- ตรวจสอบเฝ้ารวัง	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๑๐	เรื่อง
- การผลิต infographic	๔๘	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสื่ूपข้าว	๑๑	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๒๖	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๒	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๓	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๑๕	เรื่อง
- การผลิตรายการวิทยุครบเครื่องเรื่อง สคบ.	๕	เรื่อง
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๔๕	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๑๗	เรื่อง
๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	๔๐	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
(๑) สื่อ Online	๓๔	เรื่อง
(๒) การจัดนิทรรศการ	๒	ครั้ง
(๓) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๔	เรื่อง
๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๑๘๘	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง
(๒) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์	๑๘๕	เรื่อง

๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ ๒๕๖๖



วันศุกร์ที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายสรณ์อัฑฒ์ ธนทิพันธ์) เป็นประธานในพิธีมอบเกียรติบัตร “องค์กรผู้บริโภคคุณภาพ” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ มีองค์กรของผู้บริโภคที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ และผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการประเมินองค์กรผู้บริโภคคุณภาพ จำนวน ๘ องค์กร ได้แก่ ระดับยอดเยี่ยม : มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

ระดับดีเด่น : (๑) สมาคมสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค (๒) องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคตำบลละลม จังหวัดศรีสะเกษ (๓) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตวังทองกลาง

ระดับมาตรฐาน : (๑) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตบึงกุ่ม (๒) เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคไทย จังหวัดนนทบุรี (๓) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตวัฒนา (๔) ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเขตมีนบุรี

๘.๒ สคบ. ห่วงสุขภาพเด็กและเยาวชน ทลายแหล่งลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า



สคบ. ห่วงสุขภาพเด็กและเยาวชน ทลายแหล่งลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและผู้ปกครองในพื้นที่ดินแดง หลังพบบุตรหลานหาซื้อบุหรี่ไฟฟ้ามาสูบบางรายแอบซุกซ่อนในกระเป๋านักเรียน อีกทั้งรูปแบบของบุหรี่ไฟฟ้าออกแบบทำเลียนของเล่นสร้างแรงดึงดูดเด็กและเยาวชน ตบตาผู้ปกครองห่วงกระทบสุขภาพ แจ้งเบาะแสหลายครั้ง สุดท้ายต้องพึ่ง สคบ. จัดการ เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖ นายธสรณ์อัฒม์ ธนธิพิพันธ์ เลขาธิการ สคบ. สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ โดยพันตำรวจเอก ประทีป เจริญกุลป์ รองเลขาธิการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ มอบหมายให้นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ พร้อมพนักงานหน้าที่ สคบ. รวม ๘ นาย สนธิกำลังกับเจ้าหน้าที่กองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรค ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าตามที่มีการร้องเรียน ๒ แห่งในพื้นที่เขตดินแดง เมื่อเดินทางไปถึงพบมีร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า มีชื่อร้านว่า “๒๒ Vape” ตั้งอยู่ภายในซอยประชาสงเคราะห์ ๒๒ และอีกร้านชื่อว่า “Vape Cafe Dindaeng” ตั้งอยู่ปากซอยประชาสงเคราะห์ ๓ พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงได้แสดงตัวพร้อมยึดของกลางบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า และของกลางทั้งหมด ไปสถานีตำรวจนครบาลดินแดง เพื่อดำเนินคดีกับผู้ขายและขยายผลไปยังผู้เกี่ยวข้องต่อไป

ผลจากการปฏิบัติการครั้งนี้ สามารถดำเนินคดีผู้กระทำความผิดฐานฝ่าฝืนคำสั่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๙/๒๕๕๘ เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ประกอบมาตรา ๕๖/๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และยึดของกลางเป็นเครื่อง บุหรี่ไฟฟ้าชนิดสูบแล้วทิ้ง น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า หัวสูบพร้อมน้ำยา และอุปกรณ์ได้ ๓,๕๔๓ รายการ รวมมูลค่าของกลางประมาณ ๘๓๒,๐๐๐ บาท

๘.๓ สคบ. ร่วมเสวนา “เผยเบื้องลึกกลไกราคา บินคู้มค่าหรือเกินจริง”



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณวัฒน์ ธนทิพย์พันธ์) มอบหมายให้ พันตำรวจเอก ประทีป เจริญศิลป์ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมเป็นวิทยากรการเสวนาในหัวข้อ “เผยเบื้องลึกกลไกราคา บินคู้มค่าหรือเกินจริง” โดยมีผู้ร่วมเสวนาคือ นายสุทธิพงษ์ คงพูล ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย นายพุดิพงษ์ ปราสาททองโอสธ นายกสภาคมสายการบินประเทศไทย นายทายาท เดชเสถียร และนายพิศาล แสงจันทร์ (บอล ยอด) จากเพจหนังพาไป เพื่อสื่อสารต่อสาธารณะ สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกลไกราคา โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ ที่สภาพแวดล้อมในธุรกิจการบินได้ปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ มีนิสิตนักศึกษา สื่อมวลชน รวมถึงประชาชนทั่วไปเข้าร่วมรับฟังด้วย กิจกรรมดังกล่าวจัดโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยร่วมกับสมาคมสายการบินประเทศไทย ณ เอเชีย เอวีเอชั่น อคาเดมี ถนนวิภาวดีรังสิต (ดอนเมือง) กรุงเทพฯ

๘.๔ ร้อง สคบ. เฝ้าผิด “โรงแรมหรู” ปล่องไฟรั่วในอ่างจากุซซี่หวิดดับยกครัว



วันจันทร์ที่ ๑๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. นายธสรณ์อัฒม์ ธนितिพันธ์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวทรงศิริ จุมพล เลขานุการกรม รับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้บริโภคได้รับความเสียหายกรณีที่ครอบครัวได้เข้าพักโรงแรมชื่อดังในจังหวัดชลบุรี นำโดย ทนายรณณรงค์ แก้วเพ็ชร ประธานเครือข่ายรณรงค์ทวงคืนความยุติธรรมในสังคม พร้อมด้วยนางสาวมณฑกานต์ ขานสันเทียะ และครอบครัว ได้เข้ายื่นเรื่องร้องเรียน เพื่อขอให้ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นัดเจรจาไกล่เกลี่ยค่าเสียหาย จากกรณีที่ครอบครัวได้เข้าพักโรงแรมชื่อดังในจังหวัดชลบุรี ขณะที่ครอบครัวกำลังเล่นน้ำในอ่างจากุซซี่ได้ถูกไฟดูด เกือบเอาชีวิตไม่รอดทั้งครอบครัว แต่โรงแรมกลับให้คำตอบว่าจะช่วยเหลือเยียวยาตามค่ารักษาพยาบาล ตามความเป็นจริงและต้องมีใบเสร็จ ซึ่งมองว่าไม่เป็นธรรมกับครอบครัว ณ สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ

๘.๕ ร้อง สคบ. กรณีไฟไหม้รถคลอกใบหน้า - แขนซ้าย หลังกลับจากเซ็กระบบที่ศูนย์ฯ



เมื่อวันจันทร์ที่ ๑๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เจ้าหน้าที่จากเพจสายไหมต้องรอด พร้อมด้วยหนุ่มพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งเข้ายื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีไฟไหม้รถคลอกใบหน้า - แขนซ้าย หลังกลับจากเซ็กระบบที่ศูนย์ฯ พร้อมเผยก่อนเกิดเหตุได้กลิ่นน้ำมัน แต่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ บอกไม่มีอะไรน่ากังวล และให้เอารถกลับบ้านหลังเกิดเหตุไม่มีใครแสดงความรับผิดชอบ โดยการเข้าร้องเรียนครั้งนี้ เพื่อขอความช่วยเหลือกรณีรถยนต์ของตนเกิดเหตุไฟไหม้วอดทั้งคัน หลังขับออกมาจากศูนย์ฯได้ไม่กี่นาที แต่ศูนย์ฯปิดความรับผิดชอบ ทั้งนี้ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้และจะดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภครายนี้ต่อไป

๘.๖ ประชุมหารือแนวทางการแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อรถยนต์ใช้แล้ว (กรณีรถสวมซอก)



เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอกประทีป เจริญกล้า) เป็นประธานประชุมหารือแนวทางการแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อรถยนต์ใช้แล้ว (กรณีรถสวมซอก) โดยผ่านระบบออนไลน์ Cisco Webex Meetings ณ ห้องประชุม ๕ สคบ.

สืบเนื่องจาก สคบ. ได้ตรวจสอบพบข้อมูลการจับกุมและการดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว (เต็นท์รถยนต์) กรณีขายซากรถยนต์ที่เกิดอุบัติเหตุหนัก โดยการสวมทะเบียนรถยนต์คันอื่นทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิดสภาพและคุณภาพของสินค้าจึงแจ้งเตือนผู้ซื้อรถยนต์ใช้แล้วต้องตรวจสอบข้อมูลของรถยนต์ให้ถูกต้องตามข้อมูลทางทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก ด้วยเหตุนี้ สคบ. จึงได้จัดประชุมหารือแนวทางการแจ้งเตือนภัยผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อรถยนต์ใช้แล้ว โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุมหารือดังกล่าว ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สมาคมผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้ว สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสมาคมการซ่อมรถยนต์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้ร่วมหารือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายในการป้องกัน ควบคุม การกระทำความผิดของผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว (เต็นท์รถยนต์) โดยมีประเด็นเห็นชอบร่วมกันดังต่อไปนี้ ๑) การเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ จับเครือข่ายสวมซอกรถผิดกฎหมาย ๒) วางมาตรการป้องกันเรื่องรถสวมซอกที่จะหมุนเวียนเข้าสู่ตลาดมือสองผ่านเต็นท์รถ และระบบการประมวล ด้วยการออกฉลากปิดประกาศให้ผู้บริโภคที่ต้องการซื้อรถมือสองทราบรายละเอียดรถรุ่นใด ยี่ห้อใด ก่อนตัดสินใจซื้อ ๓) การแจ้งเบาะแส และประชาสัมพันธ์ ให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลในการเลือกซื้อรถยนต์ใช้แล้วเพื่อให้ได้สินค้าตามคุณลักษณะและคุณภาพตามเหมาะสม และ ๔) การประสานความร่วมมือเพื่อป้องกันการจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วให้ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว (เต็นท์รถยนต์) ว่ากระทำความผิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการกระทำความผิดหรือไม่

๘.๗ การประชุมหรือแนวทางการป้องกันปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมควบคุมโรค



เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. พันตำรวจเอก ประทีป เจริญกุลป์ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. พร้อมด้วย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ และคณะ เข้าร่วมประชุมหรือแนวทางการป้องกันปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า ระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมควบคุมโรค ซึ่งได้มีการหารือแนวทางการป้องกันปราบปรามการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า และมาตรการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้า รวมทั้งพิจารณา ร่วมกันเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า แนวทางการดำเนินการกับผู้ค้าทั่วไป และแนวทางการดำเนินการกับผู้ค้าทางแพลตฟอร์มออนไลน์ ณ ห้องประชุม ๓ ชั้น ๒ อาคาร ๑ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๘.๘ สคบ. เข้ารับรางวัล ประชาบดี ประจำปี ๒๕๖๕ ประเภทสื่อสร้างสรรค์



วันพฤหัสบดีที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๖ นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้แทนเข้ารับมอบรางวัลประชาบดี ประจำปี ๒๕๖๕ และประจำปี ๒๕๖๖ ประเภทสื่อสร้างสรรค์ จากรายการ “ครบเครื่องเรื่อง สคบ.” ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้รับเกียรติจาก นายวรารุช ศิลปอาชา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นประธานมอบรางวัล ณ ห้องประชุมปกรณ์ อังศุสิงห์ ชั้น ๒ อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรุงเทพฯ ซึ่งรายการ “ครบเครื่องเรื่อง สคบ.” เป็นรายการสร้างความตระหนักในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคการแจ้งเตือนภัยให้กับผู้บริโภคได้ทราบถึงปัญหาการละเมิดสิทธิที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาหากถูกละเมิดสิทธิได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ซึ่งออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการเรียนรู้และเตือนภัยภาคกลาง A.M. ๑๔๖๗ kHz. ทุกวันศุกร์ เวลา ๑๘.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.

ทั้งนี้ รางวัลประชาบดีเป็นรางวัลที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) โดยกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (พส.) ตระหนักถึงความสำคัญของคนทำดีที่ต้องมีคนเห็น ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ปิดทองหลังพระ สมควรได้รับการเชิดชูเกียรติ จึงดำเนินโครงการเชิดชูเกียรติผู้ทำคุณประโยชน์ดีเด่นแก่ผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากที่ประพฤติตนดีเด่น เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ที่ดีแลช่วยเหลือผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากและส่งเสริมเจตคติเชิงบวกในการอยู่ร่วมกันอย่างเอื้ออาทร เห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก

๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ครั้งที่ ๑ และ ๒ (รูปแบบออนไลน์)

จัดโครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ : การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ครั้งที่ ๑ และ ๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่นายกเทศมนตรี, ปลัดเทศบาล, นายกองค้การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖



ผลการดำเนินงาน : เครือข่ายภาครัฐ สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ประชาชนเข้าถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้โดยง่าย สะดวก และทั่วถึง ตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค อันจะมอบคุณค่าความรู้เพียงพอในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ และผู้ประกอบธุรกิจ สามารถปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

**๑.๒ โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ของกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒**

จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ของกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อม
และซักซ้อมความเข้าใจให้กับข้าราชการกรุงเทพมหานครในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ของกรุงเทพมหานครให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๕ - ๗ กันยายน ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุม
ชั้น ๘ อาคารธานีนพรัตน์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๘๑ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภารกิจ
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมีทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
รวมทั้งกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๓ โครงการยกระดับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำจังหวัดขอนแก่น

จัดโครงการยกระดับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ประจำจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ การบังคับใช้กฎหมาย และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖ ณ ห้องแกรนด์พาวริลเลียน โรงแรมราชาวดี รีสอร์ท แอนด์ โฮเทล จังหวัดขอนแก่น กลุ่มเป้าหมาย เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๑๗๙ คน



ผลการดำเนินงาน : คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และให้บริการประชาชนในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยใช้กลไกการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดและคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑.๔ การประชุม the 2nd Kick - Off Workshop for Thailand's Peer Review Exercise

จัดการประชุม the ๒nd Kick-Off Workshop for Thailand's Peer Review Exercise ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๒๖ ภายใต้โครงการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ของอาเซียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (The ASEAN Strategic Action Plan for Consumer Protection : ASAPCP) ระยะ ๑๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๘) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาผลการประเมินผลการทบทวนกฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของอาเซียน เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖ กลุ่มเป้าหมายคือ เจ้าหน้าที่ระดับ Key Official จากประเทศอินโดนีเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ ผู้แทนจากองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งเยอรมนี (GIZ) ผู้แทนฝ่ายไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย จำนวน ๔๐ คน ณ โรงแรมแกรนด์ เมอร์เคียว เอเทรียม กรุงเทพมหานคร



ผลการดำเนินงาน : สามารถสร้างเป็นแบบจำลองแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในสถานการณ์ปัจจุบันให้แก่ประเทศสมาชิกอาเซียน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนความร่วมมือกับต่างประเทศ)

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นแบบสัญญาจองของบริษัท เมอร์เซเดส - เบนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท แพรีเมติก อินโนเวชั่น จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

- พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายรถยนต์ใช้แล้วของผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว ๙๙ ออโต้ (เอสพี) ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

- พิจารณาให้ความเห็นสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของบริษัท ตรีเพชโรชิชู ลิสซิ่ง จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างกฎกระทรวงกำหนดข้อความโฆษณาตลาดราคาสินค้าหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ.

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๕ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวกัลย์สุภา วิมลพันธุ์
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอ็มจี พารากอน เซลส์ จำกัด และนางสาวภักจิรา วงศ์วิวัฒนศิริ

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายมธุสร เลิศอนันต์ ชื่อเดิม นายชลชนก เลิศอนันต์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวฐิติภรณ์ จงศิริวัฒน์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวพัชรีญา จิระอิสสระ
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวรารัตน์ (หรือนางสาวรารัตน์) เงามาม
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไทยทีเอ็มไอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายประชาติป เพชรมะลิ
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โก ออโตโมบิล จำกัด บริษัท เอ็มจี รุ่งเจริญ จำกัด บริษัท ออโต้ แกลเลอรี เบสท์ไมล์ จำกัด นายจามิกรร์ ต่าติม และนางสาวกษมาพัฒน์ ธิระศิเวเสถียร

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจิระเมศร์ วราสิทธิ์ศิริ
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวศรัณยา อุดร และนางสาวสายชล ขวัญแก้ว
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวนัยนา สุนทรารธรรม
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด นฤภัทร เนอร์สซิงค์ นางจรรณพร อู่อรุณ หุ้นส่วนผู้จัดการ นฤภัทร เนอร์สซิงค์ นางจรรณพร อู่อรุณ หุ้นส่วนผู้จัดการ และนายคมสันต์ เชิดแดง ในฐานะผู้รับเงิน และในฐานะผู้ลงนามในหนังสือยกเลิกสัญญา

- ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งบริษัท บริษัท เบนช่วงศสว่าง จำกัด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางปาริณา ทรงทรัพย์

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งแก่บริษัท ดีเจริญธรรม(๒๖)คอนสตรัคชั่น จำกัด และนายเจริญพร ดีเจริญธรรม
- ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓๑สิงหาคม๒๕๖๖ กรณียุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวฉัตรแก้ว จุฑาชาลาทิพย์
- ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งแก่บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางวาสิตา เกียรติเรืองสุข
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเกตุดะโช ตียะสุขสวัสดิ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอรุณา จันทร์ธน์
- ขอให้พิจารณาคำเนื่นคดีแพ่งแก่นายณัฐวุฒิ มณฑา และนางสาวชลดา และเซ็น
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายอิสระ สีหานาค

๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคนโยบายและบริการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท ชัน สแนค ฟู้ดเทค จำกัด โดยนางสาวณัฐกานดา วารินทร์สวัสดิ์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท ที อาร์ ดับบลิว เอเซียติก จำกัด โดยนางสาวณัฐชวี ปัสราภรณ์ พุทธกุล
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท เคโพร์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยนายรัชฎีร์ช จันทร์สกุลกานต์
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท รสลินกรุ๊ป จำกัด และนางสาวสลิน ชินบุตร กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทฯ และในฐานะผู้มีอำนาจควบคุมการดำเนินการของบริษัทฯ
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพรศักดิ์ พงศ์ไพรวิน

๔. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพื่อจัดทำร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
- ขอรื้อเกี่ยวกับสินค้าประเภทรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าควบคุมฉลากตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๔๐ (พ.ศ. ๒๕๖๐) เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก หรือไม่ อย่างไร

๕. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท บีวี่ ฟูล มายวิล จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
- พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายรถยนต์ใช้แล้วของผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์ใช้แล้ว ๙๙ ออโต้ (เอสพี) ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๒

- พิจารณาให้ความเห็นสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของบริษัท ตรีเพชรอีซูซุ ลิซซิ่ง จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

๖. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

- พิจารณาข้อเสนอของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ขอให้ทบทวนร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แจ้งเหตุไม่มีประเด็นข้อหาหรือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.

๗. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- การโฆษณา “บีกเอ็ม ภูธรางวัล ที่ ๑ มูลค่า ๖,๐๐๐,๐๐๐ บาท กับแผนสีน้ำเงินหงษ์ทอง.com” ดำเนินการโดยบริษัท หงษ์ทอง ลอตเตอรี่ ออนไลน์ จำกัด

- การโฆษณาจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วของบริษัท วิซซ์ มอเตอร์ส จำกัด

- ขอให้พิจารณาการโฆษณาจำหน่ายอาหารเมนู “อิมห้องกับ สีฟ้า” ของบริษัท สีฟ้ากรุ๊ป จำกัด

- ขอให้พิจารณาการโฆษณาให้บริการสินเชื่อ ของบริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ ๒๐๑๔ จำกัด

๘. คณะอนุกรรมการป้องกันหรือระงับยับยั้งความเสียหายหรืออันตรายอันจะเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณา (ร่าง) กฎกระทรวง กำหนดข้อความโฆษณาเครื่องราง ของขลังหรือบริการ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม พ.ศ.

๙. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒๐ ครั้ง จำนวน ๒๐ เรื่อง ดังนี้

- ขอความเห็นชอบเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคให้คณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัด ดำเนินการต่อไป ๑ ราย คือ อยู่เกียรติบุตรบังยาวอโต้ เซอร์วิส

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวพรรณธิภา จันทร์ตาประดิษฐ์

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวขวัญหทัย อินทร์น้อย

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวอัยรินทร์ อัครโกศล

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวจิรนนท์ มั่งงั่ว

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนพลเรือเอกปราโมทย์ สังข์คุณ

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวพิมพ์มาดา กลัดไคร่บาง

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางวัลลภา ผลทอง

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนบริษัท โฟร์ พลัส ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียน บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียน บริษัท เมอร์เซเดส-เบนซ์ ลิซซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

- ขอให้พิจารณาเรื่องขอความเห็นชอบให้คณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดดำเนินการเปรียบเทียบปรับอยู่เกียรติบุตรบังยาวอโต้ เซอร์วิส

- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนวัคซีนโมเดอร์นาไม่เป็นไปตามที่โฆษณาจึงขอเงินคืน
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนผู้ร้องได้รับบาดเจ็บหนักจากการเข้าใช้บริการฟิตเนส
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ร้องและพวก ชื้อบ้านจัดสรร แต่ผู้ประกอบการไม่มีสารอนุมูลอิสระตามที่ตกลง
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ร้องนำรถยนต์เข้าซ่อมแซม แต่ไม่สามารถแก้ไขได้
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ร้องซื้อบ้านจากผู้ประกอบการ ต่อมาบ้านชำรุดผู้ประกอบการไม่ดำเนินการแก้ไข
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ร้องซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากผู้ประกอบการ แต่ไม่สามารถใช้งานได้
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ร้องว่าจ้างผู้ประกอบการสร้างบ้านพักอาศัยชั้นเดียว แต่ผู้ประกอบการไม่ดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จ
- ขอให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ร้องทุกซั้งสองรายได้ซื้อคอร์ส ออกกำลังกายกับผู้ประกอบการ แต่ไม่สามารถใช้คอร์สได้เนื่องจากสถานการณ์โควิด

๑๐. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร

- ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๕ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้
- ขอให้พิจารณาความผิดฐานขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติตามมาตรา ๕
 - ขอความเห็นชอบให้คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดดำเนินการเปรียบเทียบปรับอยู่เกียรติบุตรบังยาวอโต้ เซอร์วิส
 - ขอให้พิจารณาความผิดตามมาตรา ๕๒ ผู้ใดขายสินค้าที่ควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลาก
 - ขอให้พิจารณาจำหน่ายสินค้าควบคุมฉลากโดยไม่มีฉลากหรือมีฉลาก แต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้อง
 - ขอให้พิจารณาผู้ประกอบการขัดหนังสือเรียก

๑๑. คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ได้ทำการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๗ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๙๖ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๘๙ ราย ไถ่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๔๗ เรื่อง ไถ่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔๙ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๔,๕๓๙,๒๕๗.๒๘ บาท (สี่ล้านห้าแสนสามหมื่นเก้าพันสองร้อยห้าสิบบาทยี่สิบแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไถ่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จาก ผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการ ชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๓	๕	๕	๒	๓	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๖	๑๕	๑๕	๓	๑๒	๓๐๐,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๖	๑๕	๑๕	๗	๘	๓,๘๗๒,๗๙๒.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๕	๒๕	๑๘	๗	๒๖,๔๙๒.๗๘
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๑	๒	๒	๒	-	๒๒๘,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)						
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๖	๙	๙	๕	๔	๙๔,๙๗๒.๕๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๙	๒๕	๑๘	๑๐	๑๕	๑๗,๐๐๐.๐๐
รวม	๓๗	๙๖	๘๙	๔๗	๔๙	๔,๕๓๙,๒๕๗.๒๘

๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | จำนวน ๙๘ ราย |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๓.๙๙% | จำนวน ๑๘๓ ราย |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๖.๔๘% | จำนวน ๑,๒๒๓ ราย |
