

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
(เดือนพฤศจิกายน 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 กำหนดนโยบายหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

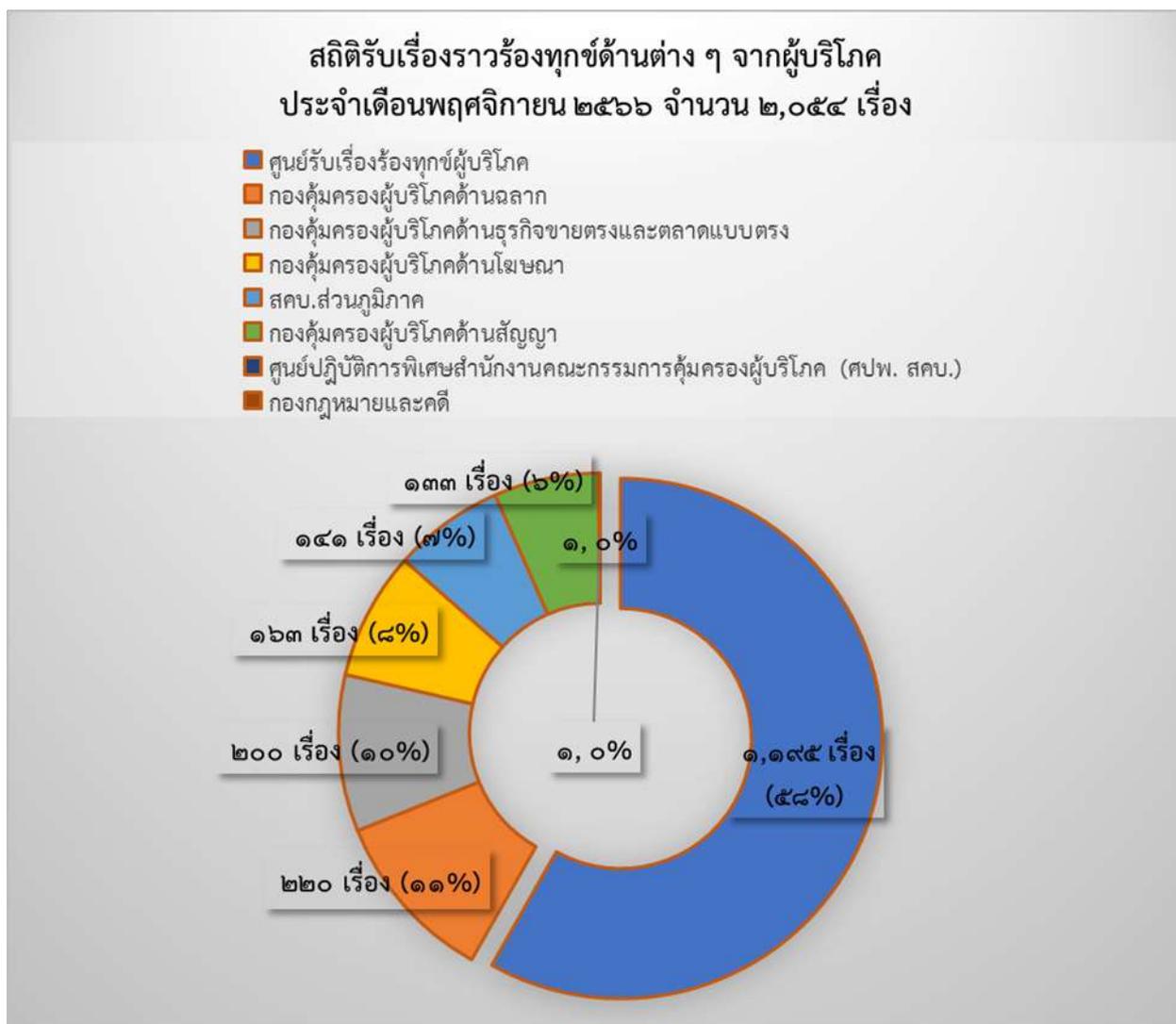
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๖
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๘
๕. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๑
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๘. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๓๖
๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๙
๑๐. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔๓

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๕๔ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่  
ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ  
จำนวนทั้งสิ้น ๗๖๑ เรื่อง ผู้บริโภค ๘๓๓ ราย เป็นเงิน ๕,๖๑๙,๗๙๐.๘๙ บาท (ห้าล้านหกแสนหนึ่งหมื่นเก้าพัน  
เจ็ดร้อยเก้าสิบบาทแปดสิบเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๕๒	๔๕๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๔๒	๑๔๒	๕๓๐,๑๓๒.๙๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๒	๒๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๗๒	๗๒	๔๔๔,๒๓๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๓๓	๔๕	๕๖๑,๘๗๔.๙๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๐	๑๐๐	๔,๐๘๓,๕๕๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๖๑</b>	<b>๘๓๓</b>	<b>๕,๖๑๙,๗๙๐.๘๙</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๒ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการ  
ในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖) ทั้งหมด ๔,๙๔๖ เรื่อง  
ข้อมูล ณ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๐ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๓๖ ราย  
เป็นเงิน ๓,๐๗๖,๓๑๓.๕๓ บาท (สามล้านเจ็ดหมื่นหกพันสามร้อยสิบบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์)

### ๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕ ราย  
เป็นเงิน ๒,๗๓๙,๓๑๔.๐๐ บาท (สองล้านเจ็ดแสนสามหมื่นเก้าพันสามร้อยสิบบาทถ้วน)

## ๕. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๕.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๒๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดอะ คิง ครีอป จำกัด
๒. บริษัท ดรีมฮอลล์เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท เจเอฟเอ เวลเนส แอนด์ คอสเมต จำกัด
๔. บริษัท ปันเปย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ทีเอส เฮลท์ แคร์ จำกัด
๖. บริษัท เดอะ โกลเด็น ควอลิตี้ โปรดักส์ จำกัด
๗. บริษัท เวลตี้ แอปปีเนส (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท ทรุวี (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท โพลีเฮิร์บ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๑๐. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๑๑. บริษัท ตะวันเดือน อินเตอร์ เกรท จำกัด
๑๒. บริษัท แอสโทรเวิร์ส อินด์สทรีส์ จำกัด
๑๓. บริษัท โกลเด็น วิงส์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๑๔. บริษัท ลาล่า โคเรีย อินเตอร์เนชันแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๕. บริษัท การูต้า (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๖. บริษัท จีพีซี อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์เอส เฟ็ท ออล จำกัด
๒. บริษัท ไม-เน่ เวิลด์ จำกัด
๓. บริษัท ไอออนซอน จำกัด
๔. บริษัท โลกแบ่งปัน จำกัด
๕. บริษัท คลิก ชิ จำกัด
๖. บริษัท เอลก้า (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท แอสโทรเวิร์ส อินด์สทรีส์ จำกัด
๘. บริษัท ไทท่า เอสเซนเดอร์ จำกัด
๙. บริษัท โกลเด็นแคท เทรดดิง จำกัด
๑๐. บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

๕.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท เฮลตี้เนส พลัส จำกัด
๒. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๓. บริษัท โกลเด้น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด
๔. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ไอออนซอน จำกัด
๖. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๗. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๘. บริษัท พญาสิงห์ โกลด์ จำกัด
๙. บริษัท สุพรีม อินเตอร์คอร์เปอเรชั่น จำกัด
๑๐. บริษัท เอติน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๑๑. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท เอเอส อีพี-กริด ไอเอ็นวี (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๓. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๔. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๕. บริษัท ยูนิซิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๖. บริษัท เอ็ม สตาร์ เน็ทเวิร์ค จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๙ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๒. บริษัท โซนี่ไทย จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๔. บริษัท ชันโทรี เวลเนส (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๖. บริษัท เจ้าสัว ฟู้ดส์ อินดัสทรี จำกัด (มหาชน)
๗. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๘. บริษัท ไอที ซิตี จำกัด (มหาชน)
๙. บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)

**๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ**

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๐ ราย

**๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค**

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านงานประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๓๘ เรื่อง และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕๒ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

#### ๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือและแถลงข่าว “การจัดการสินค้าพันตกรรมออนไลน์ที่หลอกลวงและเป็นอันตราย” (๒) สคบ. จัดแถลงข่าว ย้ำชัด แบบเรียน หนังสือ ไม่ได้กำหนดเป็นสินค้าที่ต้องมี มอก. แต่ต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค (๓) “สคบ. ผนึกกำลังกรมควบคุมโรค ทลายเครือข่ายบุหรี่ไฟฟ้า รายใหญ่ ย่านรามคำแหง” (๔) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ กรณีผู้ร้องซื้อบ้านจัดสรร พบชำรุดหลายรายการ (๕) ดร. พวงเพ็ชร มอบ วราวุธ เร่งตรวจสอบ กรณีการซื้อห้องชุด โครงการ เดอะ มิดด์ คอนโดมิเนียม ๑ (๖) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบรื้อกำแพงหมู่บ้านพังถล่ม ประสานผู้จัดสรรเร่งแก้ไข (๗) สคบ. ลุยตรวจสอบฉลากสินค้าดอกไม้ไฟ สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคเตรียมพร้อมเทศกาลลอยกระทง (๘) “รมต.พวงเพ็ชร สั่ง สคบ. ตรวจสอบ บริษัททัวร์เอาเปรียบผู้บริโภค” (๙) สคบ. สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค ลุยตรวจกระเช้าปีใหม่ (๑๐) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบรื้อกำแพงหมู่บ้านทรุดตัว (๑๑) สคบ. เข้าร่วมรายการ “โหนกระแส” ประเด็น ทัวร์ทิพย์ ลอยแพ เสียหายหลายสิบล้าน

#### ๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) (๒) โครงการศึกษาและจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) ระยะที่ ๑ (๓) โครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น และจัดทำกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รูปแบบออนไลน์)

๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>		
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๓๒
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๒	๕
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๒	๔
คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๖
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๒	๗
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๒	๔
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๕

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๓
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	<b>๘๓</b>

๑๐.๑ คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใกล้เคียงข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการใกล้เคียง เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับบริการ ชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	<b>๕๔</b>	<b>๕๔</b>	<b>๒๘</b>	<b>๒๖</b>	<b>๗๓๑,๑๘๐.๐๐</b>

#### ๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๑.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๙๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๒ %

๑๑.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๒๕๐ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๖%

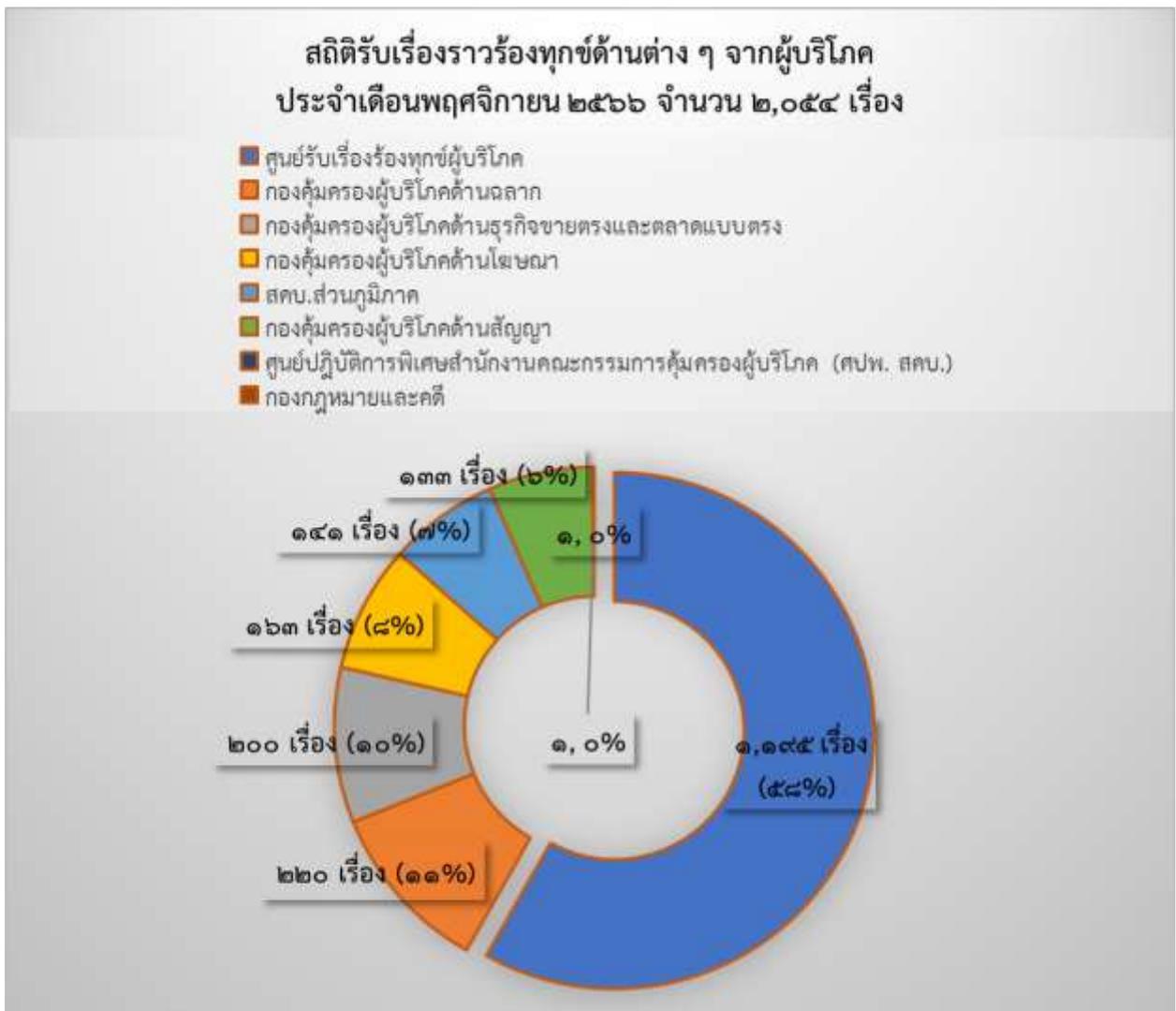
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖)

\*\*\*\*\*

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

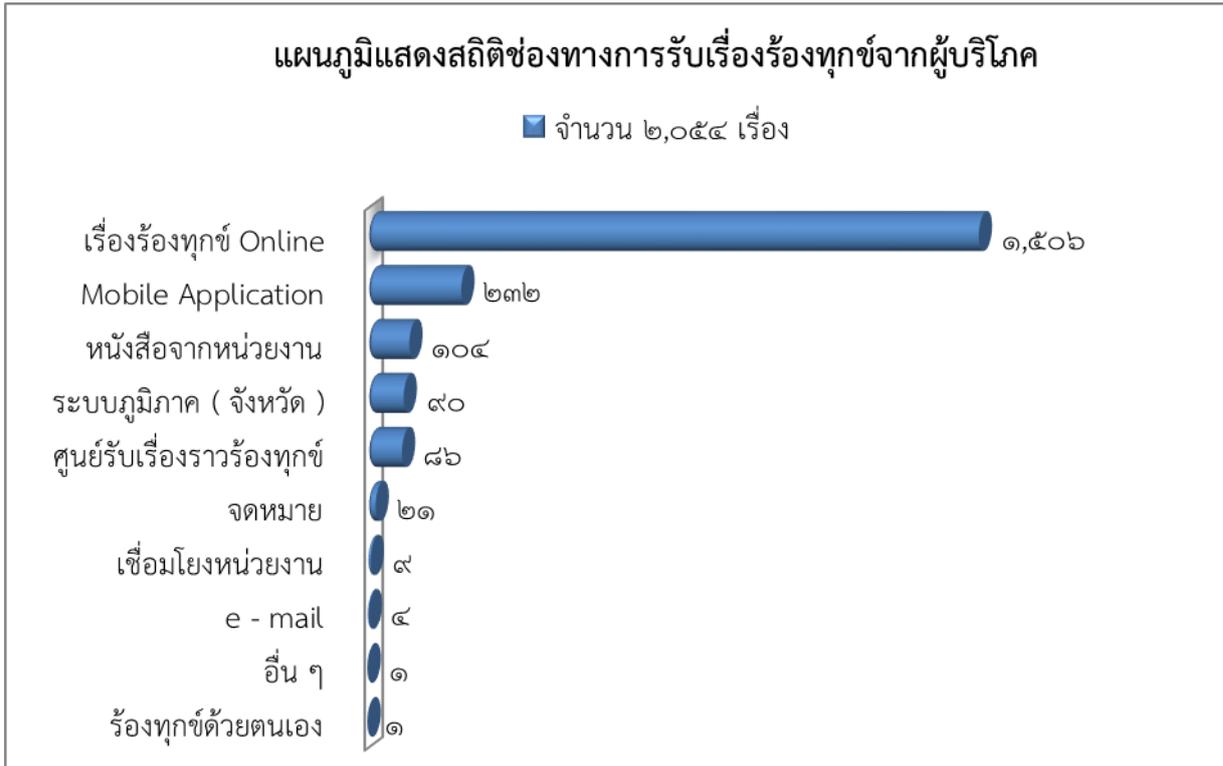
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๕๔ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

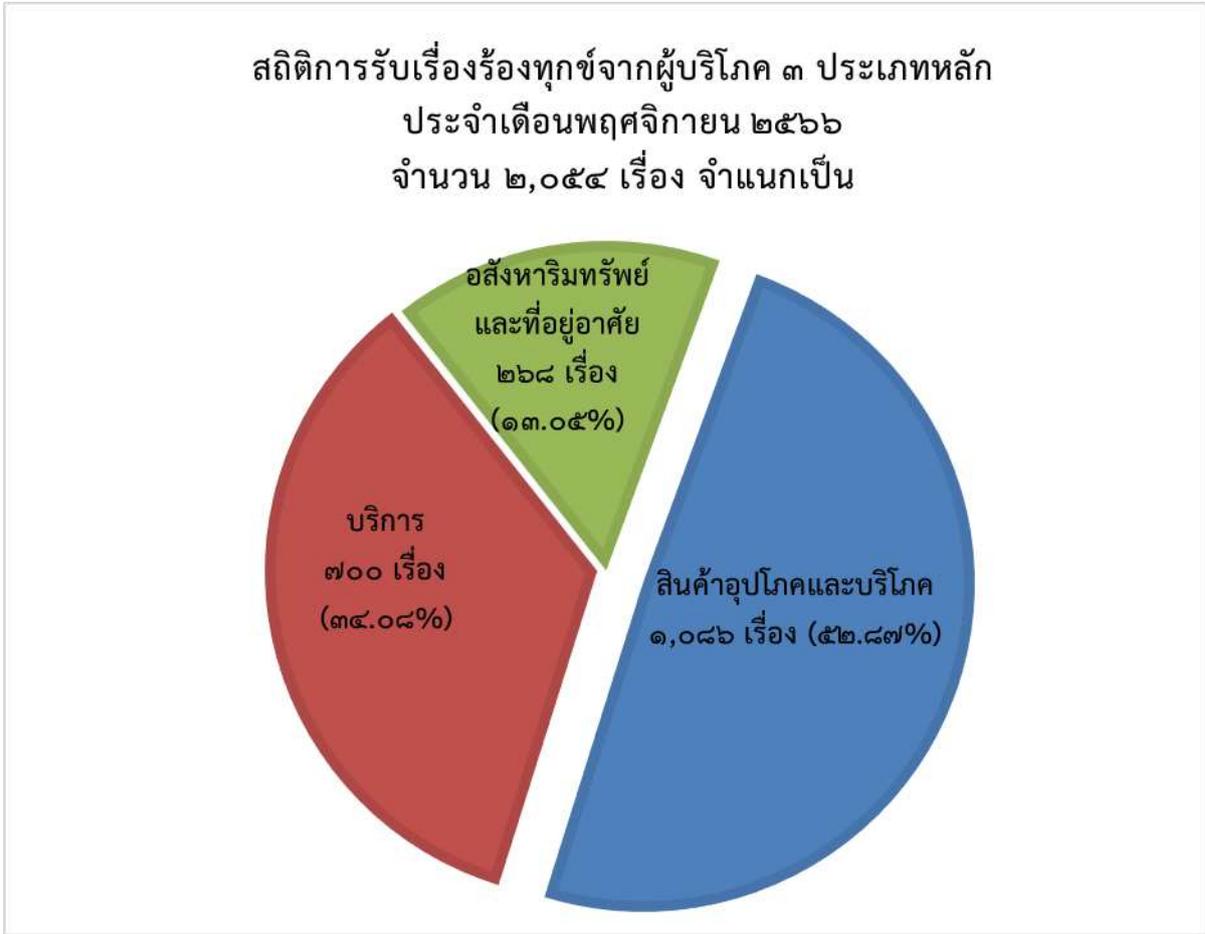
**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์** : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค ๒) บริการ และ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๐๕๔ เรื่อง ดังนี้

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๓ ประเภทหลัก**

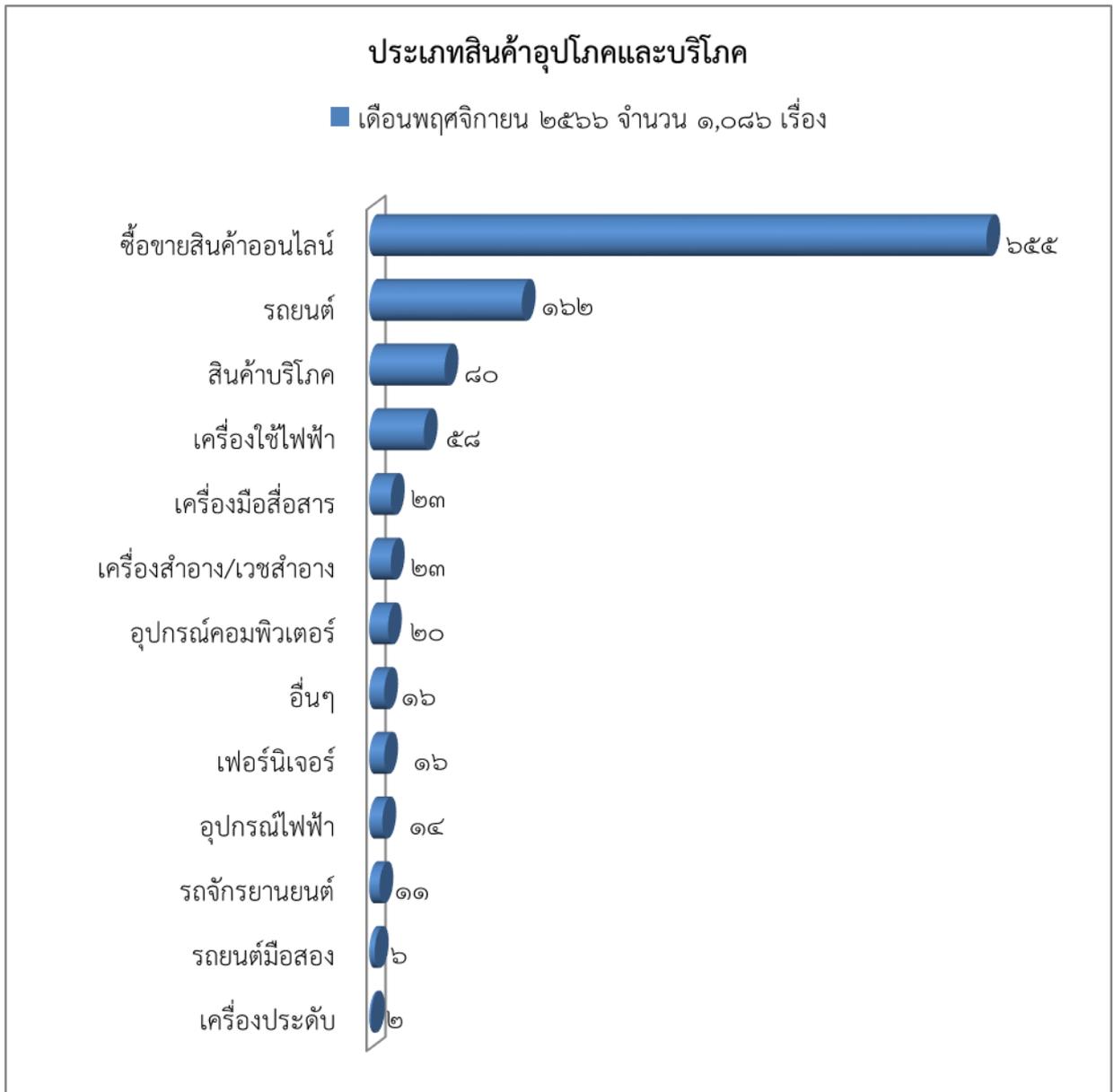


ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ จากสถิติในแผนภูมิ พบว่า ประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑,๐๘๖ เรื่อง (๕๒.๘๗%) รองลงมา คือ บริการ จำนวน ๗๐๐ เรื่อง (๓๔.๐๘%) และอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๖๘ เรื่อง (๑๓.๐๕%) ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้ดังนี้

## ๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๑ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

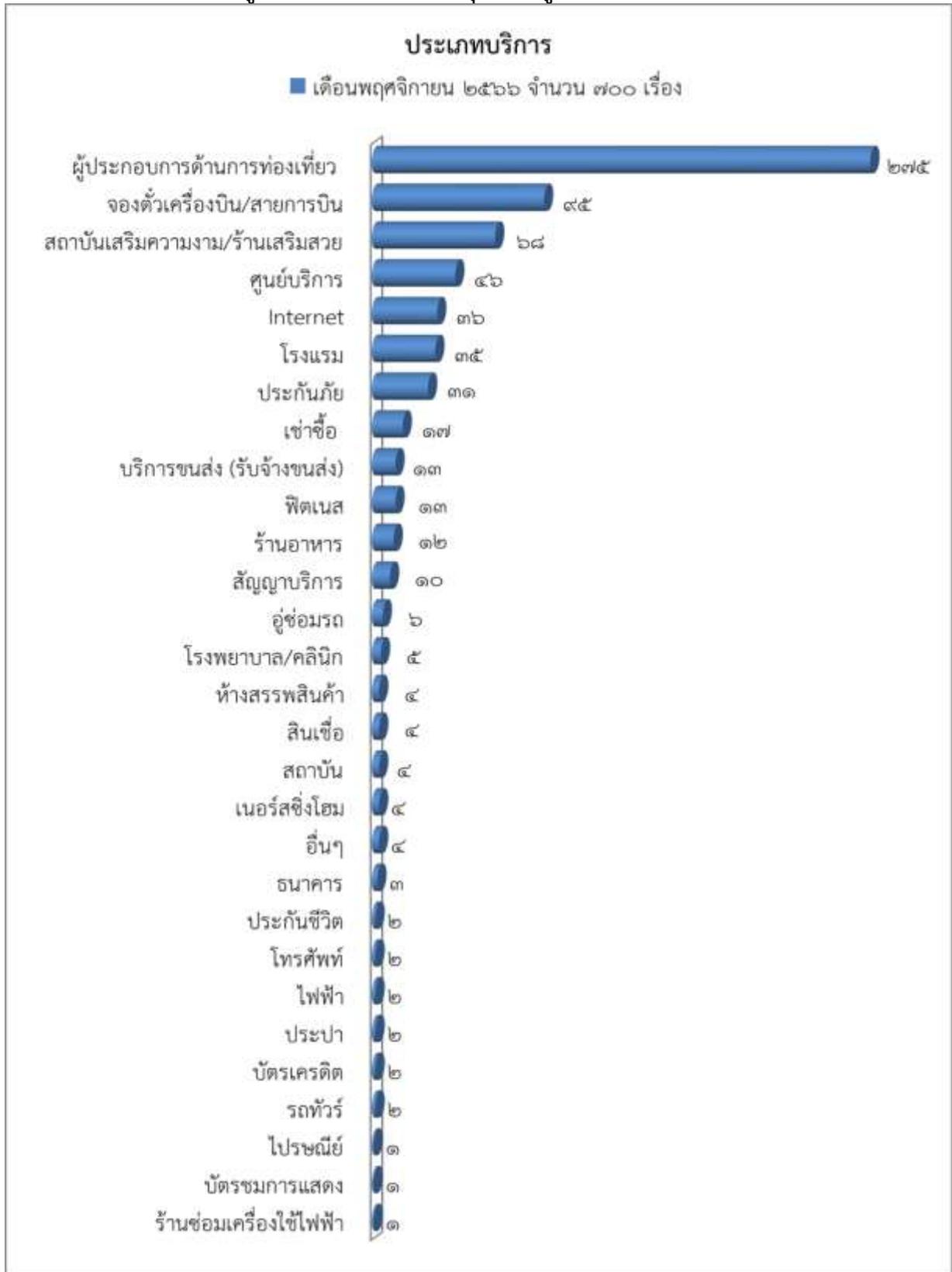
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๕๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอเงินคืน ไม่ได้รับความเป็นธรรม ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สินค้าชำรุด	๑๖๕ ๑๓๔ ๑๒๗ ๙๔ ๖๕ ๕๐ ๑๐ ๕ ๕
รถยนต์ (๑๖๒)	ชำรุด ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอเงินจูงจูงคืนกรณีไม่ได้รถ จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ได้ไม่เต็มจำนวน ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ขอเงินคืน ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้ ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ตรวจสอบค่าชำระงวด	๘๘ ๔๑ ๑๑ ๗ ๔ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
สินค้าบริโภค (๘๐)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ขอเงินคืน โฆษณาเกินจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔๒ ๑๖ ๘ ๖ ๖ ๑ ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๘)	สินค้าชำรุด ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ราคาไม่เหมาะสม โฆษณาเกินจริง ขอเงินคืน	๓๙ ๑๑ ๕ ๑ ๑ ๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๓)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๘ ๔ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๓ ๑๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๐)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕ ๕
อื่นๆ (๑๖)	ไม่ระบุ	๑๖
เฟอร์นิเจอร์ (๑๖)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐ ๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๑๒ ๒
รถจักรยานยนต์ (๑๑)	ชำรุด ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๘ ๑ ๑ ๑
รถยนต์มือสอง (๖)	ขอเงินจองคืน ชำรุด จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒ ๒ ๒
เครื่องประดับ (๒)	ราคาผันผวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

## ๒. ประเภทบริการ

### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน ๒๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๗๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘๐
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๘๐
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๒
	ตัวถูกยกเลิก	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๖๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๕๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ศูนย์บริการ (๔๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔๖
Internet (๓๖)	ค่าบริการเกินจริง	๑๘
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ขอค่าปรึกษา	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
โรงแรม (๓๕)	ขอเงินคืน	๒๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประกันภัย (๓๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๖
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
เช่าซื้อ (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑	
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๒
	ขอเงินคืน	๑
ฟิตเนส (๑๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
ร้านอาหาร (๑๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๖
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๒
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	ไม่สะอาด	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สัญญาบริการ (๑๐)	ผิดสัญญา	๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
อยู่ซ่อมรถ (๖)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
ห้างสรรพสินค้า (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
สินเชื่อ (๔)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
สถาบัน (๔)	ขอเงินคืน	๔
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
อื่นๆ (๔)	ไม่ระบุ	๔
ธนาคาร (๓)	ขอปิดบัญชี	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
โทรศัพท์ (๒)	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๑
	ค้างชำระ	๑
ไฟฟ้า (๒)	ค่าบริการเกินจริง	๒
ประปา (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
บัตรเครดิต (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
รถทัวร์ (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
บัตรชมการแสดง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

#### แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๗ โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๘)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๒๓</li> <li>ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๑๗</li> <li>ขอเงินคืน ๑๖</li> <li>ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑๒</li> <li>ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๖</li> <li>ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๕</li> <li>มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก ๕</li> <li>การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๔</li> <li>สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๓</li> <li>ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๓</li> <li>ขอเงินค้ำมัดจำคืน ๓</li> <li>ไม่ปลูกสร้าง ๑</li> </ul>
บ้านจัดสรร (๖๒)	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๓๓</li> <li>ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๙</li> <li>ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๔</li> <li>ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๓</li> <li>ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๓</li> <li>ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๒</li> <li>มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๒</li> <li>ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๒</li> <li>ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง ๒</li> <li>สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑</li> <li>ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๑</li> </ul>
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๔๖)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขอเงินประกันคืน ๒๙</li> <li>อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๙</li> <li>ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๔</li> <li>ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑</li> <li>ขอเงินค้ำมัดจำคืน ๑</li> <li>ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๑</li> <li>เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด ๑</li> </ul>
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๖)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๒๖</li> <li>มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๑๕</li> <li>มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๒</li> <li>ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๑</li> <li>ยกเลิกสัญญา ๑</li> <li>มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑</li> </ul>
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๐)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๓</li> <li>มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๓</li> <li>ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๒</li> <li>ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑</li> <li>ขอคำปรึกษา ๑</li> </ul>

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๔
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑ แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๒๐ น.

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๖๕๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๖๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓๔
	ขอเงินคืน	๑๒๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๖๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	สินค้าชำรุด	๕
<b>อันดับที่ ๒</b> ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๗๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘๐
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
<b>อันดับที่ ๓</b> รถยนต์ (๑๖๒)	ชำรุด	๘๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ได้ไม่เต็มจำนวน	๔
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	พฤติกรรมทางหนี	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๗
	ขอเงินคืน	๑๖
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๑

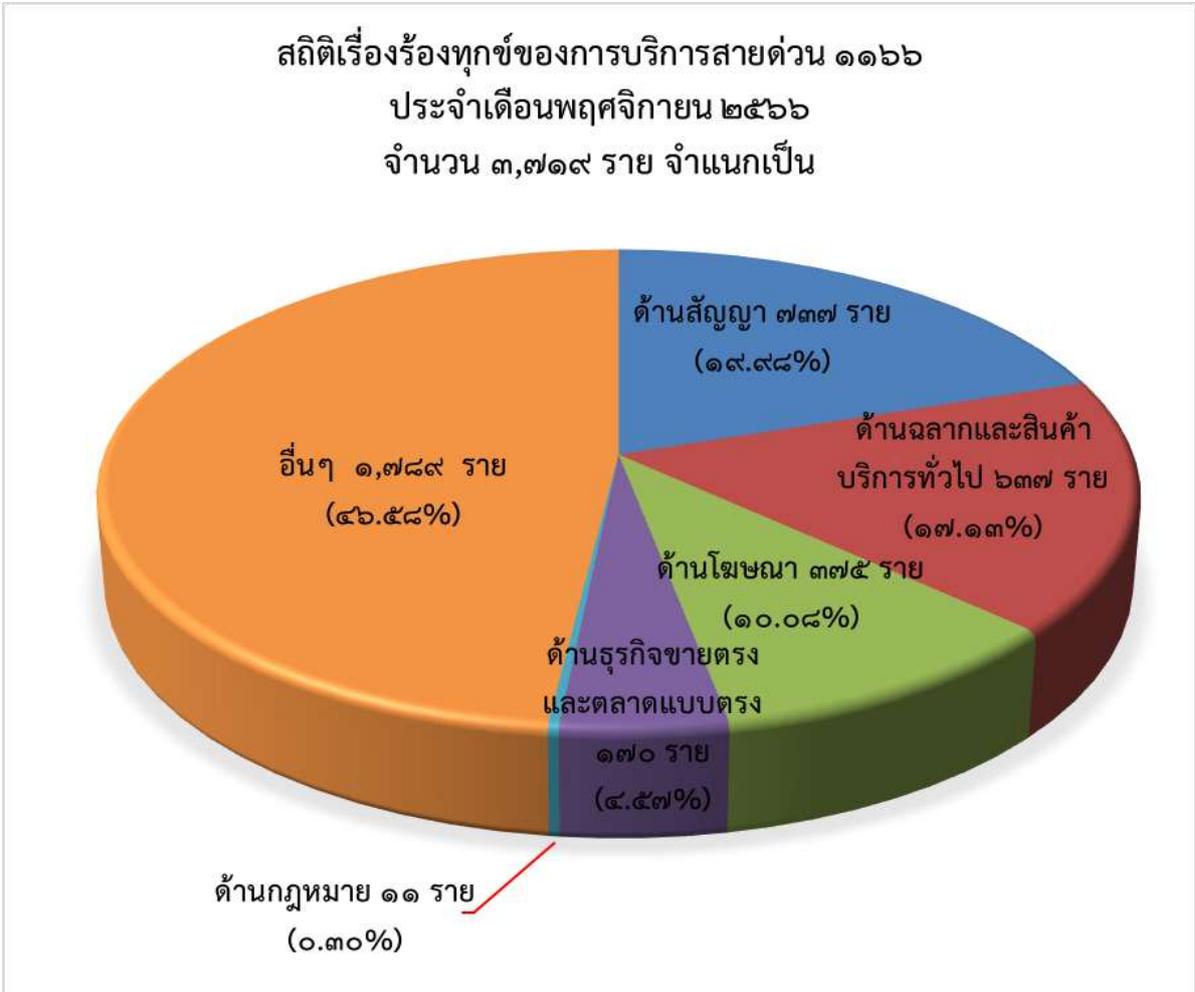
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
<b>อันดับที่ ๕</b> <b>จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๕)</b>	ขอคืนค่าโดยสาร ๘๐
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๘
	ตรวจสอบการให้บริการ ๔
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย ๒
	ตัวถูกยกเลิก ๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาตัดสินกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๓,๗๑๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๗๑๙ ราย

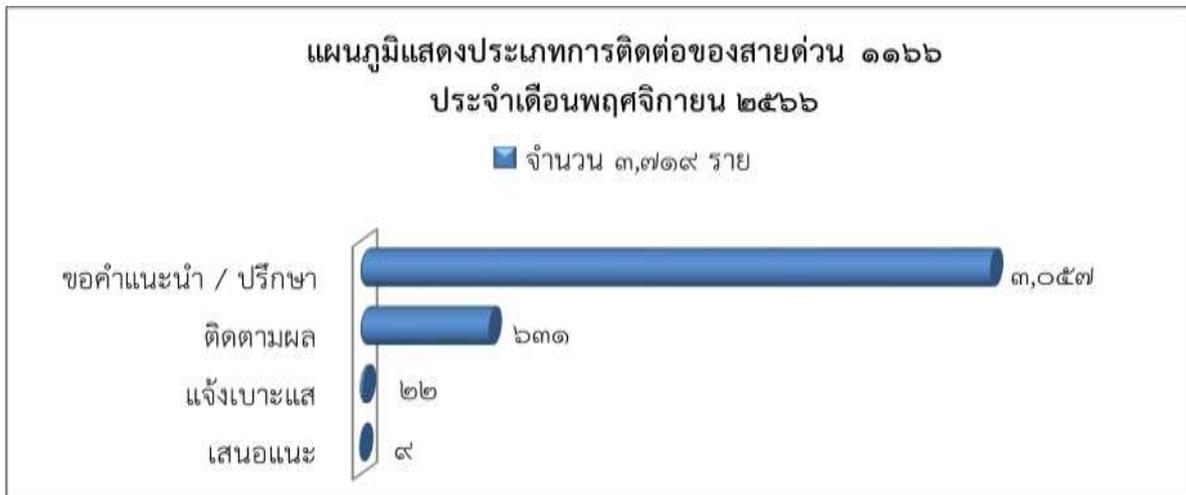
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๕ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๗๖๑ เรื่อง ผู้บริโภค ๘๓๓ ราย เป็นเงิน ๕,๖๑๙,๗๙๐.๘๙ บาท (ห้าล้านหกแสนหนึ่งหมื่นเก้าพันเจ็ดร้อยเก้าสิบบาทแปดสิบบาทแปดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๔๕๒	๔๕๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑๔๒	๑๔๒	๕๓๐,๑๓๒.๙๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๒	๒๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๗๒	๗๒	๔๔๔,๒๓๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๓๓	๔๕	๕๖๑,๘๗๔.๙๙
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๐	๑๐๐	๔,๐๘๓,๕๕๓.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๖๑</b>	<b>๘๓๓</b>	<b>๕,๖๑๙,๗๙๐.๘๙</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔.๒๒ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖) ทั้งหมด ๔,๙๔๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค		
	จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
<b>๑. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค</b>			
กรณีร้องการโฆษณา	๙	๑๔	๑,๗๐๓,๘๗๗.๕๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๑๙	๒๐	๕๗๐,๐๓๖.๐๓
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๒	๒	๙๐๒,๕๐๐.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๓๖</b>	<b>๓,๐๗๖,๓๑๓.๕๓</b>

### ๔. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท เอ.ดี.เฮ้าส์ จำกัด (ผบ ๕๕๘/๒๕๖๕)	ยึดห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๑,๓๒๖,๘๐๐.๐๐
บริษัท เอ.ดี.เฮ้าส์ จำกัด (ผบ ๒๑๗/๒๕๖๕)	ยึดห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๕๖๗,๕๐๐.๐๐
บริษัท เอ.ดี.เฮ้าส์ จำกัด (ผบ ๖๑๔/๒๕๖๕)	ยึดห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๗๒๙,๙๐๐.๐๐
บริษัท เอ็ม.โอ.ยู เพอร์เฟค ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	ยึดห้องชุดของจำเลย	๑	๑	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนกร เนอสจิ่งโฮม ที่ ๑ นายธนกร ศิลปศาสตร์ ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๕,๑๑๔.๐๐
<b>รวม</b>		<b>๕</b>	<b>๕</b>	<b>๒,๗๓๙,๓๑๔.๐๐</b>

## ๕. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดอะ คิง ครีป จำกัด
๒. บริษัท ดรีมฮอลล์เน็ตเวิร์ค จำกัด
๓. บริษัท เจเอฟเอ เวลเนส แอนด์ คอสเมต จำกัด
๔. บริษัท ปันเปย์ (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ทีเอส เฮลท์ แคร์ จำกัด
๖. บริษัท เดอะ โกลเด้น ควอลิตี้ โปรดักส์ จำกัด
๗. บริษัท เวลตี้ แฮปปี้เนส (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท ทรุวี (ประเทศไทย) จำกัด
๙. บริษัท โพลีเฮิร์บ เน็ตเวอร์ค จำกัด
๑๐. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๑๑. บริษัท ตะวันเดือน อินเตอร์ เกรท จำกัด
๑๒. บริษัท แอสโทรเวิร์ส อินด์สทรีส์ จำกัด
๑๓. บริษัท โกลเด้น วิงส์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๑๔. บริษัท ลาล่า โคเรีย อินเตอร์เนชันแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๕. บริษัท การูต้า (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๖. บริษัท จีพีซี อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อาร์เอส เพ็ท ออล จำกัด
๒. บริษัท ไม-เน่ เวิลด์ จำกัด
๓. บริษัท ไอออนซอน จำกัด
๔. บริษัท โลกแบ่งปัน จำกัด
๕. บริษัท คลิก ซี จำกัด
๖. บริษัท เอลก้า (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท แอสโทรเวิร์ส อินด์สทรีส์ จำกัด
๘. บริษัท ไทท่า เอสเซนเดอร์ จำกัด
๙. บริษัท โกลเด้นแคท เทรดิง จำกัด
๑๐. บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๖ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท เฮลธีเนส พลัส จำกัด
๒. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๓. บริษัท โกลเด็น เฮิร์บ บิวตี้ แคร่ จำกัด
๔. บริษัท ลิฟ เพียว (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท ไอออนซอน จำกัด
๖. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๗. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด
๘. บริษัท พญาสิงห์ โกลด์ จำกัด
๙. บริษัท สุปริม อินเตอร์คอร์ตเปอเรชั่น จำกัด
๑๐. บริษัท เอติน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๑๑. บริษัท เอลเคน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท เอเอส อีพี-กริด ไอเอ็นวี (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๓. บริษัท เจอเนสส์ โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๔. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๑๕. บริษัท ยูนิซิตี มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๑๖. บริษัท เอ็ม สตาร์ เน็ทเวิร์ค จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๙ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท อาร์เอส มัลติมีเดีย จำกัด
๒. บริษัท โซนี่ไทย จำกัด
๓. บริษัท อาร์เอส ลิฟเวลล์ จำกัด
๔. บริษัท ชันโทรี เวลเนส (ประเทศไทย) จำกัด
๕. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๖. บริษัท เจ้าสัว ฟู้ดส์ อินดัสทรี จำกัด (มหาชน)
๗. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๘. บริษัท ไอที ซิตี จำกัด (มหาชน)
๙. บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)

## ๖. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

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

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๕	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๒ ราย

## การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนภูมิภาค)

๖.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๗ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย

## ๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๑๓๘</b>	<b>เรื่อง</b>
- การผลิต infographic	๔๓	เรื่อง
- สื่อวีดิทัศน์/การผลิตสกู๊ปข่าว	๗	เรื่อง
- การตรวจข่าว	๔๑	เรื่อง
- ข่าวประชาสัมพันธ์	๗	เรื่อง
- ประสานสื่อ	๑๔	เรื่อง
- ลงพื้นที่ข่าว	๒๖	เรื่อง
<b>๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๕๒</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
<b>๒.๑ การผลิตสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</b>	<b>๑๗</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๒.๒ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ต่าง ๆ</b>	<b>๓๒</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
(๑) สื่อ Online	๒๕	เรื่อง
(๒) สื่อสารมวลชน	๒	เรื่อง
(๓) การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์	๕	เรื่อง
<b>๒.๓ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.</b>	<b>๓</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๓	เรื่อง

## ๘. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๘.๑ สคบ. เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือและแถลงข่าว “การจัดการสินค้าอันตรายออนไลน์ที่ล่อกลวงและเป็นอันตราย”



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๙.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัทธ รัตนพิพนธ์) มอบหมายให้ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอก ประทีป เจริญกุลป์) เป็นผู้แทน พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่จาก สคบ. เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือและแถลงข่าว “การจัดการสินค้าอันตรายออนไลน์ที่ล่อกลวงและเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค” นำโดย ผศ.ทพ.ดร.สุจิต พูลทอง นายกทันตแพทยสภา วาระที่ ๑๐ ร่วมกับ คณะผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และคณะผู้แทนจากบริษัท Lazada ประจำประเทศไทย ณ ห้องประชุมสำนักงานเลขาธิการทันตแพทยสภา กระทรวงสาธารณสุขซึ่งที่ประชุมตระหนักถึงปัญหา การจำหน่ายสินค้าอันตราย ๗ รายการที่เป็นสินค้าที่ล่อกลวงและเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ได้แก่

๑. เม็ดกาวยูดฟัน ที่มีส่วนผสมโลหะหนัก สะสมและเป็นอันตรายต่อร่างกาย เมื่อถูกความร้อนก็จะเหนียวอ่อนตัว มีโอกาสหลุดลงหลอดลม เป็นอันตรายถึงชีวิตได้

๒. ที่ครอบฟันขาว มีขนาดเดียว เมื่อซื้อมาแล้วไม่สามารถใส่เข้าไปในปากได้ อาจหลวมหลุดได้ง่าย หรืออาจแน่นจนถอดออกได้ยาก เป็นสินค้าที่ล่อกลวงที่ใช้ไม่ได้จริง หากฝืนใส่ไปอาจทำอันตรายต่อเหงือกและฟันได้

๓. ฟันปลอมซิลิโคน เป็นฟันปลอมที่มีสีของฟันและเหงือกแบบสำเร็จรูป มีขนาดเดียวซึ่งจะไม่พอดีกับช่องปากของแต่ละคน ไม่มีส่วนที่จะยึดกับฟันแท้ ใส่แล้วจะหลุดออกอยู่ตลอดเวลา เป็นสินค้าที่ล่อกลวงผู้บริโภคให้เชื่อว่าใช้งานได้

๔. จัดฟันซิลิโคน เป็นสินค้าที่มีขนาดสำเร็จรูป เมื่อผู้บริโภคซื้อมาใช้แล้ว ไม่สามารถใส่ได้จริง เนื่องจากขนาดไม่พอดีกับฟันของแต่ละคน เป็นสินค้าที่ล่อกลวงให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและสั่งซื้อมาใช้ โดยเฉพาะจัดฟันซิลิโคน จะมีขนาดเดียว มีความแข็ง ๓ ระดับ ไม่สามารถจัดหรือเรียงฟันให้เข้ากันได้ตามที่โฆษณา

๕. ผลิตภัณฑ์ที่ทำให้หินปูนหลุด มีรูปแบบที่เป็นยาสีฟันหรือสเปรย์ ที่โฆษณาว่าเพียงพ่นไม่กี่วินาทีแล้วหินปูนจะหลุดออกมา ซึ่งตามหลักวิชาการทันตแพทย์แล้ว เป็นไปไม่ได้ที่จะมีสารเคมีใด ๆ ที่จะสามารถละลาย “หิน” ได้

๖. สินค้าอุปกรณ์จัดฟันแฟชั่น ซึ่งตามคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑/ ๒๕๖๑ ประกาศให้เป็นสินค้าอันตราย เนื่องจากส่งผลเสียต่อสุขภาพช่องปาก เกิดการระคายเคือง อักเสบ ฟันผิรูปร่างเปลี่ยนตำแหน่งไป และมีสารปนเปื้อนโลหะหนัก เช่น ตะกั่ว พลวง ซีลีเนียม โครเมียมและ สารหนูจึงมีประกาศห้ามขาย ห้ามจัดหา เสนอหรือชักชวนให้ซื้อ

๗. ผลิตภัณฑ์ฟอกสีฟัน ซึ่งตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ระบบให้น้ำยาฟอกสีฟันที่มีสาร ไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์สูงกว่า ๖ % เป็นเครื่องมือแพทย์ควบคุมที่ขายให้สถานพยาบาลหรือผู้ประกอบการวิชาชีพ ทันตกรรมเท่านั้น แต่ในออนไลน์มีการขาย แผ่นฟอกฟันขาวที่มีไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์ ๖-๑๔ % และจำหน่าย เจลฟอกฟันขาว ที่มีไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์ ๒๐-๓๐% ซึ่งจะส่งผลให้เหงือกเป็นแผลเจ็บปวด เหงือกเปลี่ยนเป็น สีขาว รวมทั้งทำให้มีอาการเสียวฟันร่วมด้วย

ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นตรงกันว่า จะมีการประสานงานสร้างความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อสร้างระบบการส่งต่อข้อมูลสินค้าอันตรายที่หลอกลวงและอันตราย ให้กับทาง Lazada ในการไม่อนุญาต และถอดถอนผู้ขายสินค้าดังกล่าว เพื่อเป็นการตัดช่องทางในการขายสินค้าอันตรายที่หลอกลวงและอันตราย แก่ประชาชน อีกทั้ง ทางบริษัท Lazada ตระหนักถึงอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดยที่ผ่านมามีดำเนินการ ถอดถอนผู้ขายสินค้าดังกล่าวมาเป็นระยะๆ แต่เนื่องจากผู้ขายมีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำที่ใช้ ทำให้ไม่สามารถ ตรวจสอบได้ทั้งหมด และบริษัทมีความยินดีที่จะร่วมกับทางทันตแพทยสภา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการรับแจ้งข้อมูลและบริษัทจะดำเนินการถอดถอนผู้ขาย สินค้าตามที่ได้รับแจ้ง

๘.๒ สคบ. จัดแถลงข่าว ย้ำชัด แบบเรียน หนังสือ ไม่ได้กำหนดเป็นสินค้าที่ต้องมี มอก. แต่ต้องให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค



นายธสรณ์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยว่า ตามที่มีผู้ใช้ เฟซบุ๊กชื่อ “Theerapat Charoensuk” ลงข้อความเผยแพร่แบบสาธารณะ หัวข้อ “สรุปเรื่อง หนังสือต้องมีฉลาก วิชากรรม สคบ.” รวมถึงกรณีที่มีข่าวจากเว็บไซต์ [www.voicetv.co.th](http://www.voicetv.co.th) หัวข้อ “จรัญ หอมเทียนทอง อดีตนายกสมาคมผู้จัดพิมพ์ โวย ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก กำหนดให้หนังสือ แบบเรียน ต้องมี มอก. ชี้กระทรวงอุตสาหกรรมควรยกเลิก” ภายหลังจากที่เกิดกระแสข่าวดังกล่าว สคบ. ได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า เนื้อหาที่เผยแพร่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสังคม และส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง

ทั้งนี้ สคบ. ได้เผยแพร่ข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าว ผ่านทางเฟซบุ๊ก สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยระบุเนื้อหาว่า คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้กำหนดให้แบบเรียน หนังสือ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจ มีหน้าที่ในการให้ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า รวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ เกี่ยวกับสินค้า และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริงแก่ผู้บริโภค เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือก ซื้อสินค้าโดยข้อมูลที่ระบุในฉลากเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค เช่น ชื่อประเภทหรือ ชนิดของสินค้าที่แสดงให้เห็นได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ชื่อผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าเพื่อขาย สถานที่ตั้ง ในกรณีที่เป็น สินค้านำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิต ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ ราคา เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลที่เพียงพอ ในการเลือกซื้อสินค้า ส่วนที่ นายจรัญ หอมเทียนทอง ให้ข่าวออกไปว่าการกำหนดประกาศคณะกรรมการว่า ด้วยฉลากเป็นการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย นั้น เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เนื่องจาก สคบ. เพียงกำหนด ให้สินค้าที่ควบคุมฉลากต้องให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อผู้บริโภค ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้า แต่ประการใดในเรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

นายธสรณ์อัฒม์ฯ กล่าวต่อไปอีกว่า “ตามข้อสั่งการของ ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำชับให้ สคบ. ติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิดทันทีภายหลังจากที่ทราบข่าว ซึ่งเบื้องต้น สคบ. ได้ทำการชี้แจงผ่านทางเฟซบุ๊กของ สคบ. และจะนำประเด็นนี้ เสนอต่อคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เพื่อพิจารณาความเหมาะสม และจะเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ประกอบการ และประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมายต่อไป”

### ๘.๓ “สคบ. ผนึกกำลังกรมควบคุมโรค ทลายเครือข่ายบุหรี่ไฟฟ้ารายใหญ่ ย่านรามคำแหง”



เมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายธรรม์อัคร์ธนธิพันธ์ จึงสั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดยพันตำรวจเอกประทีป เจริญศิลป์ รองเลขาธิการ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมพนักงานเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับเจ้าหน้าที่จากกองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ภายใต้การอำนวยการของ นายแพทย์ชนันท์ สิทธิบุศย์ ผู้อำนวยการกองฯ ส่งเจ้าหน้าที่ เข้าร่วมปฏิบัติการ โดยแบ่งกำลังเป็น ๓ ชุด ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ชุดที่ ๑ เดินทางไปถึงร้านที่ ๑ ตั้งอยู่บริเวณถนนรามคำแหง ๕๓ แขวงพลับพลา เขตบางกะปิ กทม. พบมีการเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าจริง พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวและทำการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ารวมประมาณ ๓๐,๐๐๐ ซีน ในเวลาเดียวกันพนักงานเจ้าหน้าที่ชุดที่ ๒ ได้เดินทางไปตรวจสอบสถานที่ที่มีการลักลอบเปิดร้านขายบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าร้านที่ ๒ บริเวณถนนรามคำแหง ๕๓ ห่างจากร้านที่ ๑ เล็กน้อย พบมีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าพนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตัวและทำการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าพร้อมน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ารวมประมาณ ๑,๐๐๐ ซีน และกำลังเจ้าหน้าที่ ชุดที่ ๓ ได้เดินทางไปที่ยอยรามคำแหง ๕๔ พบมีร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า และน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้ยึดอายัดบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าประมาณ ๕,๐๐๐ ซีน พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องดำเนินคดีต่อไป รวมมูลค่าของกลางทั้งสิ้นประมาณ ๓ ล้านบาท พร้อมดำเนินคดีกับผู้ขายจำนวน ๔ ราย ตามกฎหมายต่อไป

ทั้งนี้ ปัจจุบันการขายหรือให้บริการบุหรี่ไฟฟ้าหรือน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้ายังเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดพบเห็นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ หรือ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด

๘.๔ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบ กรณีผู้ร้องซื้อบ้านจัดสรร พบชำรุดหลายรายการ



เมื่อวันอังคารที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนธิพิพันธ์) มอบหมาย นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ และนายเอกวิทย์ แสงเงิน นักสืบสวนสอบสวน ลงพื้นที่ร่วมกับนายบุญเลิศ แสงพันธุ์ กรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อร้องเรียนของผู้ซื้อบ้านจัดสรร ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กรณีผู้ร้องซื้อบ้านและพบปัญหาชำรุด ๑๔ รายการ ผลการตรวจสอบ ผู้ประกอบธุรกิจ ดำเนินการแก้ไขให้บางส่วน มีประเด็นที่รับไปตรวจสอบเพิ่มเติมอีกบางส่วน และจะแจ้งแนวทางแก้ไข ให้คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ทราบต่อไป

๘.๕ ดร. พวงเพ็ชร มอบ วราวุธ เร่งตรวจสอบ กรณีการซื้อห้องชุด โครงการ เดอะ มิดด์ คอนโดมิเนียม ๑



เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ น. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด) มอบหมายให้ นายวราวุธ ยนต์เจริญ กรรมการผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีและคณะ ประกอบด้วย พลเอกอนุชา รักเรือง คณะที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายไพรัช ชัยชาญ คณะที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายธสรณ์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ โครงการ เดอะ มิดด์ คอนโดมิเนียม ๑ เพื่อตรวจสอบและทำความเข้าใจกับผู้ร้อง โดยนายวราวุธ กล่าวว่า “ได้ลงพื้นที่โครงการดังกล่าว พบสภาพผนังและตัวอาคารห้องมีรอยร้าวหลายจุด มีน้ำรั่วซึม นอกจากนี้ พบว่าไม่มีระบบสาธารณสุขปกคลุมตามที่ได้โฆษณาไว้ และได้รับทราบความเดือดร้อนและได้เห็นสภาพจริงจากลูกบ้าน ซึ่งทาง สคบ. ไม่ได้นิ่งนอนใจ ปัจจุบันเรื่องที่ร้องเรียนดังกล่าวได้เข้าสู่คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคเรียบร้อยแล้ว พบว่าบริษัทฯ ไม่ให้ความร่วมมือ ทาง สคบ. จึงได้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตาม และขอความร่วมมือเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ซึ่งอยู่ในพื้นที่ช่วยเป็นหูเป็นตา ขณะที่ สคบ. เองได้รวบรวมพยานหลักฐาน และจะนำเข้าสู่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่ง ดร. พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน หลังจากนั้นจะดำเนินการฟ้องทางอาญาและทางแพ่งได้ ส่วนเรื่องของโครงสร้างอาคารทางเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาและทางจังหวัดนนทบุรีได้ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตรวจสอบต่อไป” ด้านนายธสรณ์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเปิดเผยว่า สคบ. ได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและมีการดำเนินการ ดังนี้

๑. สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องว่าได้ทำสัญญาซื้อขายห้องชุดโครงการดังกล่าว ภายหลังจากเข้าอยู่อาศัยพบความชำรุดบกพร่องภายในห้อง ผนังภายนอกและภายในห้อง ผนังห้องครัว ผนังห้องนั่งเล่น ผนังห้องนอน ขอบหน้าต่างและฝ้าเพดานชำรุด

๒. สคบ. ได้เชิญบริษัทและผู้ร้องมาเจรจาไกล่เกลี่ย โดยผู้ร้องเป็นคนจัดหาบุคคลภายนอกมาซ่อมแซมและบริษัทตกลงชำระค่าซ่อมแซมห้องชุดให้กับผู้ร้อง ต่อมาเมื่อผู้ร้องได้จัดส่งใบเสนอราคา ค่าซ่อมแซมให้กับบริษัทฯ และบริษัทฯ ได้มีการกำหนดวันชำระเงินค่าซ่อมแซมห้องชุดให้กับผู้ร้องทราบ แต่ปรากฏว่าผู้ร้องได้มีหนังสือถึง สคบ. เมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ แจ้งไม่รับเงื่อนไขของ บริษัท ฯ เนื่องจากเห็นว่า ระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนดในการชำระเงินค่าซ่อมแซมห้องชุดใช้เวลานานเกินไป และแจ้ง สคบ. ว่าจะเป็นผู้จัดหาวิศวกรมาประเมินความเสียหายภายในห้องชุด แต่ปรากฏว่าผู้ร้องไม่สามารถจัดหาวิศวกรมาประเมินความเสียหายภายในห้องชุดได้

๓. ต่อมา สคบ. ได้รับประเด็นร้องเรียนเพิ่มเติมในโครงการดังกล่าวเกี่ยวกับประเด็นไม่มี Lobby บริเวณโถงต้อนรับ Skywalk เป็นทางเดินเชื่อมระหว่างโครงการอาคารชุดต่อไปยังสถานีรถไฟฟ้า สะระเวย์น้ำ พิเทนส ถนนทางเข้าโครงการไม่มีไฟฟ้าส่องสว่าง ซึ่ง สคบ. ได้มีหนังสือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือต่อผู้บริโภค และเมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ สคบ. ได้ลงพื้นที่ร่วมกับผู้ร้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นเกี่ยวกับสาธารณูปโภคเพิ่มเติม

๔. ในระหว่างที่ สคบ. ได้ดำเนินการเรื่องดังกล่าว ได้มีผู้ร้องได้ร้องเรียนเพิ่มเติมเข้ามาหลายราย สคบ. จึงได้เชิญผู้ร้องที่ได้ร้องเรียนเพิ่มเติม เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย แต่บริษัทฯ ไม่ได้เข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ยตามนัด ผู้ร้องมีความประสงค์ขอยกเลิกสัญญาและเงินที่ชำระไปทั้งหมดคืน และจะจัดส่งให้รายละเอียดความเสียหายภายในห้องชุดพร้อมรายละเอียดการประเมินความเสียหายของวิศวกรให้ สคบ. ใช้ประกอบการพิจารณา ดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ สคบ. ได้มีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบมาโดยตลอด อีกทั้งประเด็นข้อพิพาทเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างอาคารชุดจึงต้องได้รับความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประกอบการพิจารณาของ สคบ. ด้วย

ทั้งนี้ ตามข้อสั่งการของ ดร. พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำชับให้ สคบ. ติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิดทันทีหลังจากที่ทราบข่าว พร้อมทั้งจะดำเนินการตามกระบวนการทุกขั้นตอนตามลำดับ และไม่ได้นิ่งนอนใจต่อข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ซึ่ง สคบ. เอง ได้มีหนังสือเรียกกรรมการบริษัทฯ มาพบเพื่อให้ถ้อยคำเรื่องดังกล่าวเมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๖ แต่บริษัทฯ ไม่ได้มาตามนัด จึงเป็นการขัดหนังสือเรียก มีความผิดตามกฎหมาย มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๒ หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนคดีแพ่ง สคบ. ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและจะรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

## ๘.๖ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบรื้อกำแพงหมู่บ้านพังถล่ม ประธานผู้จัดสรรเร่งแก้ไข



เมื่อวันอังคารที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรม์อัมภ์ ธนทิธิพันธ์) นำเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางขุนเทียน ลงพื้นที่ตรวจสอบกรณีรื้อกำแพงโครงการหมู่บ้านจัดสรรแห่งหนึ่งในเขตบางขุนเทียน พังถล่มยาวตลอดแนวประมาณ ๕๐ เมตร ทำให้ประชาชนในหมู่บ้านไม่มีรั้วกั้น ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จากการลงพื้นที่ตรวจสอบ พบว่ารั้วกำแพงดังกล่าวเป็นรั้วคอนกรีตเสริมเหล็ก สูงประมาณ ๒ เมตร กว้างประมาณ ๑ เมตร พังถล่มลงมาทั้งแนวส่งผลกระทบต่อประชาชนที่พักอาศัยในหมู่บ้านจำนวนหลายครอบครัว เบื้องต้น สคบ. ได้ประสานบริษัทผู้จัดสรรที่ดิน ขอให้เร่งรัดและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่พักอาศัยโดยเร็วต่อไป

กรณีดังกล่าวถือเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้บริโภค รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด) จึงมอบหมายให้ สคบ. ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการคุ้มครองและดูแลผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน โดยได้รับการร่วมมือจากผู้จัดสรร และประชาชนที่พักอาศัยในหมู่บ้านดังกล่าวด้วยดี

## ๘.๗ สคบ. ลุยตรวจสอบฉลากสินค้าดอกไม้ไฟ สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคเตรียมพร้อมเทศกาลลอยกระทง



เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรณธ์อัทธ ธินธิพันธ์) มอบหมายให้นายอุฬาร จิวเจริญ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายพัศกร ทัทมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับจังหวัดสมุทรสาคร ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ผลิต และผู้จำหน่ายสินค้าประเภทดอกไม้เพลิง ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ฉบับที่ ๓๖ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมให้คำแนะนำผู้ประกอบการ ปฏิบัติตามมาตรฐานเพื่อสร้างความปลอดภัย

นายอุฬาร กล่าวว่าช่วงเทศกาลลอยกระทงจะมีการเล่นพลุ ประทัด และดอกไม้เพลิงเป็นจำนวนมาก และในทุกปีจะปรากฏข่าวตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดจากการเล่นพลุ ประทัด และดอกไม้เพลิง ส่วนใหญ่เกิดจากการเล่นที่ไม่ถูกวิธีหรือเป็นการเล่นอย่างคึกคะนองทำให้ได้รับบาดเจ็บถึงขั้นสูญเสียอวัยวะ หรือในบางครั้งอาจก่อให้เกิดอัคคีภัย ซึ่งคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ที่ ๓๖ (พ.ศ. ๒๕๕๖) เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ซึ่งฉลากสินค้าต้องระบุข้อความ ได้แก่ ชื่อประเภท/ชนิดของสินค้า ผู้ผลิต ผู้ส่ง/ผู้นำเข้า สถานที่ตั้ง ชื่อประเทศที่ผลิต ขนาด/มิติ/ปริมาณ/ปริมาตร/น้ำหนัก วิธีใช้ ข้อแนะนำในการใช้ รวมทั้งต้องระบุอย่างน้อย ดังนี้ ผู้เล่นดอกไม้เพลิงที่มีอายุต่ำกว่า ๑๔ ปี ต้องอยู่ในการกำกับดูแลของผู้ใหญ่ ควรเก็บให้พ้นมือเด็ก ไม่ควรเก็บรักษาไว้ในที่มีอุณหภูมิสูง ไม่ควรจุดไฟใหม่ หากจุดชนวนแล้วไม่ติด ควรเล่นในที่โล่งกว้างห่างไกลจากวัตถุไวไฟ และคำเตือนต้องระบุว่า “อันตรายอาจถึงตายหรือพิการหากเล่นไม่ถูกวิธีหรือคึกคะนอง” หากผู้ประกอบการไม่จัดทำฉลากหรือจัดทำฉลากไม่ถูกต้องจะมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือนหรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กรณีเป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้าจะมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปีหรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการหรือพบผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าที่อาจไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค สามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และระบบร้องทุกข์ OCPB Connect ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๘.๘ “รมต.พวงเพ็ชร สั่ง สคบ. ตรวจสอบ บริษัททัวร์เอาเปรียบผู้บริโภค”



ตามที่ปรากฏข่าวตามสื่อต่าง ๆ กรณีผู้บริโภคจองทัวร์จากบริษัท อ้วน ผอม อะรารด์ เดอะ เวิลด์ จำกัด ต่อมาถูกยกเลิกการเดินทาง ซึ่งบริษัทฯ ยังไม่คืนเงินให้แก่ผู้บริโภคหลายร้อยราย รวมมูลค่าความเสียหายกว่า ๕๐ ล้านบาท โดย ดร.พวงเพ็ชร ชุนละเอียด รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำชับให้ สคบ. ติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิดทันทีภายหลังจากที่ทราบข่าว ซึ่งในวันนี้ (๒๒ พ.ย. ๒๕๖๖) เวลา ๑๐.๐๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายธรรมณ์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์ สั่งการให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมพนักงานเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เข้าตรวจสอบสถานที่ตั้งของบริษัท อ้วน ผอม อะรารด์ เดอะ เวิลด์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๕๗ อาคารปาร์ค เวนเซอร์ อีโคเพล็กซ์ ชั้น ๑๘ ห้อง ๑๘๑๓ ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ในเบื้องต้นไม่พบเจ้าของบริษัทฯ และไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวมถึงอุปกรณ์สำนักงาน เป็นเพียงห้องเช่าเปล่า ทั้งนี้ สคบ.จะดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและประสานการทำงานร่วมกับกรมการท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิดในส่วนการเยียวยาความเสียหาย สคบ. ได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. สคบ. จะได้ส่งเรื่องให้กรมการท่องเที่ยวดำเนินการเรียกบริษัทฯ ชี้แจงข้อเท็จจริง รวมถึงการเยียวยาความเสียหายจากเงินประกันที่บริษัทฯ ได้วางเงินไว้กับกรมการท่องเที่ยว หากไม่เพียงพอต่อการเยียวยาความเสียหายให้กับผู้บริโภคครบทุกราย กรมการท่องเที่ยวจะส่งเรื่องมายัง สคบ. เพื่อฟ้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็ว

๒. สคบ. จะกำหนดมาตรการเชิงป้องกันโดยบูรณาการความร่วมมือกับกรมการท่องเที่ยวรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการบังคับใช้กฎหมายกำหนดแผนการตรวจสอบบริษัทนำเที่ยว เพื่อป้องปรามผู้ประกอบการประกอบธุรกิจให้ประกอบธุรกิจด้วยหลักธรรมภิบาล และปกป้องผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ประกอบการและประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความเป็นธรรมต่อไป

ทั้งนี้ สคบ. ขอแจ้งเตือนผู้บริโภคในการซื้อทัวร์ โดยในเบื้องต้นขอให้ตรวจสอบหลักฐานการจดทะเบียนพาณิชย์ และใบประกอบธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ตั้งที่สามารถติดต่อได้ มีโปรแกรมทัวร์ที่ชัดเจน และตรวจสอบราคา หากราคาถูกเกินไปไม่ควรเสี่ยง และตรวจสอบบัญชีธนาคารที่โอนเงินว่าเป็นบัญชีของผู้ประกอบการนำเที่ยวหรือไม่ หากผู้บริโภคพบปัญหาเรื่องธุรกิจนำเที่ยว สามารถขอรับคำปรึกษาได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมการท่องเที่ยว โทร. ๐๒-๔๐๑-๑๑๑๑ หรือสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือทาง แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

## ๘.๙ สคบ. สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค ลุยตรวจกระเช้าปีใหม่



เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรมอัชฌ์ ธนธิพิพันธ์) มอบหมายให้นายพัศกร ทัทมงคล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับจังหวัดสมุทรสาคร ลงพื้นที่ตรวจสอบการจัดทำกระเช้าของขวัญในช่วงเทศกาลส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ในการป้องปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ณ พื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งในช่วงเทศกาลปีใหม่ที่กำลังจะถึงนี้ ผู้ประกอบการจะมีการจำหน่ายกระเช้าของขวัญเป็นจำนวนมาก ซึ่งที่ผ่านมาได้มีผู้บริโภคร้องเรียนมายัง สคบ. ว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ โดยนำสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือใกล้หมดอายุมาบรรจุในกระเช้า รวมถึงการไม่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าให้ผู้บริโภคทราบ สคบ. จึงได้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบกระเช้าของขวัญตามสถานที่จำหน่ายกระเช้าของขวัญและขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยแสดงรายละเอียดของสินค้าที่นำมาจัดรวมในกระเช้า ระบุชื่อประเภทหรือชนิดของสินค้าแต่ละรายการ แสดงราคาจำหน่ายที่ชัดเจน ระบุขนาด น้ำหนักต่อหน่วย ปริมาณการบรรจุของสินค้าแต่ละรายการ ค่าภาษีที่บรรจุ นอกจากนี้ ต้องแสดงรายละเอียดของวันหมดอายุของสินค้าทุกชนิด รวมทั้ง การกำหนดเงื่อนไขในการเปลี่ยนสินค้าให้ชัดเจน เพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม หากผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าประเภทกระเช้าของขวัญปีใหม่แสดงฉลากสินค้าไม่ถูกต้อง ผู้ขาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขายหรือส่งหรือนำเข้าในราชอาณาจักรเพื่อขาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ จากการตรวจสอบพบว่า ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการหรือพบผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าที่อาจไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค สามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สายด่วน สคบ. ๑๖๖ หรือทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และระบบร้องทุกข์ OCPB Connect ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘.๑๐ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบรั้วกำแพงหมู่บ้านทรุดตัว



The infographic features a purple and red header with the SCSB logo on the left. The main title is in large, bold Thai characters. Below the title are four photographs: the top-left shows officials in uniform talking to a man in a white shirt; the top-right shows two officials in uniform reviewing documents; the bottom-left shows a concrete fence structure partially collapsed near a body of water; the bottom-right shows a close-up of a severely damaged and crumbling concrete wall. At the bottom, there is a row of social media icons (1666, P, Facebook, Instagram, LINE, X, YouTube, TikTok, Pantip) and the website www.ocpb.go.th. On the right side of the bottom bar, the text reads 'สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค' and 'ฝ่ายประชาสัมพันธ์'.

เมื่อวันอังคารที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๓๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธรรมณ์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์) มอบหมายให้รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พันตำรวจเอกประทีป เจริญศิลป์) นำเจ้าหน้าที่ สคบ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ตรวจสอบโครงการหมู่บ้านจัดสรรแห่งหนึ่งในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี หลังจากได้รับร้องเรียนกรณีกำแพงรั้วพังเสียหาย ทำให้ผู้อยู่อาศัยในหมู่บ้านไม่มีความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน จากการลงพื้นที่ตรวจสอบ พบว่ากำแพงโครงการฯ มีการทรุดตัวและพังถล่มลงไปยังที่ทุ่งนาของพื้นที่ข้างเคียง ซึ่งส่งผลให้รั้วกำแพงโครงการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรั้วกำแพงบ้านเกิดการทรุดตัวและทำให้บริเวณด้านหลังของบ้านเกิดความเสียหาย และส่งผลกระทบต่อผู้ที่พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรรจำนวนหลายหลัง โดยเบื้องต้น สคบ. ได้รวบรวมหลักฐานเพิ่มเติมประกอบการดำเนินคดีโดยเร็วต่อไป

๘.๑๑ สคบ. เข้าร่วมรายการ “โหนกระแส” ประเด็น ทัวร์ทิพย์ ลอยแพ เสียหายหลายสิบล้าน



เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๒.๓๐ น. เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธสรณ์อัทธ์ ธนธิพันธ์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการส่วนบังคับคดี ปฏิบัติหน้าที่ รองผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ ผู้แทนจาก สคบ. เข้าร่วมในรายการ “โหนกระแส” ในประเด็น ทัวร์ทิพย์ ลอยแพ เสียหายหลายสิบล้าน ซึ่งมีผู้บริโภคได้จองทัวร์กับบริษัทแห่งหนึ่ง ต่อมาถูกยกเลิกการเดินทาง ซึ่งบริษัท บ่ายเปียงไม่คืนเงินให้แก่ผู้บริโภคหลายร้อยราย รวมมูลค่าความเสียหายกว่า ๕๐ ล้านบาท ทั้งนี้ หากมีผู้บริโภครื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามา สคบ. จะรวบรวมข้อเท็จจริง โดยประสานไปที่กรมการท่องเที่ยว เพื่อดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคตามขั้นตอนต่อไป

## ๙. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ โครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring)

จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการโครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การแจ้งเตือนภัยเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Monitoring) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการเรียนรู้เทคนิค Social listening มาประยุกต์ใช้สำหรับการปฏิบัติงานของ สคบ. ในกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เมื่อวันที่ ๑๔ และ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชัน และโรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๗๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้เข้าร่วมอบรมได้เพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านโฆษณา ของกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณารูปแบบเชิงรุกในการตรวจสอบโฆษณาสินค้าและบริการสู่การกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจและสามารถนำข้อมูลที่ได้แจ้งเตือนให้กับผู้บริโภคอย่างทันต่อสถานการณ์รวมถึงรองรับการเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลด้านการเตือนภัยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอนาคตด้วย

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

## ๑.๒ โครงการศึกษาและจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA)

### ระยะที่ ๑

จัดโครงการศึกษาและจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจและความตระหนักรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กร สามารถเข้าใจการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงกระบวนการทำงานหลักการ และเข้าใจหลักการปรับปรุงการทำงานด้วยสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ในเบื้องต้น เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๒ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจและความตระหนักรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรว่าคืออะไร สามารถเข้าใจการเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงกระบวนการทำงานหลักการ และเข้าใจหลักการปรับปรุงการทำงานด้วยสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ในเบื้องต้น

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

**๑.๓ โครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น และจัดทำกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รูปแบบออนไลน์)**

จัดโครงการพัฒนาศักยภาพการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น และจัดทำกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รูปแบบออนไลน์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนท้องถิ่น (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ให้สามารถปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคตามอำนาจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตามแผนการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ครอบคลุมทุกมิติ กลุ่มเป้าหมาย คือ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ จำนวน ๗,๗๗๒ แห่ง เมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



**ผลการดำเนินงาน :** คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค สามารถปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบธุรกิจในระดับพื้นที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกาศคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเคร่งครัด ประชาชนเข้าถึงการคุ้มครองผู้บริโภคได้โดยง่าย สะดวก และทั่วถึง ตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค อันจะมีองค์ความรู้เพียงพอในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

## ๑๐. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓๒ เรื่อง ดังนี้

- |   |                 |
|---|-----------------|
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ | จำนวน ๑ เรื่อง  |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านสินค้าและบริการ | จำนวน ๑๒ เรื่อง |
| - การดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจด้านโฆษณา           | จำนวน ๔ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องร้องทุกข์                               | จำนวน ๑๕ เรื่อง |
| - ยุติเรื่องด้านอสังหาริมทรัพย์                     | จำนวน ๗ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องด้านสินค้าและบริการ                     | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| - ยุติเรื่องด้านโฆษณา                               | จำนวน ๕ เรื่อง  |

### คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

#### ๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ก้าชปีโตรเลียม เหวลบรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์เตาแก๊สแบบพกพาเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

- ขอหารือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับบัญชีแนบท้ายประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕

- ขอหารือแนวทางเกี่ยวกับการจัดทำฉลากสินค้าอิเล็กทรอนิกส์

- ขอหารือแนวทางปฏิบัติกรณีการแจ้งเวียนร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากไปยัง องค์การการค้าโลก (World Trade Organization - WTO) ภายใต้ความตกลงว่าด้วยอุปสรรคทางเทคนิค ต่อการค้า (Agreement on Technical Barriers to Trade - TBT)

- แก้ไขคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ที่ ๒/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณา ศึกษารูปแบบข้อความของฉลากสินค้า

#### ๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

- พิจารณาให้ความเห็นสัญญากู้ยืมเงินของบริษัท เงินติดล้อ จำกัด (มหาชน) ตามประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

- พิจารณาข้อหารือของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการ ว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท แพร์เมดิค อินโนเวชั่น จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจ ที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓

### **๓. คณะกรรมการว่าด้วยโฆษณา**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

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

- ขอให้พิจารณาการโฆษณา “บีกเอ็ม ถูกรางวัลที่ ๑ มูลค่า ๖,๐๐๐,๐๐๐ บาท กับแผงสีน้ำเงิน หงษ์ทอง.com” ดำเนินการโดยบริษัท หงษ์ทอง ลอตเตอรี่ ออนไลน์ จำกัด

### **๔. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

### **คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

#### **๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทราคูล จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายคงเดช จันดีบาง
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไบรดอล เฮ้าส์ จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท ไบรดัล เฮ้าส์ จำกัด) นางเปรมสินี สระบุบผา และนายภาคิน สิทธิโ
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนทรัพย์สมบูรณ์ เนอร์สซิงโฮม และนางอัมพรวาน นุนาม ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วินเนสต์ บางกอก เฮลท์แคร์ จำกัด และนางสาวปาณิศา เย็นทรง ในฐานะผู้รับเงิน
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวสุพัตรา ณ นรินทร์
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนเฟื่องฟ้า เนอร์สซิงโฮม กับนายณรงค์ศักดิ์ บุระคำ หุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ และนางสาวจิราภา ศรีเป้า ในฐานะผู้รับเงิน
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจิรัชญา อวสกุลสุทธิ
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเอกณัฐ แก้วมโนพุมิตพัชร

#### **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท จีเจ คอนสตรัคชั่น จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชยากร ปวงจันทร์คำ
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนรินธร ธรรมโชติศิริกุล
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คอนติเนนตัล ซิตี จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท กู๊ดวิลส์ แลนด์ จำกัด

**๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาววิจิตรา เอี่ยมเบญจทรัพย์
- ขอให้พิจารณาดำเนินแพ่งแก่บริษัท ซี อิน เลิฟ ทราเวล (ประเทศไทย) จำกัด
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท มายกรีนวิลเลจ จำกัด โดยนางสาวตุลยา เกตุนวม
- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของบริษัท โอเกุสุ (ประเทศไทย) จำกัดด้วยนางสาวเมธญา

ษ์องประเสริฐ

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เดอะ เดสติเนชั่น ทราเวล จำกัด นายศุภเดช แก้วประทุม  
กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท นางสาวภา แก้วประทุม และนางสาวธมกร ไชยจำเริญ ผู้ถือหุ้นบริษัท

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ บริษัท ฟิตเนสโปร (ประเทศไทย) จำกัด
- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ บริษัท เดอะเวนิส เอ็กซ์คลูซีฟ จำกัด

**๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
- ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

ของผู้ประกอบธุรกิจ

**๕. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

- ขอหารือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับบัญชีแนบท้ายประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕

- ขอหารือแนวทางการจัดทำฉลากสินค้าอิเล็กทรอนิกส์

- ขอหารือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้ผลิตภัณฑ์ที่มีแสงเลเซอร์เป็นส่วนประกอบเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

- ขอหารือประเด็นผลกระทบทางธุรกิจจากการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศ  
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ลักษณะของฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๕

**๖. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอัจฉรา วรรณระสราญชัย

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ลาซาต้า จำกัด และนายเกรียงศักดิ์ ไชยรักษา  
เจ้าของร้านค้า Onyd11TH

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เซ็นทรัล เจดี คอมเมิร์ซ จำกัด

- ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ลาซาต้า จำกัด และMR.ZOU HONGJI เจ้าของร้าน  
Emberton

- ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวดวงใจ กุญแจทอง

**๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาให้ความเห็นหลักฐานการรับเงินให้บริการเสริมความงามของบริษัท แพรีเมติก อินโนเวชั่น จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๓
- พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับแบบสัญญาจองรถยนต์ของบริษัท เมอร์เซเดส - เบนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๑

**๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- พิจารณาข้อหาหรือของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕
- พิจารณาจัดทำประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการทำงานและการท่องเที่ยวในต่างประเทศ
- พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

**๙. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒๘ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๕๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๕๔ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จจำนวน ๒๘ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๖ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๗๓๑,๑๘๐.๐๐ บาท (เจ็ดแสนสามหมื่นหนึ่งพันหนึ่งร้อยแปดสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๔	๕	๕	๓	๒	
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๔	๔	๖๐๑,๑๘๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๙	๙	๖	๓	๑๒,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๔	๑๖	๑๖	๙	๗	๗๓,๔๙๐.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๒	๔	๔	๒	๒	๑,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๖ (ภูมิภาค)	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๘	๘	๘	๔	๔	๔๓,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	-	-	-	-	-	-
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๒	๔	๔	-	๔	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	<b>๕๔</b>	<b>๕๔</b>	<b>๒๘</b>	<b>๒๖</b>	<b>๗๓๑,๑๘๐.๐๐</b>

## ๑๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม              | จำนวน ๘๗ ราย    |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%    |                 |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)      | จำนวน ๑๙๓ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๒%  |                 |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๑,๒๕๐ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๓๖%  |                 |

-----