

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
(เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

# คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

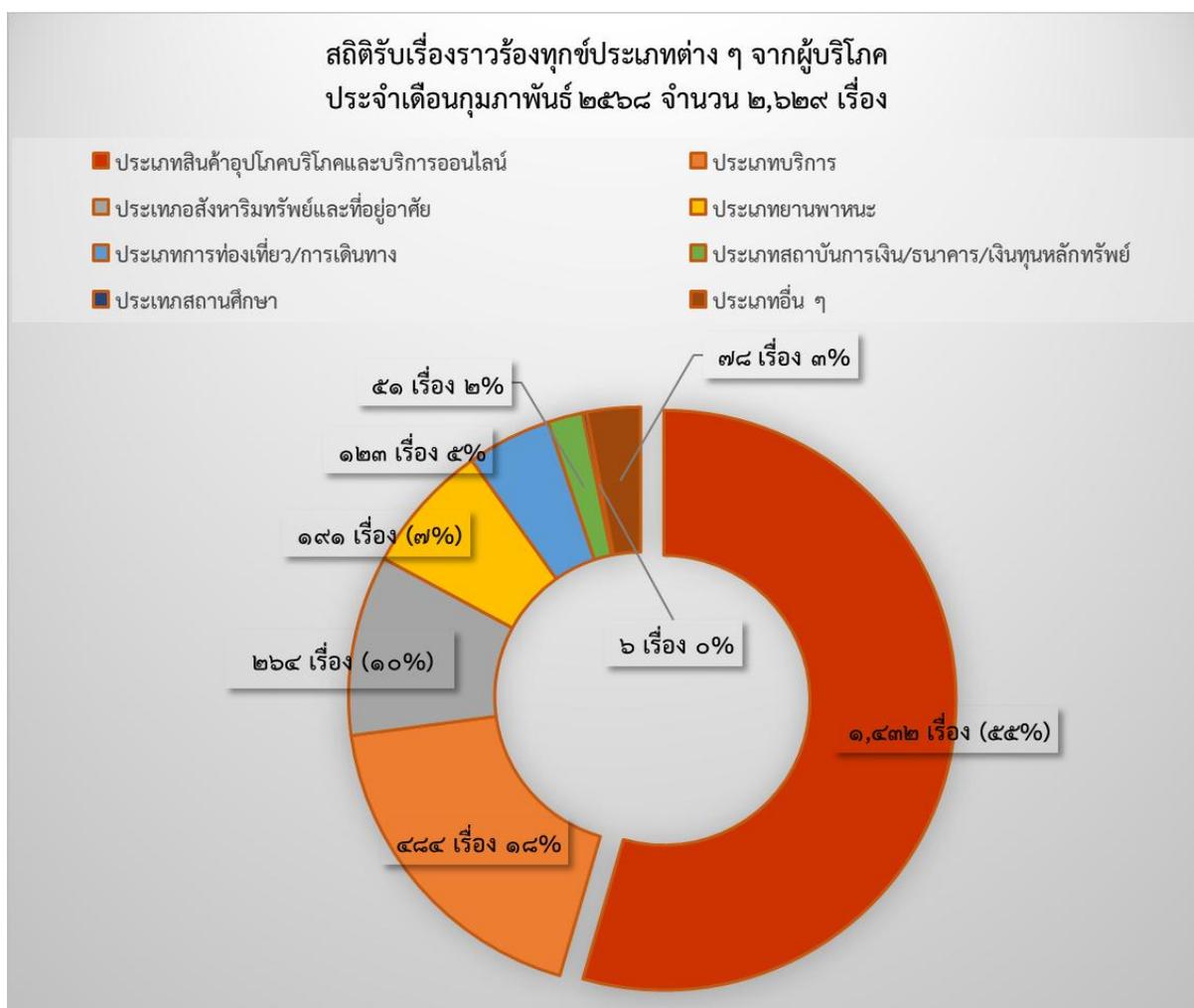
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๘
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๒๐
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๔
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๑
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๔๗
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๕๑

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๒๙ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (ราย)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๑,๑๘๐
๒.	รถยนต์	๑๘๒
๓.	ฟิตเนส	๑๐๙
๔.	ศูนย์บริการ	๑๐๗
๕.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๐๕

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๙๗๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๘๐ ราย เป็นเงิน ๑๓,๓๖๖,๒๖๙.๓๔ บาท (สิบสามล้านสามแสนหกหมื่นหกพันสองร้อยหกสิบเก้าบาทสามสิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๓๙	๖๓๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๖๒	๒๖๔	๑,๔๐๓,๖๗๕.๗๓
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓๙	๓๙	๒๐๕,๑๖๙.๑๑
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๔๑	๔๓	๑๒๓,๑๖๔.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๕๙	๕๙	๑,๐๒๔,๗๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๐	๓๖	๑๐,๖๐๙,๕๖๐.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๙๗๐</b>	<b>๑,๐๘๐</b>	<b>๑๓,๓๖๖,๒๖๙.๓๔</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๕,๙๐๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๖ ราย เป็นเงิน ๒๘,๙๖๑,๐๙๒.๐๐ บาท (ยี่สิบแปดล้านเก้าแสนหกหมื่นหนึ่งพันเก้าสิบบาทถ้วน)

### ๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๘ คดี ผู้บริโภค ๑๓๘ ราย เป็นเงิน ๘,๘๗๔,๕๔๓.๖๒ บาท (แปดล้านแปดแสนเจ็ดหมื่นสี่พันห้าร้อยสี่สิบบาทหกสิบบาทหกสตางค์)

### ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๕ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๓๒ ราย เป็นเงิน ๑,๖๔๘,๖๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านหกแสนสี่หมื่นแปดพันหกกร้อยบาทถ้วน)

### ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๖ ราย เป็นเงิน ๒๖๔,๖๐๖.๙๖ บาท (สองแสนหกหมื่นสี่พันหกกร้อยหกบาทเก้าสิบบาทหกสตางค์)

### ๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๗ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๑ ราย

### ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๔๖๙ ราย

### ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑,๒๓๘ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

### ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๔ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินงาน การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่ ยกกระตือรือร้นสู่ภูมิภาค (๒) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบสระว่ายน้ำชำรุดในโครงการบ้านจัดสรร (๓) สคบ. ทหารเรือแนวทางการดำเนินงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ สปน. (๔) สคบ. เข้าร่วมประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ (๕) สคบ. ทหารเรือ Shopee และ Lazada แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของผู้บริโภค (๖) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ก่อนซื้อบ้าน คอนโด ควรศึกษาให้รอบคอบ (๗) สคบ. เสริมความรู้โทษพิษภัย “บุหรีไฟฟ้า” ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (๘) สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นลูกบ้านจัดสรร ร้อง! บ้านไม่ได้มาตรฐาน จ.ปทุมธานี (๙) “สคบ.เตรียมเช็กบิล ขนส่ง เอี่ยวขายบุหรีไฟฟ้า” อันตรายเตือนเยาวชนอย่าหลงผิด (๑๐) โฆษกรัฐบาลนำ สคบ. กรมควบคุมโรค และเจ้าหน้าที่ กทม. ลุยกวาดล้างบุหรีไฟฟ้า (๑๑) สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ “The room ๔๔” ประเด็น : ภัยของบุหรีไฟฟ้าที่เป็นอันตรายต่อเยาวชน (๑๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมติดตามแนวทางการแก้ไขปัญหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีแอปพลิเคชันก๊วเงิน (๑๓) รมต. จิราพร นำประชุม

หามาตรการแก้ปัญหาบุหรี่ไฟฟ้า มหันตภัยร้ายทำลายเด็กและเยาวชน ร่วมกับ ๑๘ หน่วยงาน (๑๔) รมต. จิราพรฯ ลงพื้นที่ทำเรื่องกรุงเทพ ติดตามการลักลอบนำเข้าบุหรี่ไฟฟ้า

### ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการบำรุงรักษาเครื่องขายเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (จำนวน ๔ ครั้ง) (๒) โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดอุบลราชธานี (๓) โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation (๔) โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (๕) โครงการ “OCPB ‘s APPROVED” (๖) โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวนครั้ง	จำนวนเรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๒๑</b>	<b>๖๒</b>
คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๑๗
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๙
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๓	๑๑
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๒	๔
คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๒	๔
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๑	๑
<b>รวม</b>	<b>๒๑</b>	<b>๖๒</b>

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	<b>๖๖</b>	<b>๖๖</b>	<b>๒๙</b>	<b>๓๗</b>	<b>๑,๑๕๐,๐๐๕.๖๑</b>

**๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๓.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๘๙ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๓.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๑๘๙ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๑๓๓ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๘%

\*\*\*\*\*

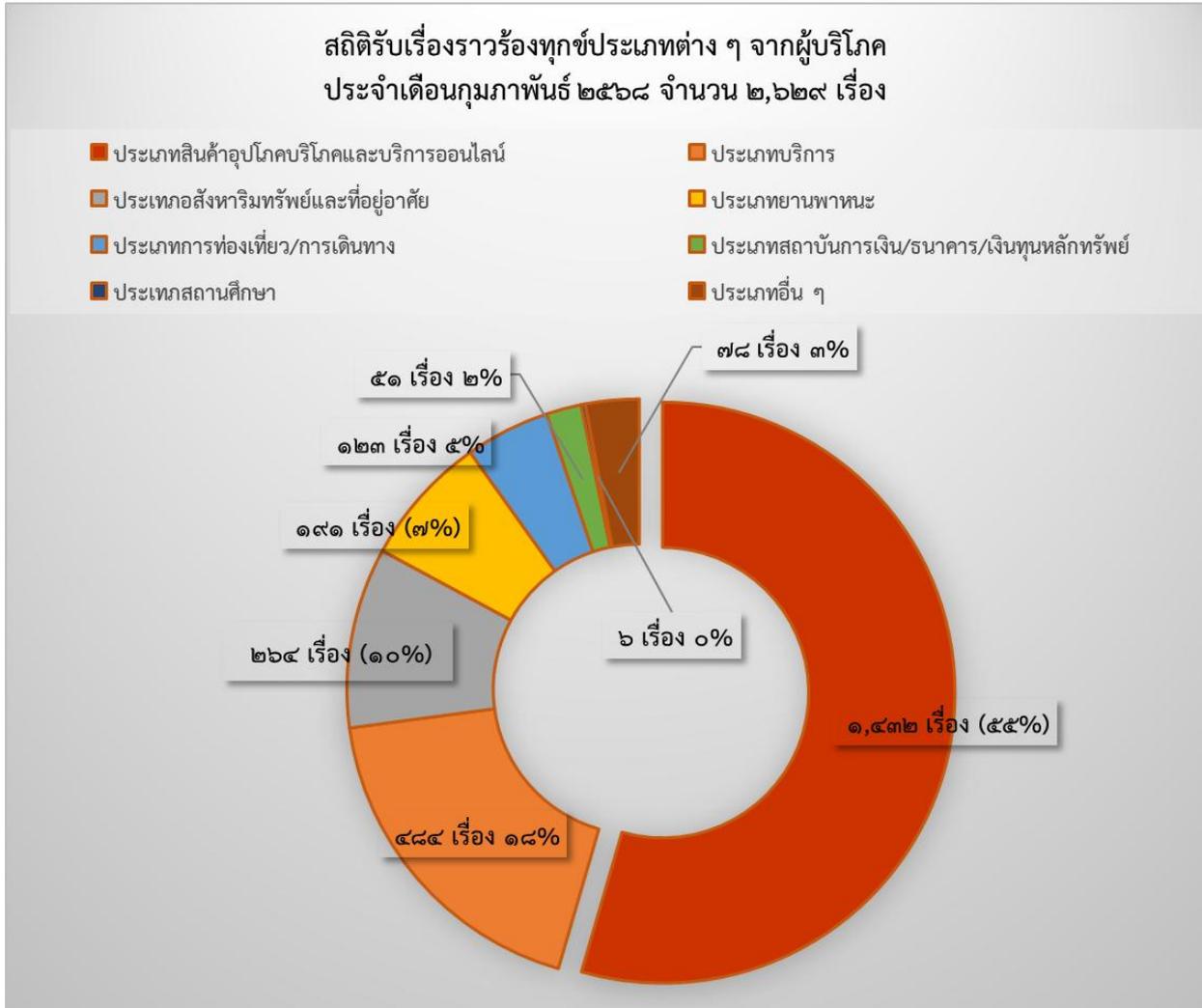
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

\*\*\*\*\*

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ สรุปได้ ดังนี้

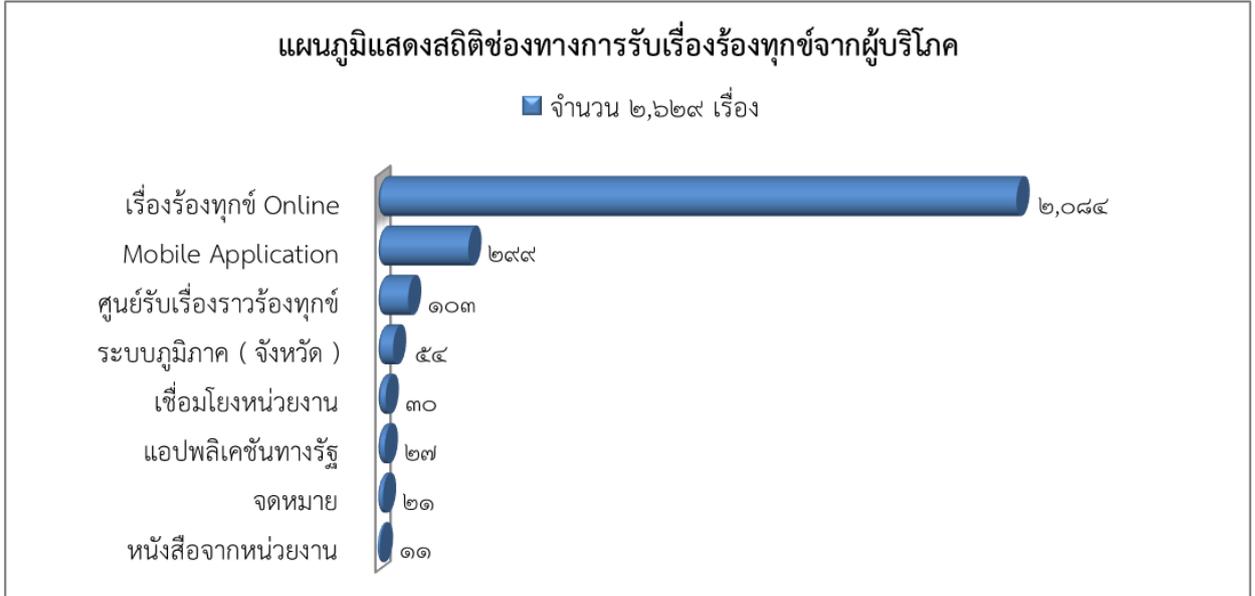
**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๒๙ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ :** สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๘ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ๒) บริการ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๔) ยานพาหนะ ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง ๖) สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ๗) สถานศึกษา ๘) อื่น ๆ ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๖๒๙ เรื่อง ดังนี้

**๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๔๓๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๘๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๖๔
	ขอเงินคืน	๓๘๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๖๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๓
	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินค้าบริโภค (๖๕)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๓)	สินค้าชำรุด	๓๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	โฆษณาเกินจริง	๔
เครื่องมือสื่อสาร (๓๙)	สินค้าชำรุด	๒๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๕)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒ ๓
เฟอร์นิเจอร์ (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด	๘ ๕ ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด ขอเงินคืน	๑๐ ๒ ๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
เครื่องประดับ (๑)	ขอเงินคืน	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	๑
วัตถุดิบ (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๑๘๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

## ๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๘๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ฟิตเนส (๑๐๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐๘
	ยกเลิกสัญญา	๑
ศูนย์บริการ (๑๐๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๙๖
	ขอเงินคืน	๑๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอเงินคืน	๑
Internet (๔๐)	ค่าบริการเกินจริง	๒๗
	ขอคำปรึกษา	๖
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ประกันภัย (๓๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๘
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๐
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๘)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
อู่ซ่อมรถ (๑๖)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๙
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ร้านอาหาร (๑๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
ห้างสรรพสินค้า (๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
บัตรชมการแสดง (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗
สัญญาบริการ (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๓)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ประกันชีวิต (๓)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒ ๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
ประปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
โทรศัพท์ (๑)	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ฟิตเนส จำนวน ๑๐๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๖๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๕)	ขอเงินคืน	๕๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
บ้านจัดสรร (๖๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๔)	ขอเงินประกันคืน	๔๘
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๒๘)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๙
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ผิดสัญญา	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๙)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ยกเลิกสัญญา	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	ขอให้ตรวจสอบ	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๐๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๙๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๘๒)	ชำรุด	๑๐๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
รถยนต์มือสอง (๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ขอเงินจองคืน	๒
รถจักรยานยนต์ (๔)	ชำรุด	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๘๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

#### ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๒๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ตั๋วถูกยกเลิก	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
โรงแรม (๓๔)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
รีสอร์ท (๑)	ขอเงินคืน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๗๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

## ๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๕๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
บัตรเครดิต (๒๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๙
	ขอเงินคืน ๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
เช่าซื้อ (๑๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๓
ธนาคาร (๙)	ขอคำปรึกษา ๔
	รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ๑
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย ๑
สินเชื่อ (๓)	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๒
	ขอปิดบัญชี ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๒๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๔)	ขอเงินคืน ๔
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน ๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

### ๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๗๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๗๘)	ไม่ระบุ ๗๘

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น จำนวน ๗๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

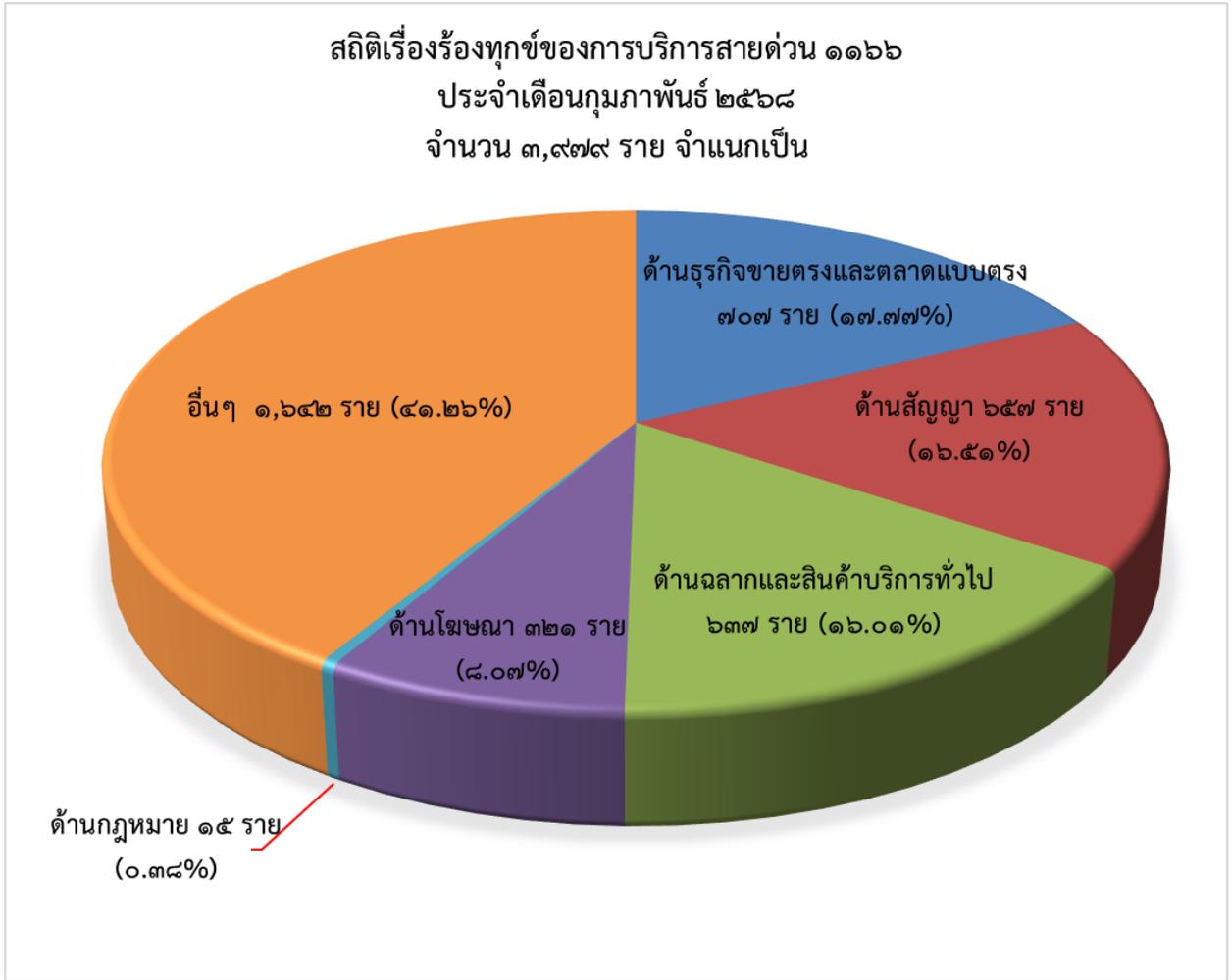
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๘๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๖๔
	ขอเงินคืน	๓๘๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๖๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๓
	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๑๘๒)	ชำรุด	๑๐๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
<b>อันดับที่ ๓</b> ฟิตเนส (๑๐๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐๘
	ยกเลิกสัญญา	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> ศูนย์บริการ (๑๐๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๙๖
	ขอเงินคืน	๑๑
<b>อันดับที่ ๕</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๕)	ขอเงินคืน	๕๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	

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

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

๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาและแจ้งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓,๙๗๙ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๙๗๙ ราย

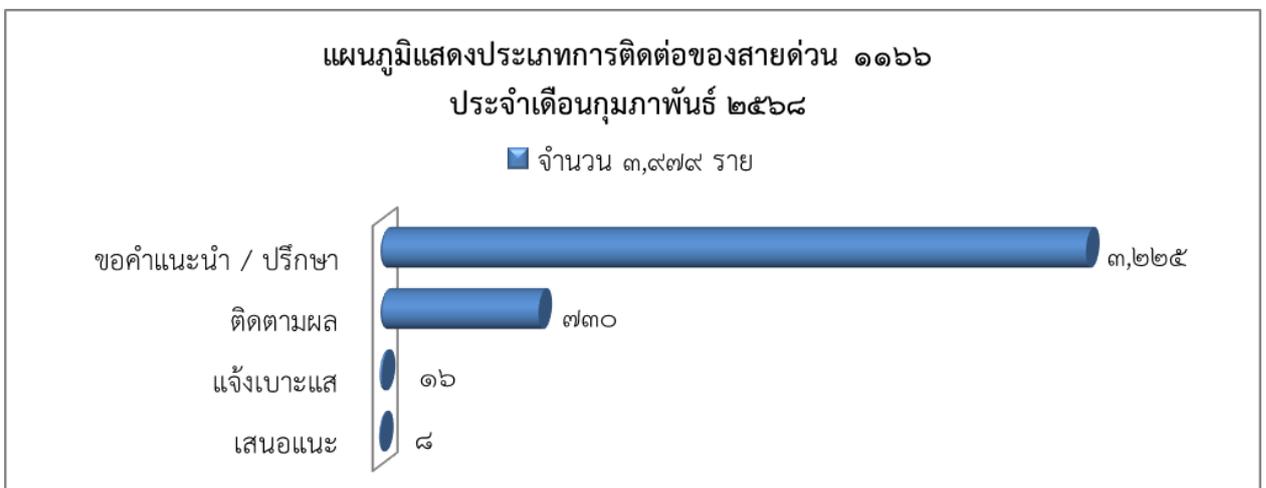
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๙๗๐ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๘๐ ราย เป็นเงิน ๑๓,๓๖๖,๒๖๙.๓๔ บาท (สิบสามล้านสามแสนหกหมื่นหกพันสองร้อยหกสิบเก้าบาทสามสิบสี่สตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๓๙	๖๓๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๑๖๒	๒๖๔	๑,๔๐๓,๖๗๕.๗๓
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๓๙	๓๙	๒๐๕,๑๖๙.๑๑
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๔๑	๔๓	๑๒๓,๑๖๔.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๕๙	๕๙	๑,๐๒๔,๗๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๓๐	๓๖	๑๐,๖๐๙,๕๖๐.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๙๗๐</b>	<b>๑,๐๘๐</b>	<b>๑๓,๓๖๖,๒๖๙.๓๔</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) ทั้งหมด ๕,๙๐๖ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๔	๔	๓๒๓,๑๗๐.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๗	๗	๑๗๔,๔๐๗.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑๓	๑๕	๒๘,๔๖๓,๕๑๕.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๔</b>	<b>๒๖</b>	<b>๒๘,๙๖๑,๐๙๒.๐๐</b>

### ๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๔	๖	๑๒๓,๑๖๔.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๑๒	๑๑๔	๑,๑๔๑,๘๑๙.๑๒
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑๒	๑๘	๗,๖๐๙,๕๖๐.๕๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๘</b>	<b>๑๓๘</b>	<b>๘,๘๗๔,๕๔๓.๖๒</b>

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	๔	๘	๓๐๐,๐๐๐.๐๐
ด้านฉลาก	๑	๑	๑๐,๐๐๐.๐๐
ด้านสัญญา	๘	๑๖	๑,๑๒๒,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๖	๒๑๐,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๑	๖,๖๐๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>	<b>๓๒</b>	<b>๑,๖๔๘,๖๐๐.๐๐</b>

## ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
๑. บริษัท เทเวนตีทูอโต้พาร์ทส์ จำกัด คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๘๙/๒๕๖๗	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๗,๐๐๐.๐๐
๒. บริษัท ดีทีซี แทรเวล จำกัด คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๙๙๙/๒๕๖๕	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๙,๖๖๑.๘๙
๓. ห้างหุ้นส่วนจำกัดธนภัทร ที่ แอนด์ ที่ คอนสตรัค ชั้น ๑๙๘๘ ที่ ๑ นายธรรมบุญ ธรรมศรี ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๖๐,๐๐๐.๐๐
๔. บริษัท ก้าวเจริญ ๓๐ ทวีร์ จำกัด ที่ ๑ นางสาวณิชชาภา ธนวงศ์พร ที่ ๒	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๒	๑๘,๐๔๕.๐๗
๕. บริษัท ซีที เอสเตท ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๕๘๘/๒๕๖๕	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๒๙,๙๐๐.๐๐
<b>รวม</b>		<b>๕</b>	<b>๖</b>	<b>๒๖๔,๖๐๖.๙๖</b>

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จำนวน ๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท เอสพีอาร์ 99 จำกัด
๒. บริษัท จิฟู อินเทอร์เน็ตเน็ทเวล จำกัด
๓. บริษัท เทคโนโลยีจักษุวาล จำกัด
๔. บริษัท ยงสิทธิ์ จำกัด
๕. บริษัท ใจสายจี้ จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท ศรีจันทร์สหโอสถ จำกัด
๒. บริษัท กังวาน ไปโอติคอลล อีแวนเจล เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จำนวน ๑๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท เฟอร์ส ไทเร็ค (ไทยแลนด์) จำกัด
๒. บริษัท ซูเลียน (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เอโพร์เอส แคน คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๔. บริษัท ยูนิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. บริษัท มายด์ สตาร์ เน็ตเวิร์ค จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท 88 (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท เอเชีย ยูมิ อินโนเวชั่น จำกัด
๓. บริษัท ทูรู จีเอส จำกัด
๔. บริษัท เลกาซี คอร์ป จำกัด
๕. บริษัท สตาร์แพชั่น (2551) จำกัด
๖. บริษัท ยูนิตี้ มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด

**๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ  
(ส่วนกลาง)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๑๐ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๐ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๐ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	- ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนภูมิภาค)**

๘.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๔๕๙ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๓๗๖	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓๗๖	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ลูกโป่งบรรจุก๊าซไฮโดรเจนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๖๒	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๖๒	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๑	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๑	ราย

- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้ว เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๒	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒	ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้า ที่ควบคุมฉลาก	๓	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๓	ราย

## ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๑,๒๓๘</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๗๙	เรื่อง
๑.๒ การสื่อต่าง ๆ	๕๕	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๔๓	เรื่อง
- บทความ	๑๒	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๑,๐๙๖	เรื่อง
(๑) Online	๗๕	เรื่อง
- Website	๑๓	เรื่อง
- Facebook	๑๑	เรื่อง
- Line	๕๑	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๓	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๑๘	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๐๙ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๔๓ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๔๐๘ แห่ง)	-	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๑,๐๐๐	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	๑	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๗	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

## ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๔ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินงาน การคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดเชียงใหม่ ยกกระตือรือร้นการทำงานสู่ภูมิภาค



เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ รองเลขาธิการ รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุ่มพล) มอบหมายให้รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายฐิตินันท์ สิงหา) ลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงใหม่ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาลนครเชียงใหม่ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลตอนแก้ว ภายใต้โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค กิจกรรมนิเทศ ติดตาม เร่งรัด และประเมินผลงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ครั้งที่ ๑ ณ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ติดตามภารกิจด้านการถ่ายโอนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค

## ๑๐.๒ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบสระว่ายน้ำชำรุดในโครงการบ้านจัดสรร



เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นายเลิศศักดิ์ รักรธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญา นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ และคณะพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สคบ. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบปัญหาความเดือดร้อนของผู้จะซื้อที่ดินจัดสรรโครงการพฤกษาวิลด์ ๑๐๙ รามคำแหง - วงแหวน (มีสทิน) ตั้งอยู่เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแทนลูกบ้านจัดสรร และตัวแทนผู้จัดสรรที่ดินเป็นผู้นำตรวจและอนุญาตให้คณะพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการให้ความเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้อง ผลการลงพื้นที่ตรวจสอบเบื้องต้นปรากฏข้อเท็จจริง ดังนี้

๑. โครงการพฤกษาวิลด์ ๑๐๙ รามคำแหง-วงแหวน (มีสทิน) ตั้งอยู่แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร

๒. กรณีตัวแทนผู้จะซื้อที่ดินจัดสรร (ผู้บริโภค) พบปัญหาสาธารณูปโภคภายในโครงการ สระว่ายน้ำชำรุด

จึงขอให้ผู้จัดสรรที่ดินแก้ไขหรือปรับปรุงซ่อมแซมสระว่ายน้ำให้สะอาดและอยู่ในสภาพใช้งานได้ คณะเจ้าหน้าที่ได้สอบถามและหารือแนวทางร่วมกันระหว่างตัวแทนผู้จัดสรรและตัวแทนผู้จะซื้อที่ดินจัดสรรแล้ว ขอความร่วมมือให้บริษัทฯ ดำเนินการปรับปรุงหรือซ่อมแซมแก้ไขสระว่ายน้ำให้แล้วเสร็จ และใช้งานได้โดยเร็ว ซึ่งตัวแทนบริษัทฯ แจ้งว่าได้ส่งช่างเข้าแก้ไขแล้ว และจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้สระว่ายน้ำสามารถใช้งานได้ดี ส่งมอบให้กับคณะกรรมการนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร ที่จะจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน และหากมีความคืบหน้าการแก้ไข บริษัทฯ จะแจ้ง/ประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิกในโครงการทราบต่อไป ซึ่งตัวแทนลูกบ้านรู้สึกพึงพอใจและขอขอบคุณทาง สคบ. ที่ได้มาลงพื้นที่ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

ทั้งนี้ ปัจจุบันโครงการดังกล่าว ยังไม่มีการส่งมอบสาธารณูปโภคให้กับคณะกรรมการนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดินหากผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายสามารถร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตนเอง หรือผ่านระบบออนไลน์ <https://complaint.ocpb.go.th/> หรือช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect <https://ocpbconnect.ocpb.go.th/> หรือ ขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน ๑๑๖๖

๑๐.๓ สคบ.หารือแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ สปน.



เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายฐิตินันท์ สิงหารองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. เข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีนายพิณเนศ ต๊ะปวง ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมเพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกัน ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ชั้น ๓ ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ

๑๐.๔ สคบ. เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร  
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘



เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการ รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายปฐวี เยาวลักษณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ พิเศษ รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๑/๒๕๖๘ ณ ห้องนพรัตน์ ชั้น ๕ ศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร โดยที่ประชุมพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน เนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการเพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิแทนผู้บริโภค จำนวน ๕ เรื่อง

## ๑๐.๕ สคบ.หารือ Shopee และ Lazada แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้ นายจิตติภัทร์ บุญสม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ร่วมประชุมหารือกับตัวแทนจากบริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ลาซาด้า จำกัด เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ให้ได้รับความเป็นธรรม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยการหารือครั้งนี้สอดคล้องกับแนวทางในการจัดกิจกรรมมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค ณ ห้องประชุม ๔ สคบ.

๑๐.๖ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : ก่อนซื้อบ้าน คอนโด ควรศึกษาให้รอบคอบ



เมื่อวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวทรงศิริ จุ่มพล) รักษาการแทน เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา (สคบ.) ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในประเด็น : ก่อนซื้อบ้าน คอนโด ควรศึกษาให้รอบคอบ ซึ่งมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็น การซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์ ประเภทบ้านและคอนโดมิเนียม ที่ สคบ.ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ปัญหาเกี่ยวกับการซื้อบ้านหรืออาคารชุด สาระสำคัญของประกาศ ประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับ และข้อปฏิบัติของผู้บริโภค ตามประกาศฯ ทั้งนี้ สามารถรับชมรายการ “NBT มีคำตอบ” ในส่วนการนำเสนอประเด็นเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค การให้ความรู้ การเตือนภัย การสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิผู้บริโภค รวมถึงเรื่องที่เป็นประเด็นที่ผู้บริโภค ให้ความสนใจในสถานการณ์ปัจจุบัน

## ๑๐.๗ สคบ.เสริมความรู้โทษพิษภัย “บุหรีไฟฟ้า” ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโครงการการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการขายบุหรีไฟฟ้าและการสร้างองค์ความรู้เรื่องพิษภัยของบุหรีไฟฟ้า การอบรมให้ความรู้กลุ่มแกนนำ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย กิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ ๔ ภาค ณ ห้องประชุมภูมิปัญญาศิลป์ ชั้น ๓ สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา (นายสังคม เกิดก่อ) เป็นประธานในพิธีเปิด และผู้อำนวยการฝ่ายเผยแพร่วิชาการและพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค (นางสาวดาลัด ริยะสวัสดิ์) กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ของโครงการ และรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายฐิตินันท์ สิงหา) บรรยายพิเศษ เรื่อง “แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้าอันตราย” ในภาคเข้ามีการเสวนา เรื่อง บุหรีไฟฟ้า : อันตราย ปัญหา ผลกระทบ ได้แก่ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และภาคบ่ายจัดเสวนา เรื่อง บุหรีไฟฟ้า : มาตรการ การป้องกัน ปัญหา ในภาครัฐ ภาคสังคม มีวิทยากรที่มาให้ความรู้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สาธารณสุขจังหวัดสงขลา และเครือข่ายสร้างเสริมสุขภาพเยาวชน ผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมประมาณ ๒๐๐ คน พร้อมทั้งจัดแสดงนิทรรศการเกี่ยวกับบุหรีไฟฟ้าโดยสคบ. และศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ และมีการถ่ายทอดสดทาง Facebook

๑๐.๘ สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นลูกบ้านจัดสรร ร้อง! บ้านไม่ได้มาตรฐาน จ.ปทุมธานี



เมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการ สคบ. มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา เข้าร่วมรายการสถานีประชาชน ณ สถานีโทรทัศน์ Thai PBS ประเด็น ลูกบ้านจัดสรร ร้อง! บ้านไม่ได้มาตรฐาน อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี หลังซื้อบ้านได้ไม่ถึงปี พบปัญหาน้ำรั่วไหลช่วงฝนตก และท่อระบายน้ำแตกรั่วส่งผลกระทบต่อพื้นที่ข้างเคียง โดยที่ผ่านมาแจ้งไปยังโครงการเพื่อปรับปรุงแก้ไข แต่สุดท้ายกลับจัดการแก้ไขปัญหาไม่ได้ จากประเด็นดังกล่าว ผู้แทน สคบ. ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องข้อกฎหมายที่จะสามารถเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคได้ รวมถึง ประเด็นต่าง ๆ ที่ ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ในส่วนสคบ. ได้แนะนำผู้บริโภคในกรณีดังกล่าว รวมถึงแนวทางการร้องเรียนต่อไป

## ๑๐.๙ “สคบ.เตรียมเช็คบิลขนส่ง เอี่ยวขายบุหรี่ไฟฟ้า” อันตรายเตือนเยาวชนอย่าหลงผิด



เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นางสาวทรงศิริ จุมพล รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รักษาการแทนเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำโดยนายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสัญญาปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่รวม ๑๘ นาย ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าภายหลังจากได้รับแจ้งเบาะแสจากผู้ปกครองว่ามีบุคคลแอบขายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าในพื้นที่ภาคเหนือ พบว่ามีการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้าจริง พนักงานเจ้าหน้าที่ จึงได้แสดงตนและดำเนินการตรวจยึดบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งเป็นของกลางประมาณ ๑,๘๐๐ ชิ้น มูลค่ากว่าล้านบาท ดำเนินคดีผู้ต้องหาจำนวน ๖ ราย จากการตรวจสอบข้อมูลลงพื้นที่ในครั้งนี้นับว่า มีการเปลี่ยนรูปแบบการขาย โดยจะไม่มีการเปิดขายหน้าร้านโดยตรงแต่จะมีการสร้างกลุ่มในแอปพลิเคชัน เมื่อมีการสั่งซื้อและชำระเงิน ผู้ขายจะเรียกพนักงานขนส่งผ่านแอปพลิเคชันรับขนส่งสินค้าเอกซนมารับสินค้าและนำไปส่งให้แก่ลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเด็กและเยาวชน เป็นที่สังเกตว่าพนักงานขนส่งจะทราบราคาสินค้าดังกล่าวเป็นบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า สคบ. จึงฝากเตือนผู้ประกอบการขนส่งบางรายที่ทำในลักษณะนี้อาจเข้าข่ายเป็นความผิดร่วมกับผู้ขาย และ สคบ. จะดำเนินคดีอย่างเด็ดขาดกับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งถือเป็นกลไกสำคัญให้สินค้าอันตรายเหล่านี้ไปสู่มือเด็กและเยาวชนจากตามข่าวที่ปรากฏว่าในจังหวัดบุรีรัมย์มีเด็กวัยประถมปอดหาย หลังสูบบุหรี่ไฟฟ้าประมาณหนึ่งปี สคบ. จึงจำเป็นต้องทลายวงจรที่บ่อนทำลายสุขภาพประชาชนนี้ต่อไป ทั้งนี้ การขายบุหรี่ไฟฟ้าและน้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า ถือว่าเป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยสินค้าและบริการ ที่ ๒๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๘ ก.ค. ๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขาย

หรือให้บริการสินค้า บารากู บารากูไฟฟ้า หรือบูหรี่ไฟฟ้า หรือตัวยาบารากู น้ํายาสำหรับเติมบารากูหรือบูหรี่ไฟฟ้า ที่ผ่านมาสํานักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ลงพื้นที่บังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่องตามนโยบายของ รัฐบาลและเลขาธิการ สคบ. เนื่องจากบูหรี่ไฟฟ้าและน้ํายาบูหรี่ไฟฟ้า ส่งผลกระทบต่อสุขภาพโดยเฉพาะเด็ก และเยาวชน ท่านใดที่พบเห็นการลักลอบขายบูหรี่ไฟฟ้า น้ํายาบูหรี่ไฟฟ้า ท่านสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในพื้นที่หรือแจ้งสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) ได้

๑๐.๑๐ โฆษกรัฐบาลนำ สคบ. กรมควบคุมโรค และเจ้าหน้าที่ กทม. ลุยกวาดล้างบุหรี่ไฟฟ้า



เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นายจรัญ ห่วงทรัพย์ โฆษกรัฐบาลและที่ปรึกษานายกรัฐมนตรี นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำโดย นายเลิศศักดิ์ รักรัตนธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ พร้อมเจ้าหน้าที่ สคบ. นายแพทย์ชนันท์ สิทธิบุศย์ ผู้อำนวยการกองงานคณะกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ กรมควบคุมโรค และเจ้าหน้าที่สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้ร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบร้านลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า จำนวน ๓ ร้าน ได้แก่ ร้าน Vape Shop คูบอน ตั้งอยู่บริเวณตรงข้ามซอยคูบอน ๒๕ ร้าน WARP CAFE ตั้งอยู่ซอยคูบอน ๒๗ และร้าน VMC HUB ตั้งอยู่ซอยนวลจันทร์ ๓๖/๑ พนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้แสดงตนกับผู้ขายทั้ง ๓ ร้าน และดำเนินการยึดของกลาง พร้อมลงบันทึกประจำวัน ณ สน.คันนายาว ในการบังคับใช้กฎหมายครั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ สคบ. ได้ยึดของกลาง ประมาณทั้งสิ้น ๓,๐๐๐ รายการ มูลค่าประมาณ ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่ง สคบ. จะได้สืบสวนขยายผลเพื่อดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต่อไป ทั้งนี้ การลักลอบผลิตเพื่อขาย ขาย บุหรี่ไฟฟ้า นำยาบุหรี่ไฟฟ้า เป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการที่ ๒๔/๒๕๖๗ เรื่อง ห้ามผลิตเพื่อขาย ห้ามขายหรือให้บริการสินค้า บาราเก๋ บาราเก๋ไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า หรือตัวยาบาราเก๋ นำยาสำหรับเติมบาราเก๋ไฟฟ้าหรือบุหรี่ไฟฟ้า หากฝ่าฝืนเป็นความผิดตามพรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ต้องระวางโทษตามมาตรา ๕๖/๔ มีโทษจำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖ แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากผู้ใดพบเห็นการลักลอบผลิต ขายบุหรี่ไฟฟ้า นำยาบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ ตำรวจในท้องที่ หรือแจ้ง สคบ. ได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด”



๑๐.๑๒ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมติดตามแนวทางการแก้ไขปัญหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีแอปพลิเคชันก๊วเงิน



เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) เป็นประธานการประชุมติดตามแนวทางการกำกับดูแลกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแอปพลิเคชันก๊วเงิน พร้อมด้วยว่าที่เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ และกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมประชุมเพื่อหามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ณ ห้องประชุม ๓๐๒ ตึกบัญชาการ ทำเนียบรัฐบาล

๑๐.๑๓ รมต. จิราพร นำประชุมหามาตรการแก้ปัญหาบุหรี่ไฟฟ้า มหันตภัยร้ายทำลายเด็กและเยาวชน ร่วมกับ ๑๘ หน่วยงาน



เมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร สินธุ์ไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมแนวทางการแก้ไขปัญหา “บุหรี่ไฟฟ้า” มหันตภัยร้ายทำลายเด็กและเยาวชน โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๘ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม , กระทรวงศึกษาธิการ , กระทรวงมหาดไทย , สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง , กรมศุลกากร , กรมสรรพสามิต , กรมควบคุมโรค , กรมการปกครอง , กรมประชาสัมพันธ์ , กรมการค้าต่างประเทศ , มณฑลทหารบกที่ ๑๑ , สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค , สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ , สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ , สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ , สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน , กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค , กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาบุหรี่ไฟฟ้าอย่างครบวงจร ในการเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายและดำเนินมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันการลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าในทุกรูปแบบ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจ โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนที่อาจตกเป็นเหยื่อของบุหรี่ไฟฟ้าได้ง่าย ณ ห้องประชุม คณะรัฐมนตรี ชั้น ๒ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ตามที่นายกรัฐมนตรี ได้มีข้อสั่งการเกี่ยวกับการปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้าที่เป็นอันตราย โดยมีมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

บุรีไฟฟ้า ของแต่ละหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้ให้ดำเนินการตามมาตรการในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนในแต่ละมาตรการ และนำมาเสนอในอีก ๗ วัน ซึ่งมีมาตรการ ดังนี้

๑. มาตรการปราบปราม โดยให้ทุกหน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับบุรีไฟฟ้า ร่วมกัน ในการบังคับใช้กฎหมายเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยเร่งรัดดำเนินการปราบปรามในการนำเข้า ผสม ขาย หรือ ให้บริการ บุรีไฟฟ้า และกำหนดแผนการดำเนินการปราบปรามให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น รวมถึงการลงพื้นที่ ปราบปราม เช่น สถานบันเทิง สถานศึกษา สถานที่ทำงาน

๒. มาตรการส่งเสริมให้ความรู้พิษภัยของบุรีไฟฟ้ารวมถึงการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะกลุ่ม เด็กและเยาวชนในสถานศึกษา

๓. มาตรการในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการปราบปราม การลักลอบขายบุรีไฟฟ้าไม่ว่าจะเป็นการนำเข้าหรือร้านค้าที่เปิดขาย

## ๑๐.๑๔ รมต. จิราพร ลงพื้นที่ท่าเรือกรุงเทพ ติดตามการลักลอบนำเข้าบุหรี่ไฟฟ้า



เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร ลินธุ์ไพโร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ลงพื้นที่ติดตามการนำเข้าบุหรี่ไฟฟ้าทางเรือขนส่งสินค้า ณ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมศุลกากร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์ ได้เชิญ ๑๙ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมประชุมหารือแนวทางการแก้ปัญหาบุหรี่ไฟฟ้า เมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ตามข้อสั่งการของ นางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี โดยได้กำหนด ๓ แนวทางในการกำจัดบุหรี่ไฟฟ้า คือ ปราบปราม ป้องกัน และปรับปรุง

จากรายงานของกรมศุลกากรพบว่า ด้านท่าเรือกรุงเทพฯ มีการลักลอบนำเข้าบุหรี่ไฟฟ้ามากที่สุด โดยจากปี ๒๕๖๗ ถึงปัจจุบัน สามารถตรวจจับบุหรี่ไฟฟ้าได้ทั้งสิ้น ๙๔๘,๓๐๐ ซิ่น ซึ่งบุหรี่ไฟฟ้าเหล่านี้แพร่กระจายไปทั่วประเทศไทย ตามร้านค้าต่าง ๆ โดยเฉพาะร้านที่ลักลอบขายในเขตชุมชน ใกล้สถานศึกษา รวมถึงบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เราจึงนำมาตรึงการเดียวกันกับการปราบปรามยาเสพติดมาใช้ คือ Seal Stop Safe โดยทำงานร่วมกันกับฝ่ายความมั่นคงในการตรวจสอบสกัดทุกด่านถาวร และตลอดแนวชายแดน ด้านชายแดนคือจุดสำคัญในการสกัดกั้นการนำเข้าบุหรี่ไฟฟ้า

สำหรับการลงพื้นที่นางสาวจิราพรฯ ได้ติดตามระบบการตรวจสอบสินค้านำเข้า ต้นทางของสินค้า สถานที่นำส่ง รวมถึงกระบวนการคัดแยกและการใช้เครื่อง X-Ray ในการสุ่มตรวจตู้สินค้าที่น่าสงสัยในการสำแดงข้อมูลการนำเข้า โดยในส่วนของสินค้าที่ตรวจยึดได้ นางสาวจิราพรฯ มีนโยบายไม่ให้มีการระงับคดี แต่ให้ส่งดำเนินคดีกับกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และส่งต่อไปยัง สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เพื่อตรวจสอบเส้นทางการเงิน ดำเนินการยึดทรัพย์ และขยายผลจับกุมไปยังเครือข่ายที่เกี่ยวข้องต่อไป พร้อมทำบัญชีแบล็กลิสต์บริษัทที่นำเข้า-ส่งออก เพื่อตัดวงจรการแพร่กระจายของบุหรี่ไฟฟ้าตั้งแต่ต้นทาง

## ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ โครงการบำรุงรักษาเครือข่ายเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (จำนวน ๔ ครั้ง)

การจัดโครงการบำรุงรักษาเครือข่ายเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ กิจกรรมฝึกอบรมการพัฒนาทักษะดิจิทัลสู่การขับเคลื่อน สคบ. ดิจิทัล : OCPB Smart Digital ๒๐๒๕ หลักสูตร ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล : PDPA และการธรรมาภิบาลข้อมูล : Data Governance โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สู่หน่วยงาน Smart Digital เมื่อวันที่ ๓ , ๔ , ๒๕ , ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ และฝึกทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

## ๑.๒ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดอุบลราชธานี

การจัดโครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งร่างกายและจิตใจและให้เกิดความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค รวมถึงการกำกับดูแลบังคับใช้กฎหมายและตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนบูรณาการภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม การประชุมเชิงปฏิบัติการซักซ้อมความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพและผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.๒๕๕๙ รวมถึงการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ณ สถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุ พร้อมทั้งลงพื้นที่ทำกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์สร้างความตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคเมื่อวันที่ ๓ - ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ ห้องทัพบกสยาม ๔ ชั้น ๕ โรงแรมสุนีย์แกรนด์ แอนด์ คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้มีความตระหนักรู้ในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสังคมในการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุพร้อมก้าวสู่สังคมสูงวัยแบบสมบูรณ์ด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีอย่างยั่งยืน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วนประสานงานภาครัฐและเอกชน)

### ๑.๓ โครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation

การจัดโครงการพัฒนากระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. และทบทวน ยกเลิก หรือปรับปรุงกระบวนการขององค์กรสู่ Digital Transformation ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย ตามภารกิจและมีการกำหนด Leading Indicator เมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ โรงแรมมารวยการ์เด็น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๕ คน



**ผลการดำเนินงาน :** บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ สคบ. และประชาชนสามารถรับรู้แนวทางปฏิบัติงาน และได้รับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภคที่สะดวก รวดเร็วเพิ่มขึ้น หน่วยงานมีกระบวนการที่มีความสอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่เป็นปัจจุบันทันสมัยและมีการวัดผลผลิต Leading Indicator ที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

### ๑.๔ โครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การจัดโครงการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับการอบรมให้มีทักษะการสืบสวนสอบสวน การเจรจาไกล่เกลี่ย การจัดทำสำนวนคดีผู้บริโภค การจัดทำสื่อดิจิทัล ตลอดจนทักษะอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ โรงแรมแคนทารี เบย์ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๕๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งเสริมความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนในการบริโภคสินค้าหรือบริการ และปฏิบัติงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ และมีความเชี่ยวชาญ

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

### ๑.๕ โครงการ “OCPB ‘s APPROVED”

การจัดโครงการ “OCPB ‘s APPROVED” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการที่ผ่านการรับรองเบื้องต้น ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าพร้อมกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจ และลดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคจากการคัดแยกผู้ประกอบการธุรกิจที่ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๕๐ คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

**ผลการดำเนินงาน :** เกิดการจัดระเบียบทางสังคมกับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีธรรมาภิบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งในอนาคตผู้ประกอบการควรต้องปรับตัวและให้ความสำคัญกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคลดลงอย่างมีนัยสำคัญเพราะผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรอง (Approved) จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนประสานงานภาครัฐ และเอกชน

## ๑.๖ โครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค

การจัดโครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างและพัฒนากระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในทุกมิติ เพื่อให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นธรรม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดย สคบ. จะดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับกระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในอนาคต เมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๕๐ คน



ผลการดำเนินงาน : เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งคาดว่าจะช่วยให้การแก้ปัญหามีความรวดเร็วขึ้น เมื่อเทียบกับการดำเนินการแบบรายกรณี โดยจะช่วยลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อยกระดับกระบวนการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในอนาคต

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

**๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

**คณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ จำนวน ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการบูรณาการการประกอบธุรกิจที่เข้าข่ายแชร์ลูกโซ่
๒. รายงานผลการดำเนินการบันทึกความเข้าใจในความร่วมมือระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่อง ความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๕
๓. การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งเพิกถอนทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ของบริษัท ดีไอคอนกรุ๊ป จำกัด

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทสารปรับปรุงดิน ตราขาวไร ของบริษัท น้ำตาลราชบุรี จำกัด
๒. ขอรื้อประเด็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาสินค้าที่ไม่มีคุณภาพจากต่างประเทศ

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาจองของผู้ประกอบธุรกิจขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัดตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ และเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร แบบ ข

**๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๒. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

## **คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

### **๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๗ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวณัฐพร รัตนโชติบัณฑิต
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายถนอมวงศ์ บุตรดี
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายอนุธ แดงเพ็ง
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางขวัญจิตร ก้อนแก้ว
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท นัฐนันท์ดูแลและบริการ จำกัด
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายศิริชัย ชัยศักดิ์ศรีสกุล
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด บ้านหมี ๘๘ โฮมเดค และนางสาวอลิสสา ฐิตาคม

หุ้นส่วนผู้จัดการห้างฯ

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวรัตนภรณ์ อิมสุข (ชื่อสกุลเดิม “ช่วยชานา”)
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท พีพีคาร์ ควอลิตี้ จำกัด
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท นัฐนันท์ ดูแลและบริการ จำกัด และนายอำนาจ สุขันต์
๑๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายทศภรณ์ จินาวรรกุล
๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายกฤษดา จันทร์อบ
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท มาเบล กรู๊ป จำกัด
๑๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เดอะ แมทเทอร์ เทรดิง จำกัด
๑๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายปรัชญา บุญญานุกอกลม

### **๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คอนติเนนตัล ซิตี จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายรุ่งเพชร ประเสริฐศรี
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เยลโล่ฟินน์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สวนหลวงบ้านและที่ดิน จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน)
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท พาร์ค ออริจิ้น ราชเทวี (จำกัด)
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวจารวีกร อุดคำมี
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท คลาส เทค จำกัด
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวโปรดปราน สุนทรนาค

### **๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์ จำกัด
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาว ภัสนิชา สิทธิชัยบุญเรือง
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายณัฐพล สอนเครือ (ผู้ขายและผู้รับโอน)
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวอุไรวรรณ จอมชื่อตรง
๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพันธวัช ถัมภมมงคล

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวชลิตา คงเพชรทิพย์
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวธัญญ์รัสมิ์ จุฑาธันยมนย์
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ทราวีสซิงโก อินโนเทค จำกัด และบริษัท สบายเพย์ จำกัด
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องของนางสาวธัญญา ชูศรี
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายมนตะกาน มณีรัตน์ประภา
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท สตรอง ทิกเก็ต แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

#### **๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาความเป็นอันตรายของรถยนต์ ยี่ห้อ Audi กรณีงดการชาร์จ แบตเตอรี่แรงดันสูงผ่านแหล่งชาร์จภายนอกและงดใช้โหมด e-tron Battery Hold เป็นการชั่วคราว
๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC
๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการธุรกิจ

#### **๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพนรัตน์ ปัทมะนาวิณ
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพิสิฐ ยิ่งยศเรืองรอง
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายชาคริต ศรีเสถียร และนางสาวธัญญ์รัตน์ รัตน์ทองคง (ในฐานะผู้ขายสินค้า) และนางสาวกรรณิกา รตาทรรณ (ในฐานะรับเงินค่าสินค้า)

#### **๖. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก
๓. ขอหารือประเด็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาสินค้าที่ไม่มีคุณภาพจากต่างประเทศ
๔. ขอหารือประเด็นเหตุผลความจำเป็นในการกำหนดให้สินค้าประเภทเสื้อผ้าสำเร็จรูปเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

#### **๗. คณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาให้ความเห็นสัญญาของรถยนต์ (รถใหม่) ของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (รถใหม่) ที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗

**๘. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ และเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร แบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร แบบ ข

๒. พิจารณาศึกษาและจัดทำ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

๓. พิจารณาทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗

๔. พิจารณาศึกษาและจัดทำ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการ (เช่า) รถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

**๙. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาการโฆษณาขายรถยนต์ ยี่ห้อ VOLVO ของบริษัท วอลโว่ คาร์ (ประเทศไทย) จำกัด

**๑๐. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓๕ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๖๖ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๖ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๒๙ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๓๗ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๑๕๐,๐๐๕.๖๑ บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนห้าหมื่นห้าบาทหกสิบบเอ็ดสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	-	๒	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๘	๘	๘	-	๘	-
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๑๐	๑๐	๖	๔	-
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๕	๒๕	๑๐	๑๕	๕๔,๖๐๕.๖๑
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๓	๕	๕	๑	๔	๒๘,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๒	๔	๔	๓	๑	๔๑,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๕	๗	๗	๖	๑	๕๐,๐๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๕	๕	๕	๓	๒	๘๗๕,๙๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๕	๖๖	๖๖	๒๙	๓๗	๑,๑๕๐,๐๐๕.๖๑

### ๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม              | จำนวน ๑๘๙ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%    |                 |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)      | จำนวน ๑๘๙ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%    |                 |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๑๓๓ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๘%  |                 |

-----