

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

## คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

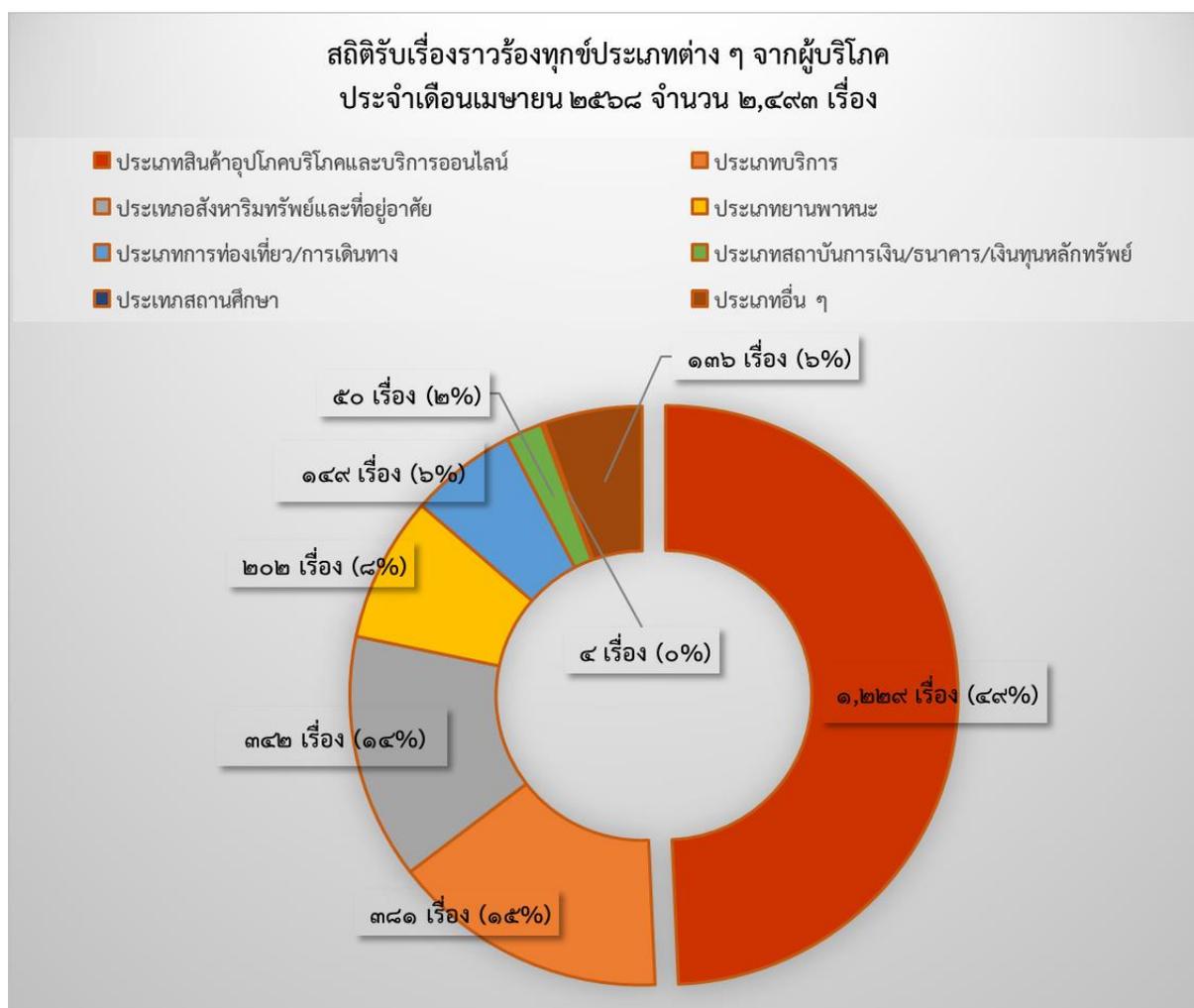
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๔
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๕
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๕
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๖
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๗
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ	๑๙
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๒
๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๘
๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๓๒
๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๖

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๔๙๓ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (ราย)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์	๙๒๖
๒.	รถยนต์	๑๘๗
๓.	ศูนย์บริการ	๑๑๙
๔.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๑๕
๕.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๙๗

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๓๙ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๓๙ ราย เป็นเงิน ๕,๐๘๔,๗๘๑.๐๐ บาท (ห้าล้านแปดหมื่นสี่พันเจ็ดร้อยแปดสิบเอ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๐	๒๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๒๒๗	๒๒๗	๒๑๓,๖๑๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๘	๔๘	๔,๒๘๓,๒๓๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรง	๕๑	๕๑	๑๐๓,๔๕๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๗๕	๗๕	๔๘๔,๔๙๐.๐๐
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๑๘	๖๑๘	-
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๓๙</b>	<b>๑,๐๓๙</b>	<b>๕,๐๘๔,๗๘๑.๐๐</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

**หมายเหตุ** (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนเมษายน ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๗,๐๐๐ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๘ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๘ ราย เป็นเงิน ๔๕๒,๙๖๗.๐๐ บาท (สี่แสนห้าหมื่นสองพันเก้าร้อยหกสิบเจ็ดบาทถ้วน)

### ๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๗ คดี ผู้บริโภค ๓๔ ราย เป็นเงิน ๕๒,๗๖๒,๗๓๗.๐๐ บาท (ห้าสิบล้านเจ็ดแสนหกหมื่นสองพันเจ็ดร้อยสามสิบบาทถ้วน)

### ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๙ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๑๕ ราย เป็นเงิน ๑,๓๗๘,๔๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสามแสนเจ็ดหมื่นแปดพันสี่ร้อยบาทถ้วน)

### ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๖ ราย เป็นเงิน ๗,๗๖๙,๙๘๐.๐๐ บาท (เจ็ดล้านเจ็ดแสนหกหมื่นเก้าพันเก้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน)

### ๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๘ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียน ลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๐ ราย

### ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๒๗๑ ราย

๘.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๔ ราย

### ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑,๔๕๔ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

### ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ.จับมือ สอศ.ร่วมสร้างสังคมไทย “ปลอดภัยไร้ไฟฟ้า” ณ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ (๒) สคบ.จับมือ สอศ.ร่วมสร้างสังคมไทย “ปลอดภัยไร้ไฟฟ้า” ณ วิทยาลัยเทคนิคราชสีหราชาราม (๓) รมต. จิราพรฯ นิ่งหัวโตะวางมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้า (๔) สคบ.ร่วมบันทึกเทปรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น: กมธ. การคุ้มครองผู้บริโภคเสนอโมเดล ๔R แก้ปัญหาการคืนเงินดาวน์บ้าน (๕) สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. กับการแก้ไขปัญหาการซื้อสิ่งหาปริมาณทรัพย์ (๖) สคบ. ลงตรวจสอบเครื่องเล่นตู้คีบตุ๊กตา เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

### ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร และเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... (๒) โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดนครนายก (๓) โครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสืบสวนและการจัดทำสำนวนการสืบสวนสอบสวนของพนักงานเจ้าหน้าที่ (๔) โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๑๗</b>	<b>๕๓</b>
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๑
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ	๒	๗
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๒	๑๔
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๓	๑๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๖
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองข้อความบนฉลากสินค้า	๑	๑
คณะอนุกรรมการพิจารณาล้นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า	๒	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๕</b>	<b>๘</b>
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๔	๗
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๑	๑
<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>	<b>๖๑</b>

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๓๓</b>	<b>๗๑</b>	<b>๖๙</b>	<b>๒๖</b>	<b>๔๕</b>	<b>๑,๐๘๕,๒๘๑.๐๐</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 ๙๘.๔๑ %

๑๓.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๑,๙๘๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๙%

\*\*\*\*\*

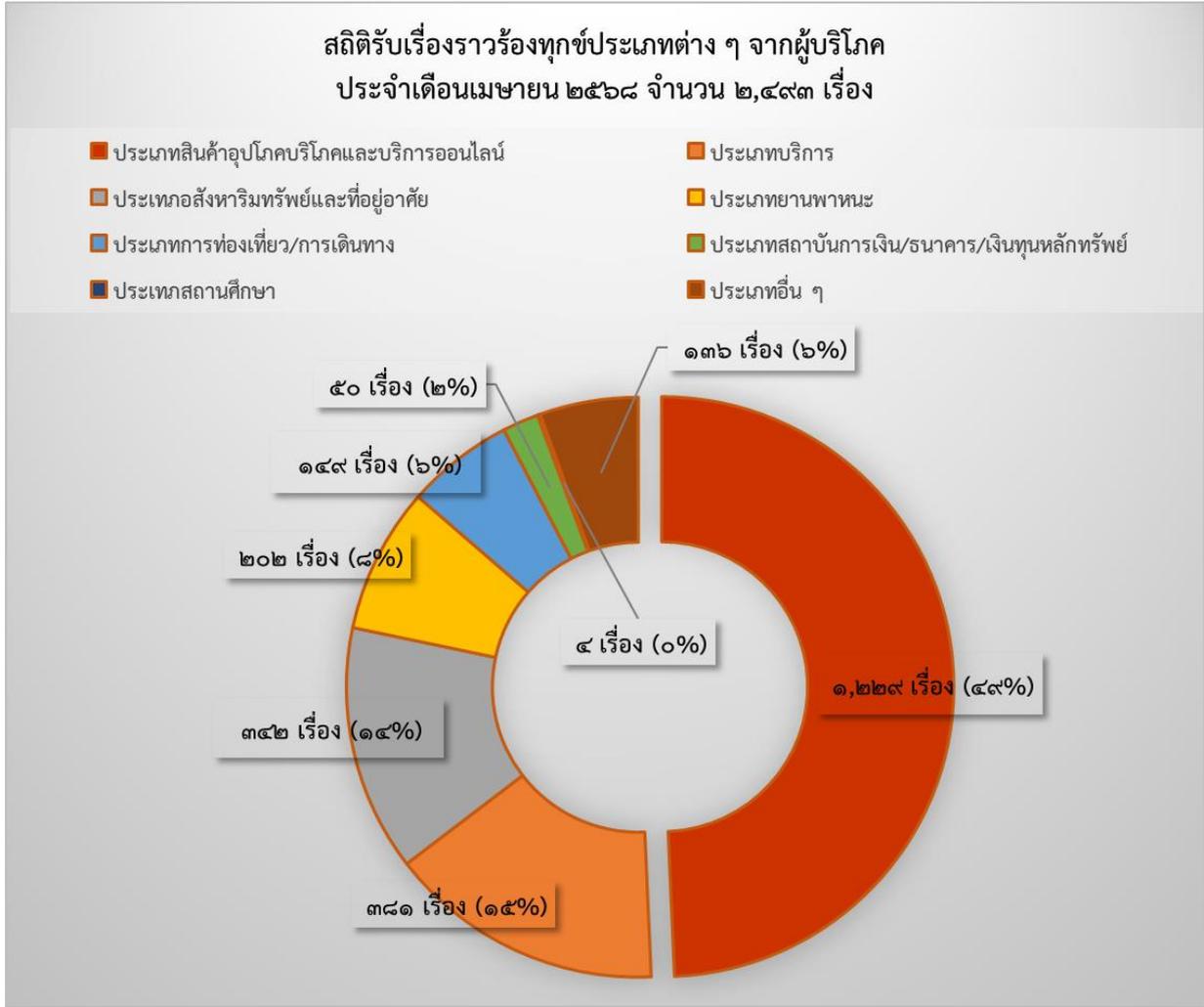
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (เดือนเมษายน ๒๕๖๘)

\*\*\*\*\*

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

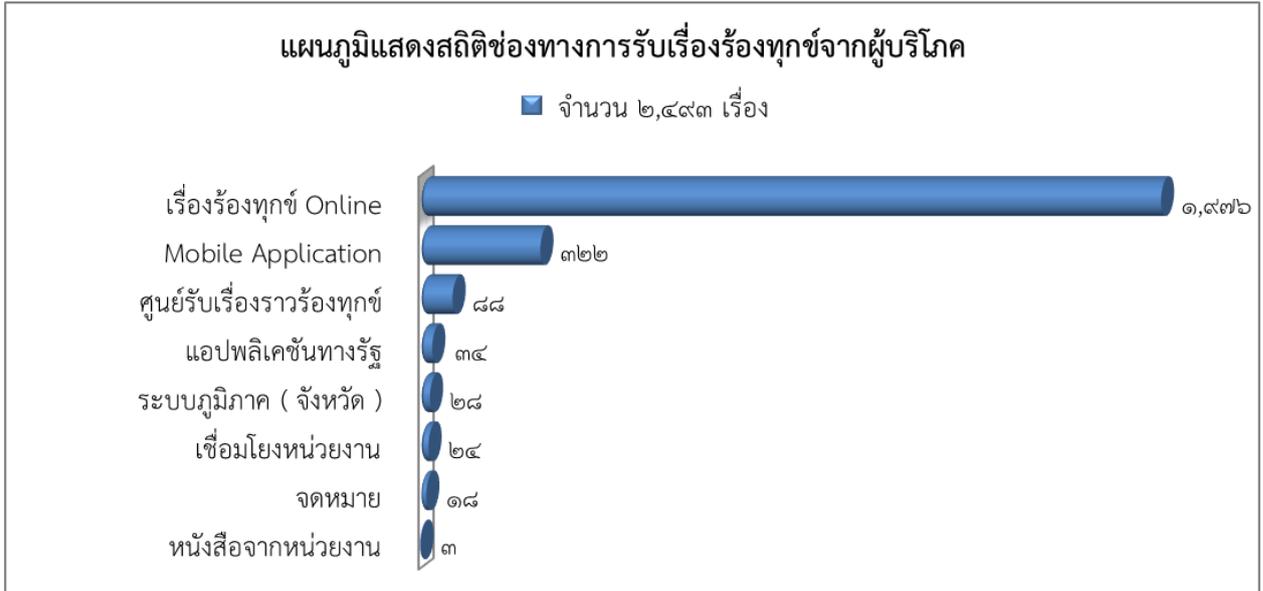
**๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค**

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น ๒,๔๙๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ :** สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครวม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม 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 ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๒,๔๙๓ เรื่อง ดังนี้

**๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๒๒๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๘**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๙๒๖)	ขอเงินคืน	๓๔๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๐๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๔๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๓
	สินค้าชำรุด	๕
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
สินค้าบริโภค (๙๕)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
	ตรวจสอบราคาส่ง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๐)	สินค้าชำรุด	๓๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ขอเงินคืน	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๓๙)	สินค้าชำรุด	๒๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๘)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๖ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	สินค้าชำรุด ๑๑	
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	ไม่ได้มาตรฐาน ๖ โฆษณาเกินจริง ๑ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑ ขอเงินคืน ๑	
เครื่องประดับ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๔ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒	
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔)	สินค้าชำรุด ๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑ ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๑ ขอเงินคืน ๑	
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑	
วัดถ้ำมงคล (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑	

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๙๒๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

## ๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๓๘๑ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๑๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑๙
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๘๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
Internet (๕๐)	ค่าบริการเกินจริง	๓๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	ขอค่าปรึกษา	๒
	ขอเงินคืน	๑
ประกันภัย (๒๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๘
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๑
ฟิตเนส (๒๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๐)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๐
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
ร้านอาหาร (๑๐)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๘
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
ห้างสรรพสินค้า (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
อู่ซ่อมรถ (๗)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๖
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
บัตรชมการแสดง (๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๖
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
สัญญาบริการ (๒)	ผิดสัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
รถ ชมมก. (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๑๙ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๓๔๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๑๕)	ขอเงินประกันคืน	๙๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๗
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๑
	ขอเงินคืน	๒๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
บ้านจัดสรร (๔๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๐
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔๒)	ขอเงินคืน	๒๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๖
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๒๑)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๑๑๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๐๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๘๗)	ชำรุด	๙๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๘
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๑)	ชำรุด	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
รถยนต์มือสอง (๓)	ขอเงินจองคืน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
รถจักรยาน (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๘๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

#### ๕. ประเภทการร้องเรียน/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการร้องเรียน/การเดินทาง จำนวน ๑๔๙ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการร้องเรียน/การเดินทาง เดือนเมษายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ตั๋วถูกยกเลิก	๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
โรงแรม (๓๘)	ขอเงินคืน	๒๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๓)	ขอเงินคืน	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการร้องเรียน/การเดินทาง ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๘๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

**๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๕๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนเมษายน ๒๕๖๘**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๒๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๔
	ขอเงินคืน	๓
เช่าซื้อ (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
สินเชื่อ (๔)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ธนาคาร (๒)	ขอคำปรึกษา	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๒๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถานศึกษา (๔)	ขอเงินคืน ๔

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

### ๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๓๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนเมษายน ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๑๓๖)	ไม่ระบุ ๑๓๖

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๑๓๖ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนเมษายน ๒๕๖๘

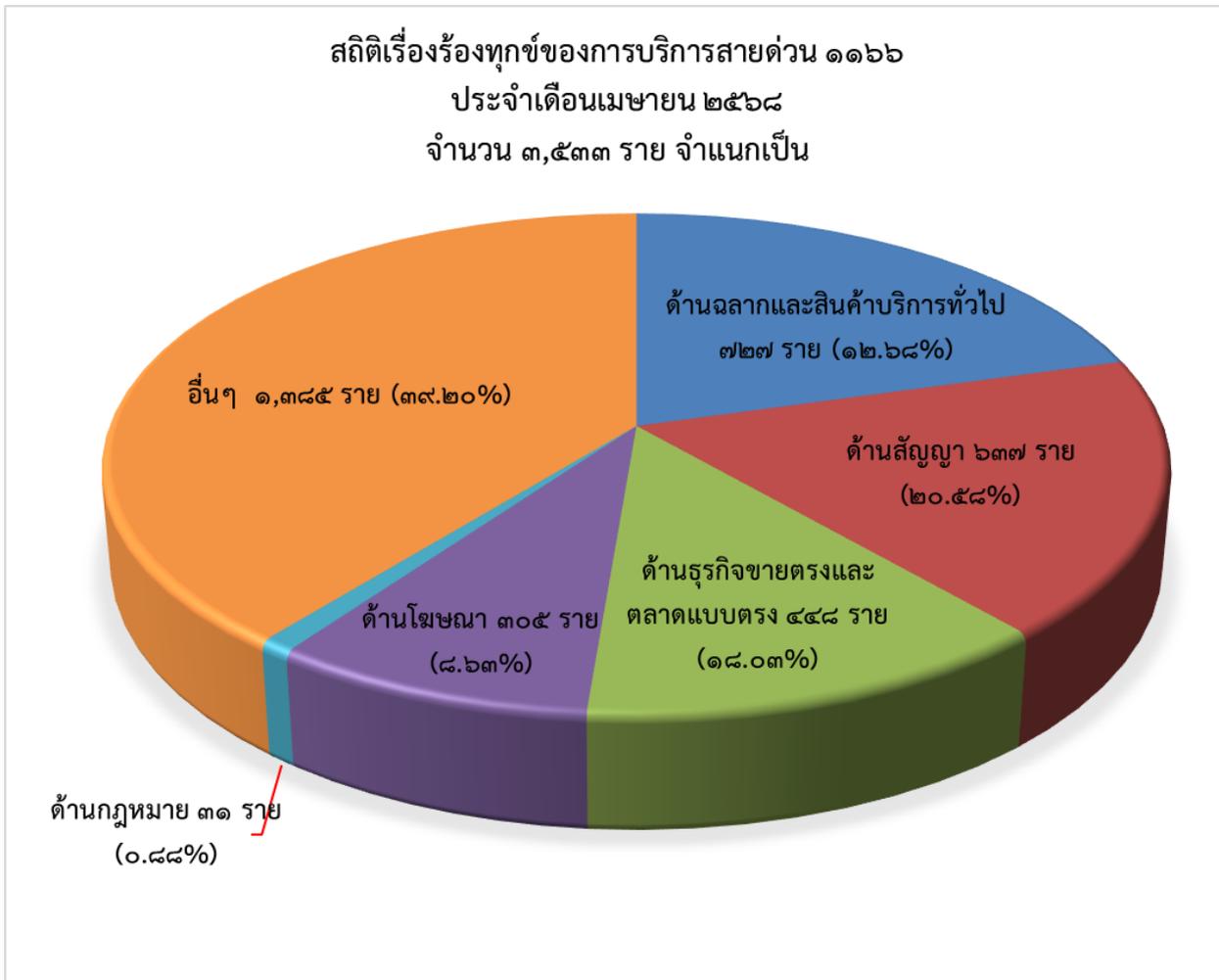
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๙๒๖)	ขอเงินคืน	๓๕๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๐๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๓๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๓
	โฆษณาเกินจริง	๑๓
	สินค้าชำรุด	๕
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๑๘๗)	ชำรุด	๙๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑	
<b>อันดับที่ ๓</b> ศูนย์บริการ(๑๑๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑๖
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๓
<b>อันดับที่ ๔</b> อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๑๕)	ขอเงินประกันคืน	๙๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๗
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเช่าอยู่อาศัย	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑	
<b>อันดับที่ ๕</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๗)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕๓
	ขอเงินคืน	๑๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	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 ๓,๕๓๓ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๓,๕๓๓ ราย

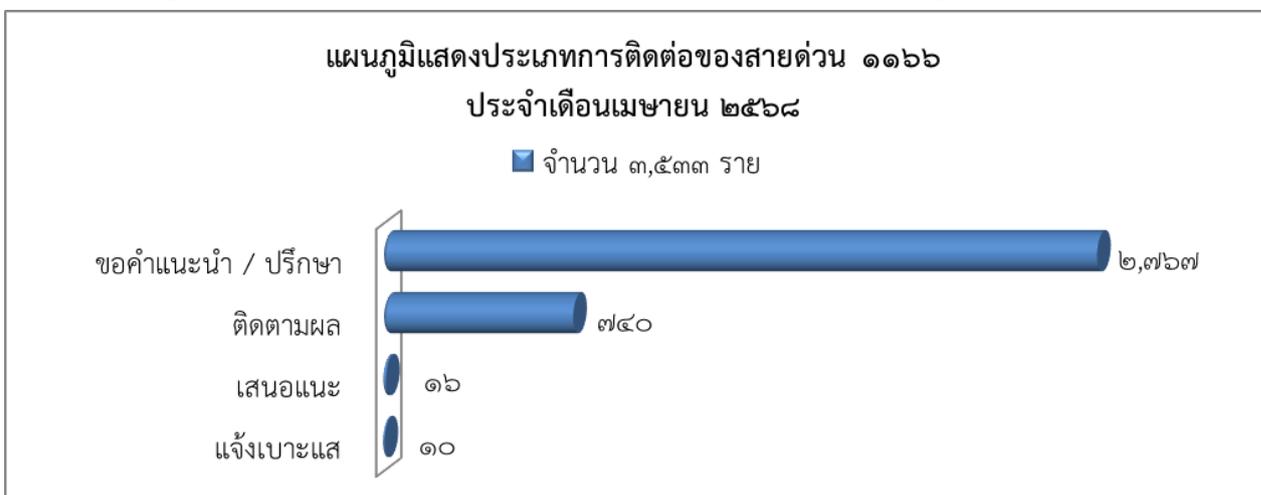
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๓๙ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๐๓๙ ราย เป็นเงิน ๕,๐๘๔,๗๘๑.๐๐ บาท (ห้าล้านแปดหมื่นสี่พันเจ็ดร้อยแปดสิบเอ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	๒๐	๒๐	-
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	๒๒๗	๒๒๗	๒๑๓,๖๑๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	๔๘	๔๘	๔,๒๘๓,๒๓๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรง	๕๑	๕๑	๑๐๓,๔๔๐.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๗๕	๗๕	๔๘๔,๔๙๐.๐๐
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖๑๘	๖๑๘	-
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๓๙</b>	<b>๑,๐๓๙</b>	<b>๕,๐๘๔,๗๘๑.๐๐</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนเมษายน ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๗,๐๐๐ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๑	๑	๗๙,๔๖๕.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๓	๓	๕,๓๔๘.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๔	๔	๓๖๘,๑๕๔.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๘</b>	<b>๘</b>	<b>๔๕๒,๙๖๗.๐๐</b>

### ๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กรณีเรื่องการโฆษณา	๖	๘	๑,๑๔๘,๐๗๔.๐๐
กรณีสินค้าและบริการทั่วไป	๖	๖	๕๓,๗๔๙.๐๐
กรณีสัญญา/อสังหาริมทรัพย์	๑๕	๒๐	๕๑,๕๖๐,๙๑๔.๐๐
กรณีด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๗</b>	<b>๓๔</b>	<b>๕๒,๗๖๒,๗๓๗.๐๐</b>

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
ด้านโฆษณา	-	-	-
ด้านฉลาก	-	-	-
ด้านสัญญา	๖	๑๐	๑,๒๑๐,๐๐๐.๐๐
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑	๒	๑๓๒,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชัดเจนสื่อเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๒	๓	๓๖,๔๐๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๙</b>	<b>๑๕</b>	<b>๑,๓๗๘,๔๐๐.๐๐</b>

## ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๕๓๖/๒๕๖๖	ยึดห้องชุด	๑	๑	๗๓๙,๒๔๐.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๒๒๕/๒๕๖๖	ยึดห้องชุด	๑	๓	๑,๒๒๑,๓๔๐.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๖๖/๒๕๖๗	ยึดห้องชุด	๑	๓	๑,๖๒๐,๐๐๐.๐๐
บริษัท บ้านราชประสงค์ จำกัด (มหาชน) คดีหมายเลขแดงที่ ผบ ๒๒๕/๒๕๖๘	ยึดห้องชุด	๑	๑	๒,๑๕๑,๐๐๐.๐๐
ห้างหุ้นส่วนจำกัด มากรักษาบ้านและที่ดิน ที่ ๑ นางสาววรรณมา รักษา ที่ ๒ คดี หมายเลขแดงที่ ผบ ๒๗๖/๒๕๖๖	ยึดห้องชุด	๑	๘	๒,๐๓๘,๔๐๐.๐๐
<b>รวม</b>		<b>๕</b>	<b>๑๖</b>	<b>๗,๗๖๙,๙๘๐.๐๐</b>

## ๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ จำนวน ๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ออปปูล์นซ์ จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๗ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เดอะ ริช ออนไลน์ จำกัด
๒. บริษัท ศิริราชบำรุงเวช จำกัด
๓. บริษัท มีวทริโกลว์ จำกัด
๔. บริษัท ซีพีแรม จำกัด
๕. บริษัท งามดีคอตตอน จำกัด
๖. บริษัท โมดิน่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๗. บริษัท บีบีเจ แวงคอก จำกัด

## การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท บิวตี้ คอมมูนิตี้ จำกัด (มหาชน)
๒. บริษัท ฟอรั ยู โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท ยู มี พลัส กรุ๊ป จำกัด
๔. บริษัท เนก้า ลักกี้ จำกัด
๕. บริษัท ปันเปย์ (ประเทศไทย) จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ไทโยต้า อินซัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด
๒. บริษัท บิวตี้ คอมมูนิตี้ จำกัด (มหาชน)
๓. บริษัท จงสถิตย์ จำกัด
๔. บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท เดอะสตาร์ริชชี จำกัด

## ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน	
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>		
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๓	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	๑๓	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	-	ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนภูมิภาค)**

๘.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๒๕๘ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๒๔๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒๔๙ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ที่นอนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๕ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔ ราย

๘.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสัญญา</b>	๔ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายรถยนต์ใช้แล้วเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๔ ราย

**๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๘๖๗</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๕๑	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๔๕	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๕๔	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๔๗	เรื่อง
- บทความ	๗	เรื่อง
๑.๓ การเผยแพร่	๗๐๗	เรื่อง
(๑) Online	๗๕	เรื่อง
- Website	๑๔	เรื่อง
- Facebook	๑๐	เรื่อง
- Line	๕๑	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๔	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๘	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๗	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๗	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๗	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๗	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	๖๐๐	หน่วยงาน
๑.๔ โครงการ/กิจกรรม	๓	เรื่อง
๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๗	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

## ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

### ๑๐.๑ สคบ.จับมือ สอศ.ร่วมสร้างสังคมไทย “ปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ



เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จัดกิจกรรม “โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักติดตามและประเมินผลการอาชีวศึกษา (นายทวิศักดิ์ คิ้วทอง) สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ให้เกียรติเป็นประธานเปิดกิจกรรม พร้อมด้วยรองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา (นางสาวอรทัย เลิศชุดทด) กิจกรรม “โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” เป็นกิจกรรมสร้างความรู้เกี่ยวกับ “บุหรี่ไฟฟ้า” ทั้งในส่วนของผลกระทบต่อสุขภาพและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ ให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อการนำไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในภารกิจของแต่ละคน โดยมีนิตยสารจากศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และการบรรยายให้ความรู้เรื่อง บุหรี่ไฟฟ้าห้ามหันตภัยร้ายคร่าชีวิต โดยนายธีระ หงสกุล นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ และนายประยงค์ เฉลิมทิศ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ เป็นวิทยากร ทั้งในส่วนของบุหรี่ไฟฟ้าความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค และการใช้ชีวิตในยุคสังคมออนไลน์อย่างมีคุณภาพ โดยมีผู้เข้าร่วมงานประมาณ ๕๐ คน ประกอบด้วย อาจารย์ ตัวแทนนักศึกษา จากวิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกสมุทรปราการ วิทยาลัยการอาชีพพระสมุทรเจดีย์ และวิทยาลัยสารพัดช่าง สมุทรปราการ

## ๑๐.๒ สคบ.จับมือ สอศ.ร่วมสร้างสังคมไทย “ปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ วิทยาลัยเทคนิคราชสิทธาราม



เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๘ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า โดย ผู้อำนวยการสำนักติดตามและประเมินผลการอาชีวศึกษา (นายทวีศักดิ์ คิ้วทอง) ให้เกียรติเป็นประธานเปิดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ วิทยาลัยเทคนิคราชสิทธาราม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร พร้อมด้วยผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคราชสิทธาราม (นายสุรศักดิ์ แก้วทืด) การจัดการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับโทษ พิษภัย และกฎหมายเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้า วิทยากรจากศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ดร.วศิน พิพัฒนฉัตร) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายธีระ หงสกุล) นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ นอกจากนี้ทางวิทยาลัยฯ ได้สาธิตการทำลายบุหรี่ไฟฟ้า ด้วยเครื่อง E-CIGARETTE DESTROYER (เครื่องทำลายบุหรี่ไฟฟ้า) ซึ่งเป็นผลของการผลิตของวิทยาลัยราชสิทธาราม เพื่อทำลายบุหรี่ไฟฟ้า โดยเฉพาะ “บุหรี่ไฟฟ้า” นอกจากนี้จะเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายหลายฉบับแล้ว ยังมีสารเคมีต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย โดยเฉพาะ นิโคติน (Nicotine) ซึ่งเป็นสารเสพติดรุนแรงที่พบในยาสูบชนิดต่าง ๆ และยังมีสารผสมสารเสพติดอื่น ๆ เช่น ยาอี ยาบ้า กัญชา ฯลฯ เข้าไปด้วย ซึ่งยิ่งส่งผลเสียต่อสุขภาพหลายประการ อาทิ ทำให้หัวใจทำงานหนัก กล้ามเนื้อหัวใจตาย ความดันสูง เลือดไปเลี้ยงหัวใจลดลง ไขมันในเลือดผิดปกติ แผลหายช้า ทำลายระบบประสาทส่วนกลางและสมอง โรคระบบทางเดินหายใจต่างๆ หอบหืด ถุงลมโป่งพอง ปอดอักเสบรุนแรง (EVALI) เชื้อซีสต์เสื่อม ภาวะซึมเศร้า เบาหวาน เกิดแผลในกระเพาะ กระตุ้นให้เนื้อมะเร็งโตเร็วขึ้น ผลเสียต่อเด็กในครรภ์ อันตรายต่อทารกแรกเกิด ทั้งนี้ ยังมีประเด็นที่น่าห่วงอย่างที่สุดในปัจจุบัน คือ การแพร่ระบาดอย่างแพร่หลายในกลุ่มเด็กและเยาวชน โดยพบการเริ่มสูบบุหรี่ไฟฟ้าตั้งแต่ชั้นประถม โดยในกลุ่มของวัยรุ่นก็ยังมี การแพร่หลายไม่น้อยเหมือนกัน ซึ่งบุหรี่ไฟฟ้าที่นิยมในกลุ่มนี้ คือ Toy Pod (บุหรี่ไฟฟ้าที่อยู่ในรูปแบบของตุ๊กตา มีกลิ่นหอม) สำหรับโทษของผู้ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัย มีโทษตามพระบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๑๐.๓ รมต. จิราพรฯ นั่งหัวโต๊ะวางมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของบุรีไฟฟ้า



เมื่อวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) เป็นประธานประชุมมาตรการเกี่ยวกับการควบคุมการแพร่ระบาดของบุรีไฟฟ้า ครั้งที่ ๕ - ๑ ร่วมกับ ๒๐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการประชุมเพื่อกำหนดเป้าหมายของแผนปฏิบัติการควบคุมการแพร่ระบาดของบุรีไฟฟ้าในระยะเร่งด่วน ระยะสั้น และระยะยาว ตามนโยบายรัฐบาล การเผยแพร่ความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนและในสถานศึกษาได้ทราบถึงอันตรายของบุรีไฟฟ้า การเปิดช่องทางแจ้งเบาะแสผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐซึ่งมีประชาชนได้แจ้งเบาะแสกว่า ๕,๘๐๐ ราย เพื่อนำข้อมูลไปขยายผลในการจับกุมต่อไป การปราบปรามการลักลอบขายบุรีไฟฟ้าทั้งในสื่อออนไลน์ และตามด่านชายแดน เพื่อมิให้นำเข้ามาขายภายในประเทศ รวมถึงการแก้ไขกฎหมาย เพื่อการปราบปรามการขายบุรีไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ

๑๐.๔ สคบ.ร่วมบันทึกเทปรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น: กมธ.การคุ้มครองผู้บริโภค  
เสนอโมเดล 4R แก้ปัญหาการคืนเงินดาวน์บ้าน



เมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา และปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ ร่วมบันทึกเทปรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น กมธ.การคุ้มครองผู้บริโภค เสนอโมเดล 4R แก้ไขปัญหาการคืนเงินซื้อสังหาริมทรัพย์ โดยที่ผ่านมาพบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคมาโดยตลอดจากกรณีดังกล่าว และมีบทบาทในการช่วยเหลือผู้บริโภคในการเรียกร้องสิทธิ ด้านสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และทาง สคบ. ลงนามข้อตกลงร่วม (MOU) กับตัวแทนสมาคมอสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ ในเนื้อหาระบุว่า โครงการห้ามยึดเงินดาวน์ หรือเงินจองคอนโดมิเนียม หากลูกค้าซื้อคอนโดฯ ไม่ผ่าน ทั้งนี้ จากเหตุการณ์ที่มีผู้บริโภคถูกปฏิเสธการให้สินเชื่อในการซื้อที่อยู่อาศัยที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งนั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นจึงควรมีมาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจนเพื่อควบคุมสัญญาจองห้องชุดหรือบ้านจัดสรร และเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

๑๐.๕ สคบ. ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. กับการแก้ไขปัญหาการซื้ออสังหาริมทรัพย์



เมื่อวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ร่วมรายการ NBT มีคำตอบ ในประเด็น : สคบ. กับการแก้ไขปัญหาการซื้ออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่มีการร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เกี่ยวกับการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียม เช่น ปัญหาขอกู้สินเชื่อไม่ผ่าน การขอเงินจองคืน เจื่อนไขในสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค เป็นต้น พร้อมทั้งเสนอมาตรการในการช่วยเหลือผู้บริโภค รวมถึงกฎหมายควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจ และข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริโภคที่กำลังตัดสินใจซื้อบ้านและคอนโดมิเนียม ตลอดจนแนะนำช่องทางต่าง ๆ ในการร้องเรียนของ สคบ. หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชม.

## ๑๐.๖ สคบ. ลงตรวจสอบเครื่องเล่นตู้คิบบตุ๊กตาเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

**สคบ. ลงตรวจสอบเครื่องเล่นตู้คิบบตุ๊กตา  
เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประสานงาน

เมื่อวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา (นายมานะ บุญส่ง) ซึ่งได้มอบหมายเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ลงพื้นที่ร่วมกับกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และศูนย์ปฏิบัติการพิเศษตรวจสอบเครื่องเล่นตู้คิบบตุ๊กตา จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาแจ้งวัฒนะ ห้างสรรพสินค้าโลตัส แจ้งวัฒนะ และชาน อเวนิว แจ้งวัฒนะ พบว่า ห้างสรรพสินค้าโลตัส แจ้งวัฒนะ ได้ยกเครื่องเล่นตู้คิบบตุ๊กตาออกจากพื้นที่แล้ว ส่วนสถานที่อื่นจำนวน ๓ แห่งนั้น พบเครื่องเล่นตู้คิบบตุ๊กตาที่มีลักษณะกำหนดเงื่อนไข วิธีการเล่น และระบุราคาสินค้าไว้ โดยกำหนดว่า กรณีชำระราคาครบ หรือชำระครบแต่ยังไม่ได้สินค้า สามารถแจ้งพนักงานเพื่อส่งมอบสินค้าได้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีหนังสือหรือไปรษณียบัตรการปกครองว่า เครื่องเล่นตู้คิบบตุ๊กตาในลักษณะดังกล่าว อยู่ภายใต้การควบคุมตามพระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. ๒๕๗๘ หรือไม่ โดยกรมการปกครองต้องมีหนังสือตอบข้อหารือว่า กรณีดังกล่าวผู้เล่นหรือผู้ซื้อสินค้าสามารถรู้ผลล่วงหน้าเมื่อตนหยุดเหรียญชำระราคาสินค้าครบถ้วนแล้ว ก็จะได้รับสินค้าอย่างแน่นอน ซึ่งวิธีการเล่นดังกล่าวไม่มีลักษณะการเสี่ยงโชคต่อการได้หรือเสียประโยชน์ ที่เป็นลักษณะสำคัญของการพนัน และไม่มีการนำผลแพ้ชนะไปเล่นการพนันแต่อย่างใด ดังนั้น เครื่องจำหน่ายสินค้าดังกล่าวจึงมิใช่เครื่องเล่นการพนันที่ระบุไว้ในบัญชี ข. หมายเลข ๒๘ ท้ายพระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. ๒๕๗๘ สำหรับผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายหรือถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยตนเอง หรือผ่านระบบออนไลน์ <https://complaint.ocpb.go.th> หรือช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect <https://ocpbconnect.ocpb.go.th> หรือขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน ๑๑๖๖

## ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... โดยให้กฎหมายมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และสามารถบังคับได้โดยไม่สร้างภาระแก่ผู้ประกอบการจำนวนมากจนเกินไป ในขณะเดียวกันก็สามารถคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม เมื่อวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๐๐ คน

### สคบ. เปิดรับฟังความคิดเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตร และเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....



ผลการดำเนินงาน : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และผู้เข้าร่วมสัมมนา ได้รับข้อมูลความคิดเห็น มาตรการ แนวทางปรับปรุงแก้ไขรวมไปถึงข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถแทรกเตอร์ที่ใช้ในการเกษตรและเครื่องจักรกลการเกษตรเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ....

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

## ๑.๒ โครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดนครนายก

การจัดโครงการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งร่างกายและจิตใจและให้เกิดความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิผู้บริโภค รวมถึงการกำกับดูแลบังคับใช้กฎหมายและตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนบูรณาการภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม การประชุมเชิงปฏิบัติการซักซ้อมความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนทุพพลภาพและผู้ป่วยตามสถานที่อยู่อาศัย เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมถึงการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ณ สถานที่ประกอบการดูแลผู้สูงอายุ พร้อมทั้งลงพื้นที่ทำกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สร้างความตระหนักถึงสิทธิผู้บริโภคเมื่อวันที่ ๒๒ - ๒๓ เมษายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท จังหวัดนครนายก กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๕๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้มีความตระหนักรู้ในเรื่องของสิทธิผู้บริโภคมากขึ้น และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อจากผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนสังคมในการยกระดับความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในสังคมผู้สูงอายุพร้อมก้าวสู่สังคมสูงวัยแบบสมบูรณ์ด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีอย่างยั่งยืน

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

### ๑.๓ โครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสืบสวนและการจัดทำสำนวนการสืบสวนสอบสวนของพนักงานเจ้าหน้าที่

การจัดโครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสืบสวนและการจัดทำสำนวนการสืบสวนสอบสวนของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการสืบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน และการจัดทำสำนวนคดี ให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๔ - ๒๖ เมษายน ๒๕๖๘ ณ แชนด์ดูนส์ เจ้าหลาว บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๖๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เรียนรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน รูปแบบและลักษณะของคดีที่พบโดยทั่วไป การจัดทำสำนวนการสืบสวนของเจ้าหน้าที่ รวมถึงขั้นตอนการสืบสวนอาชญากรรมทางเศรษฐกิจอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองกฎหมายและคดี

## ๑.๔ โครงการรับฟังความคิดเห็นเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเห็นร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์ใช้แล้วและรถยนต์ไฟฟ้าใช้แล้วเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการดำเนินการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ยกเลิกกฎหมายเดิมหรือยกร่างกฎหมายขึ้นใหม่ และให้ได้กฎหมายที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๘ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน



**ผลการดำเนินงาน :** สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ข้อมูลในการจัดทำกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย สอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน ผู้ประกอบธุรกิจมีความรับผิดชอบและตระหนักรู้ทำให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒

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

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินจากแคลเซียมคาร์บอเนตชนิดแขวนลอย อัลตรากรีน ULTRAGREEN ของบริษัท สยามผลิตภัณฑ์ปุ๋ย จำกัด

๒. ขอรหัสสินค้าถึงดับเพลิงยกหิวชนิดน้ำ Water/สารสะอาด ฮาโลคาร์บอน Halogen/Water base สารดับเพลิงเหลว ว่าอยู่ภายใต้ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก หรือไม่

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยระยะสั้นแบบ ก และ (ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยระยะยาวแบบ ข (หลังรับฟังประชาพิจารณ์)

**๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาผลการทดสอบพิสูจน์สินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC จากผู้ประกอบการ และร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เรื่อง ห้ามขายสินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ ๓)

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

**คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

**๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายพลกฤษณ์ สุขวัฒน์วิบูลย์ ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล ชาร์มวันส์ คลินิกเวชกรรม

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวนฤมล รัตนวงศ์

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางบัวผัด วงศ์สุวรรณ

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โกลเด้น เทียร์ จำกัด และนายเมธีกร เกตุมา  
ในฐานะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท

๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ของนางสุชาดา ทรัพย์สุนทร

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เพียว เอ็น จอย จำกัด

**๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๑๔ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท นินจา โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวศิริพร ทองเพ็ญ
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายชยพล โคกสูง ผู้ประกอบการร้านประเสริฐแอร์แอนด์ซาวด์
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ซีเอ็ม เอ็ม ซี เออร์วิส จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายวรพจน์ ตั้งดำรงธรรม
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท เอ็มจี รุ่งเจริญ จำกัด
๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของร้อยเอกวราวิชญ์ ปิยปัญญาวิวัฒน์
๘. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางปนัดดา ทรงผาสุข
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาววรรณนิษา พุ่มบุตร
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายพุมพิพงษ์ โสภณ
๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายชัชชนันท์ คำควร
๑๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวฉันทชนก สิงหนตร
๑๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวมะลิสสา ไชยวิเศษ

**๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๓ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แคปปิตอลจี ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ พล.อ.ต. สารพล นกพลับ กับ พวก
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ธัญญ เอสเตท จำกัด
๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แสนสิริ โฮลดิ้ง ซิกซ์ จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวนารถฤดี ขาวปลื้ม
๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาววัชรี โล่ห์จินดา
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แกรนด์ เรียวเอสเตท ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายไถยสวน สิงห์ศรี
๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายพีรพันธุ์ กุหลาบแก้ว
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แซมป์ ไอคอน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ลลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)

**๔. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมชาย บุญรักษา
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวรชนก ชิมผลาพิบูลย์
๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของ Dr. Brian Everill
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวสุดารัตน์ เพ็งสุขศรี ผู้จัดส่งสินค้าของร้านค้า กุ้งแห้งทะเลอ่าวไทยนครศรีฯ
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวศิริรัตน์ รั้งประเสริฐ ผู้ขายและผู้รับเงินของร้านค้า อาหารคลีนเพื่อสุขภาพ Healthy Cuisine
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โกลบอล เจท เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) จำกัด

#### **๕. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองข้อความบนฉลากสินค้า**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอความเห็นฉลากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์สารปรับปรุงดินจากแคลเซียมคาร์บอเนต ชนิดแขวนลอย อัลตรากรีน ULTRAGEEN ของบริษัท สยามผลิตภัณฑ์ปุ๋ยขาว จำกัด

#### **๖. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาผลการทดสอบพิสูจน์สินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC จากผู้ประกอบการ และร่างคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ เรื่อง ห้ามขายสินค้าหรืออุปกรณ์ที่มีรังสี UVC เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ ๓)

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. ขอให้พิจารณาการยื่นคำขอดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC ของผู้ประกอบการ

#### **๗. คณะอนุกรรมการพิจารณาจัดทำร่างกฎหมายตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. การพิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่องหลักเกณฑ์และระยะเวลา การส่งรายงานการประกอบธุรกิจขายตรงต่อนายทะเบียน พ.ศ. .... และ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการขายตรงและตลาดแบบตรง เรื่องหลักเกณฑ์และระยะเวลา การส่งรายงานการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต่อนายทะเบียน พ.ศ. ....

๒. การพิจารณา (ร่าง) กฎกระทรวงกำหนดข้อความในการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

#### **๘. คณะอนุกรรมการพิจารณาศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้หลังคาเหล็ก (เมทัลชีท) เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เหล็กกล้าทรงแบนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

#### **๙. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ... แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่า (รถยนต์) แบบ ก และแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่า (รถจักรยานยนต์) แบบ ข

#### **๑๐. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

๑. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดสระบุรี พิจารณายุติเรื่อง จำนวน ๓ เรื่อง ตามมาตรา ๓๙ แห่ง พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๒. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดสระบุรี พิจารณาส่งเรื่องต่อส่วนกลางเพื่อฟ้องคดีแทนผู้ร้อง ตามมาตรา ๓๙ แห่ง พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จำนวน ๑ เรื่อง

๓. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดระยอง พิจารณาส่งเรื่องต่อส่วนกลางเพื่อฟ้องคดีแทนผู้ร้อง ตามมาตรา ๓๙ แห่ง พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จำนวน ๑ เรื่อง

๔. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดสมุทรสงคราม พิจารณาให้ดำเนินการจัดงานวันคุ้มครองผู้บริโภค ตามที่ฝ่ายเลขาคณะอนุฯเสนอ จำนวน ๑ เรื่อง

๕. คณะอนุกรรมการฯ จังหวัดกาฬสินธุ์ พิจารณาส่งเรื่องต่อส่วนกลางเพื่อฟ้องคดีแทนผู้ร้อง ตามมาตรา ๓๙ แห่ง พรบ. คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ จำนวน ๑ เรื่อง

**๑๑. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจจำนวน ๕ ราย กรณีชดหนี้สื่อเรียก ม.๕ (๔) ม.๔๕

**๑๒. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๓๓ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗๑ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๖๙ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๒๖ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๔๕ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๐๘๕,๒๘๑.๐๐ บาท (หนึ่งล้านแปดหมื่นห้าพันสองร้อยแปดสิบเอ็ดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ด้านยานยนต์	๒	๒	๒	๑	๑	-
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๓	๑๐	๑๐	๑	๙	๑๓๕,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๙	๙	๕	๔	๗,๕๐๐.๐๐
ชุดที่ ๓ (ด้านฉลาก)	๖	๒๖	๒๖	๙	๑๗	๑๐๓,๐๔๙.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๓	๔	๔	๒	๒	๕๐๔,๔๙๒.๐๐
ชุดที่ ๕ (ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง)	๓	๕	๕	๒	๓	๑๐๓,๔๔๐.๐๐
ชุดที่ ๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-
ชุดที่ ๗ (ด้านสินค้าและบริการ)	๔	๔	๒	๒	๒	๔๖,๘๐๐.๐๐
ด้านเวชกรรม ทันตกรรม สถานเสริมความงาม	๒	๒	๒	๒	-	๑๖๕,๐๐๐.๐๐
ด้านต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-
ประจำจังหวัด	๖	๙	๙	๒	๗	๒๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๓๓	๗๑	๖๙	๒๖	๔๕	๑,๐๘๕,๒๘๑.๐๐

### ๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม              | จำนวน ๑๘๙ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%    |                 |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)      | จำนวน ๑๘๙ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๔๑%  |                 |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๑,๙๘๗ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๒๙%  |                 |

-----