

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘  
(เดือนพฤษภาคม 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

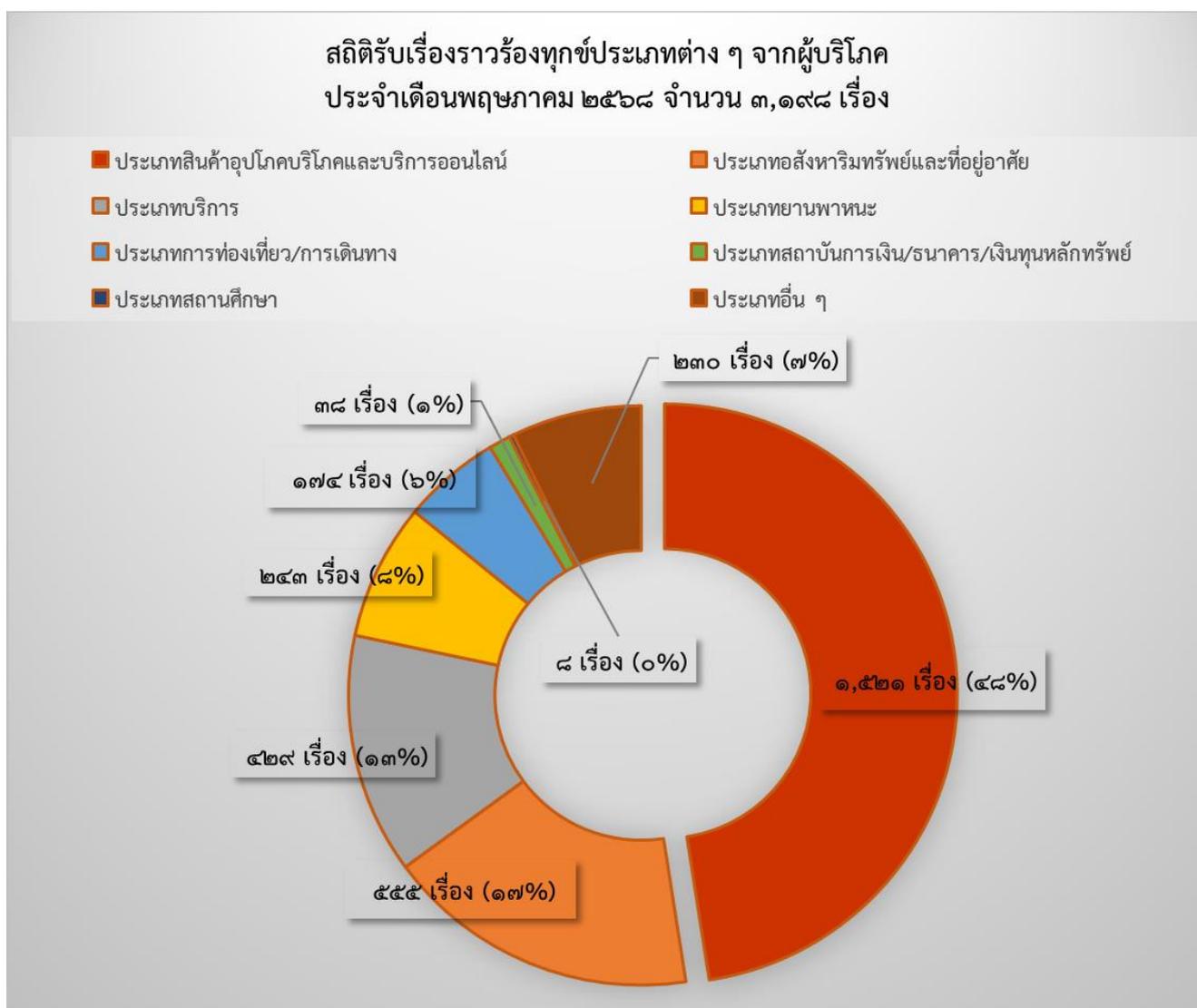
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๘
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๙
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๓
๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๔๘
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๕๑
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๕๓

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๑๙๘ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑,๑๒๑
๒.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๒๔๘
๓.	รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ)	๒๓๐
๔.	ศูนย์บริการ (ประเภทบริการ)	๑๔๗
๕.	สินค้าบริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑๓๖

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ช้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๙๘ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๔๕ ราย เป็นเงิน ๒๓,๕๓๘,๓๑๙,๗๙ บาท (ยี่สิบสามล้านห้าแสนสามหมื่นแปดพันสามร้อยสิบเก้าบาทเจ็ดสิบเก้าสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๘๑๑	๘๑๑	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒๕๕	๒๕๙	๘๔๒,๕๙๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒๑๕	๒๕๑	๕๖๓,๔๕๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๗๕	๘๒	๑๘,๙๑๔,๗๕๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๓๘	๓๘	๘,๑๒๗.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๐๔	๑๐๔	๓,๒๐๙,๓๙๐.๗๙
<b>รวม</b>	<b>๑,๔๙๘</b>	<b>๑,๕๔๕</b>	<b>๒๓,๕๓๘,๓๑๙.๗๙</b>

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านๆ มาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างตามขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคถึงปัจจุบัน (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๖,๐๖๐ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๓,๒๗๔	๕๔.๐๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๐๑๔	๑๖.๗๔
บริการ	๗๘๗	๑๒.๙๘
ยานพาหนะ	๔๗๘	๗.๘๙
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๓๗	๕.๕๗
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๙๘	๑.๖๑
สถานศึกษา	๘	๐.๑๓
อื่น ๆ	๖๔	๑.๐๕
<b>รวม</b>	<b>๖,๐๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘

### ๒.๒.๑ ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์ค้างประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๓,๒๗๔ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	จำนวน
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ (๓,๒๗๔)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๒,๒๘๔
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๕๔๗
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๒๕๘
	รับเรื่องร้องทุกข์	๓๔
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๓๑
	ให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๔๔
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๒๖
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๑๗
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๕
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๘
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๒
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๒
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๒
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๑
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑
ยกเลิกรายการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่	๑	
เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑	

## ๒.๒.๒ ประเภทสหสัมพันธ์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสหสัมพันธ์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑,๐๑๔ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (๑,๐๑๔)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๔๐๑
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๓๙๕
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๘๔
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔๘
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๒๗
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๒๖
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๔
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๕
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๔
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๓
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๒
	ส่งเข้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.)	๒
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๑
อนุกรรมการถ่วงถ่วงมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๑	
ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑	

## ๒.๒.๓ ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทบริการ จำนวน ๗๘๗ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
บริการ (๗๘๗)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๔๓๘
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๘๘
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๗๔
	รับเรื่องร้องทุกข์	๔๒
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๔
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๑๘
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๖
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๑
	อนุกรรมการถ่วงถ่วงมีมติให้ สอบถาม ทบทวนเพิ่มเติม	๑
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๑
	สร้างรายการร้องทุกข์ใหม่	๑

## ๒.๒.๔ ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทยานพาหนะ จำนวน ๔๗๘ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
ยานพาหนะ (๔๗๘)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๒๐๖
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๖๒
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๔๙
	รับเรื่องร้องทุกข์	๓๒
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๑๓
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๐
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๔
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๑
	ส่งเข้าคณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑

## ๒.๒.๕ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๓๓๗ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
การท่องเที่ยว/การเดินทาง (๓๓๗)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๑๕๐
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๓๗
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๒๖
	อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑๑
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๕
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๓

## ๒.๒.๖ ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๙๘ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ (๙๘)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๕๓
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๔
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๘
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางแก้ไขปัญหา	๓
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๓
	ยกเลิกรายการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่	๑
อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่	๑	

## ๒.๒.๗ ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถานศึกษา จำนวน ๘ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
สถานศึกษา (๘)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๔
	ส่งต่อเจ้าหน้าที่ ๒
	ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ๒

## ๒.๒.๘ ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทอื่น ๆ จำนวน ๖๔ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
อื่น ๆ (๖๔)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๖๔

## ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๑๐ ราย เป็นเงิน ๑,๒๗๔,๘๔๗.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสนเจ็ดหมื่นสี่พันแปดร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

## ๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ คดี ผู้บริโภค ๗๓ ราย เป็นเงิน ๑๕,๘๘๘,๒๙๖.๐๐ บาท (สิบห้าล้านแปดแสนแปดหมื่นเก้าพันสองร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๕ คดี ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๐ ราย เป็นเงิน ๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

## ๖. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๖.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๑๖ ราย

๖.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๘ ราย

## ๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๗.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๓๒ ราย

๗.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๑๔ ราย

## ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๖๙ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม

## ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๓ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : รู้เท่าทันการทำสัญญาจ้างศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (๒) สคบ. ร่วมรายการโหนกระแส ประเด็น : ผู้บริโภคถูกเจ้าของห้องโง่งเงิน ยึดของ เอกสารสำคัญ และสภาพห้องไม่ตรงปก (๓) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ตู้คีบตุ๊กตา เสี่ยงเยาวชนติดพัน (๔) สคบ. โพนอินประเด็น “หอพัก Chareeya Residence รังสิต ทำสัญญาไม่เป็นธรรม และละเมิดผู้บริโภค” (๕) สคบ. เข้าร่วมรายการ “ยิ่งคุยยิ่งลึก” ประเด็น : ลูกบ้านจากหมู่บ้านย่านสมุทรสาคร ร้องเรียนกรณีบ้านทรุดทั้งหมู่บ้าน (๖) สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น สภาพนายความฯ ช่วยเหลือผู้เช่า หอพักปทุมธานี สัญญาไม่เป็นธรรม (๗) สคบ. ประชุมหารือร่วม ธปท. - สศค. วางแนวทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านเช่าซื้อรถยนต์ (๘) สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น : ซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ๘ เดือน ไม่ได้ป้ายขาว (๙) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : เตือนภัย! หลอกขายทุเรียนอ่อน “ผิดกฎหมาย” (๑๐) รมต. จิราพรฯ เชิญหน่วยงานประชุมติดตามการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนผู้บริโภคจากกรณี หอพักตั้งย่านรังสิต (๑๑) รมต. จิราพรฯ ประชุมหน่วยงานเร่งมาตรการควบคุมบุหรี่ปัฟตามนโยบายนายกรัฐมนตรี (๑๒) รมต. จิราพรฯ แฉลงผลการตรวจจับบุหรี่ปัฟล็อตใหญ่ ยึดของกลางกว่า ๑๘๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่าเกือบ ๑๐๐ ลบ. (๑๓) สคบ. แจ้งเตือนผู้ประกอบการขายทุเรียนอ่อน มีโทษตามกฎหมาย (๑๔) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น: บริษัทฯ หลอกขายบ้านประมูล เสียหายกว่า ๓๐๐ ล้าน (๑๕) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. กับข้อพิพาทกรณีเช่าหอพัก (๑๖) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น: มาตรการหอพัก ไม่ได้รับใบอนุญาต จ.ปทุมธานี (๑๗) สคบ. เตือนผู้บริโภคซื้อสินค้าออนไลน์ ควรตรวจสอบสถานที่ตั้งให้ชัดเจน เสี่ยงสูญเสียสิทธิหากไม่มีตัวแทนในไทย (๑๘) สคบ. ให้สัมภาษณ์รายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ปัญหางานวิ่ง “RUN FOR DESTINATION ๒๐๒๕” เสียหายเกือบ ๒,๐๐๐ คน (๑๙) สคบ. ร่วมออกรายการ “วันใหม่ว่าไรดี” ประเด็น เตือนภัยสินค้าปลอม ระบาดหนักในโลกออนไลน์ (๒๐) สคบ. ประชุมร่วมสภาองค์กรของผู้บริโภค ขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก (๒๑) โรงเรียนปลอดบุหรี่ปัฟ โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี (๒๒) สคบ. แจ้งเตือนคลิปโฆษณาเลียนแบบสินค้าอุปโภคบริโภค เสี่ยงสร้างความเข้าใจผิดในเด็ก ผู้ปกครองควรดูแลใกล้ชิด (๒๓) สคบ. เตือนผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำการโฆษณาที่มีลักษณะก่อให้เกิดความสับสนหลงผิด เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า

## ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการชักจูงความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒ (๒) โครงการชักจูงความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ (๓) โครงการประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าชุดสืบสวนในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๙</b>	<b>๑๘</b>
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๒	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องรวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๔	๑๐
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๒
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๘</b>	<b>๘</b>
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๖	๖
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๒
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	<b>๒๖</b>

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องรวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องรวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>	<b>๒๑</b>	<b>๒๑</b>	<b>๘</b>	<b>๑๓</b>	<b>๒๙๘,๙๐๐.๐๐</b>

## ๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องรวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องรวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องรวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๑๐ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๑๐ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙ %

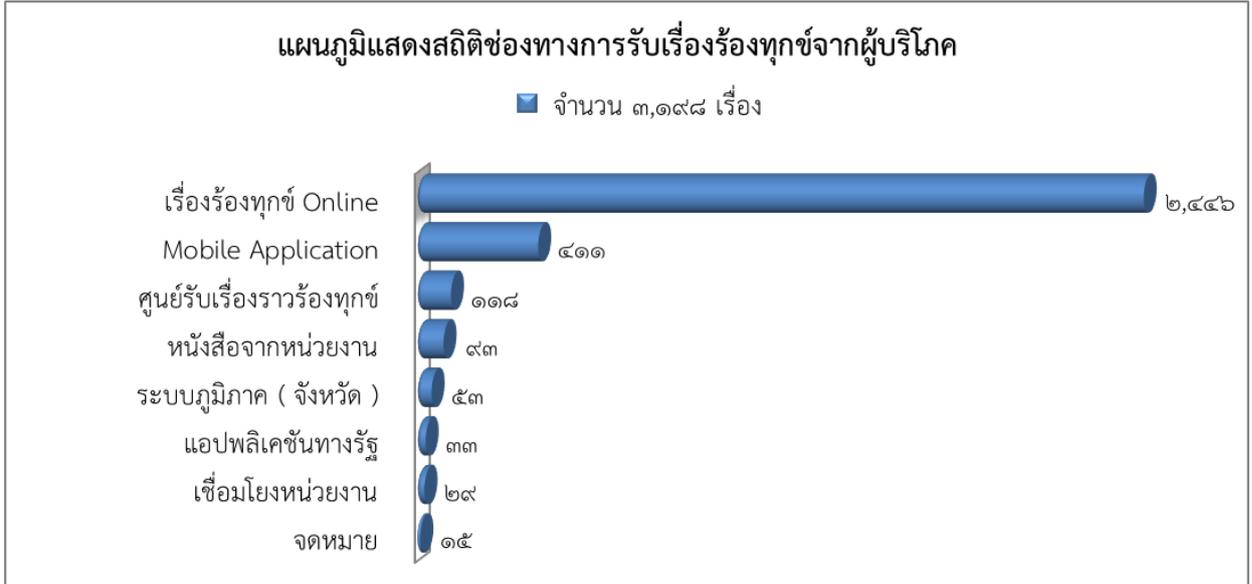
๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๒๗๖ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๗%

\*\*\*\*\*



**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์** : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน 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 ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๓,๑๙๘ เรื่อง ดังนี้

**๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๕๔๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๒๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๒๒
	ขอเงินคืน	๓๖๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๒
	สินค้าชำรุด	๑๕
โฆษณาเกินจริง	๒	
สินค้าบริโภค (๑๓๖)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ตรวจสอบราคาสินค้า	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ขอเงินคืน	๑	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๙๓)	สินค้าชำรุด	๖๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
ขอเงินคืน	๒	
เครื่องมือสื่อสาร (๔๕)	สินค้าชำรุด	๓๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๒
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๔)	สินค้าชำรุด	๒๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑	

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๒)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๖ ๓ ๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๓๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สินค้าชำรุด	๒๔ ๖ ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สินค้าชำรุด	๑๖ ๘ ๔ ๒
เฟอร์นิเจอร์ (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ได้มาตรฐาน	๔ ๔
เครื่องประดับ (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอเงินคืน	๓ ๑ ๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ไม่ได้มาตรฐาน	๑ ๑
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑ ๑
วัตถุมงคล (๑)	สินค้าชำรุด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๑๒๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

## ๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๕๕๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๔๘)	ขอเงินประกันคืน	๑๙๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
บ้านจัดสรร (๑๐๒)	ถูกรังแก/ข่มขู่/คุกคาม	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๘๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๐)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๔
	ขอเงินคืน	๓๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/แตกแยก	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔๔)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	ยกเลิกสัญญา	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓๘)	ขอเงินคืน	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๖
	ขอเงินคืน	๑๐
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒๖
อาคารพาณิชย์ (๗)	ขอให้ตรวจสอบ ๗

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๒๔๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

### ๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๒๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๔๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔๔
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๕
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๔
	คุณภาพบริการ	๑
ประกันภัย (๕๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑๑
Internet (๔๔)	ค่าบริการเกินจริง	๒๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๔
	ขอคำปรึกษา	๓
ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑	
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๖
ร้านอาหาร (๑๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	ไม่สะอาด	๑
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ห้างสรรพสินค้า (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
โรงพยาบาล/คลินิก (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
เนอร์สซิ่งโฮม (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สัญญาบริการ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ผิดสัญญา	๑
อู่ซ่อมรถ (๒)	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
บัตรชมการแสดง (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เนอร์เซอรี่ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๔๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๒๔๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๒๓๐)	ชำรุด	๑๒๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ยึดรถคืน	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑	
รถยนต์มือสอง (๗)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ชำรุด	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๖)	ชำรุด	๒
	รถสูญหาย	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๒๓๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

#### ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๗๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙๓)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๐
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
โรงแรม (๔๐)	ขอเงินคืน	๒๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๙๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

## ๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๓๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๑๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๕
เช่าซื้อ (๑๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
สินเชื่อ (๕)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๓
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ธนาคาร (๔)	ขอคำปรึกษา	๓
	ขอปิดบัญชี	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๑๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

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

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา,สถาบัน จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

### ๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๑๐ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๒๑๐)	ไม่ระบุ ๒๑๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๒๑๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

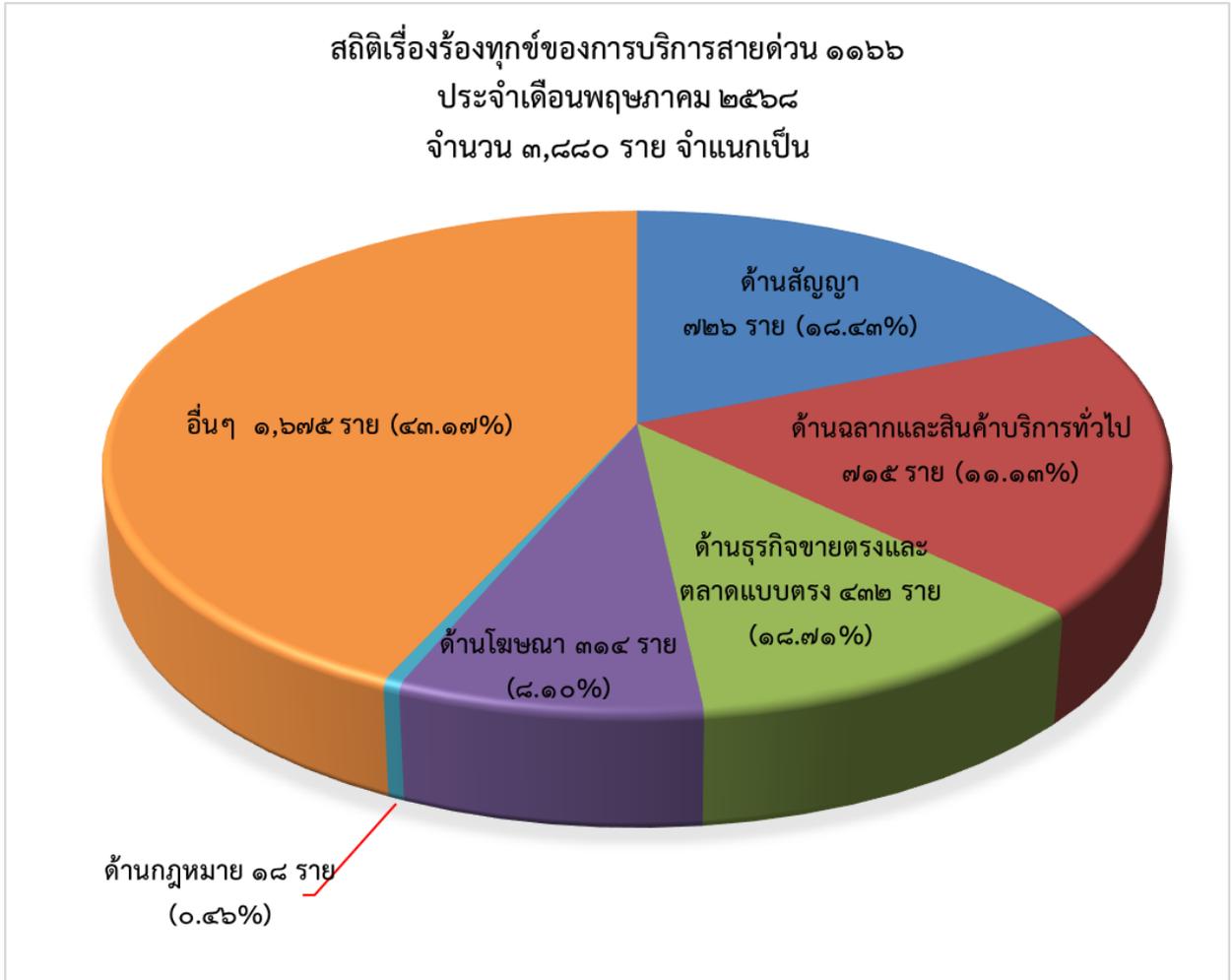
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๑๒๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๒๒
	ขอเงินคืน	๓๖๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑๙
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๒
	สินค้าชำรุด	๑๕
	โฆษณาเกินจริง	๒
<b>อันดับที่ ๒</b> อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๔๘)	ขอเงินประกันคืน	๑๙๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
<b>อันดับที่ ๓</b> รถยนต์ (๒๓๐)	ชำรุด	๑๒๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ยึดรถคืน	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑	
<b>อันดับที่ ๔</b> ศูนย์บริการ (๑๔๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔๔
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
<b>อันดับที่ ๕</b> สินค้าบริโภค (๑๓๖)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ขอเงินคืน	๑

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอาหารเสริมทรัพย์สิน 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

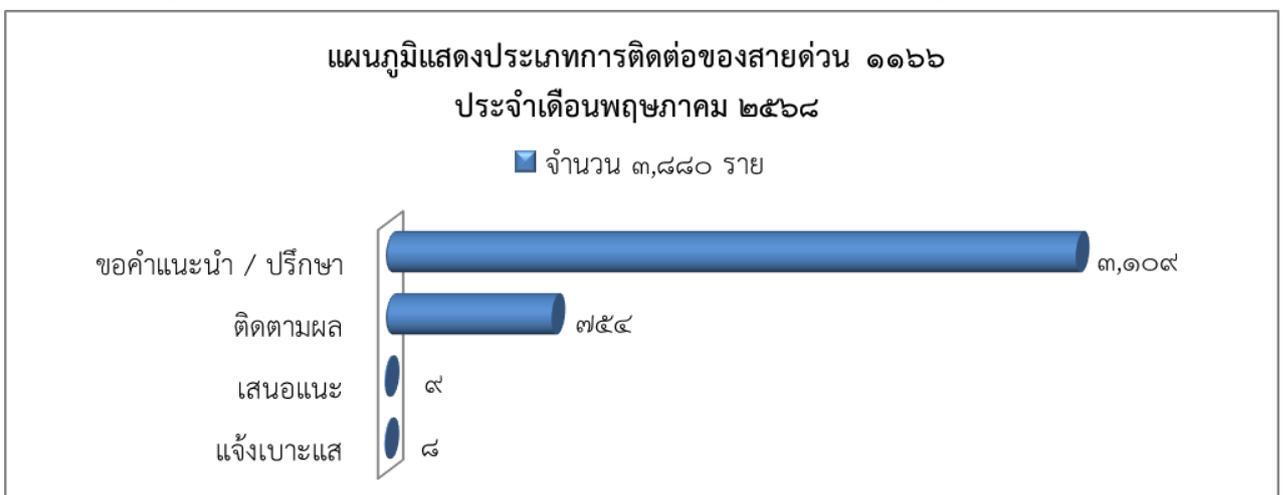
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๙๘ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๕๔๕ ราย เป็นเงิน ๒๓,๕๓๘,๓๑๙,๗๙ บาท (ยี่สิบสามล้านห้าแสนสามหมื่นแปดพันสามร้อยสิบเก้าบาท เจ็ดสิบบาทสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์	๘๑๑	๘๑๑	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒๕๕	๒๕๙	๘๔๒,๕๙๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒๑๕	๒๕๑	๕๖๓,๔๕๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๗๕	๘๒	๑๘,๙๑๔,๗๕๘.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๓๘	๓๘	๘,๑๒๗.๐๐
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๑๐๔	๑๐๔	๓,๒๐๙,๓๙๐.๗๙
<b>รวม</b>	<b>๑,๔๙๘</b>	<b>๑,๕๔๕</b>	<b>๒๓,๕๓๘,๓๑๙.๗๙</b>

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องค้างถึงปัจจุบัน (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๖,๐๖๐ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๑	๑๕,๔๔๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๔	๔	๑๗๘,๙๕๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๕	๕	๑,๐๘๐,๔๕๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐</b>	<b>๑๐</b>	<b>๑,๒๗๔,๘๔๗.๐๐</b>

### ๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๒	๖	๘๔๒,๕๙๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๐	๔๖	๕๖๓,๔๕๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๓	๒๐	๑๔,๔๗๕,๑๒๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	๘,๑๒๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๖</b>	<b>๗๓</b>	<b>๑๕,๘๘๙,๒๙๖.๐๐</b>

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

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

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงินที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๒	๖๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๔	๘	๔๔๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ชัดเจนสื่อเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕</b>	<b>๑๐</b>	<b>๕๐๐,๐๐๐.๐๐</b>

## ๖. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เพ็รสซัคเซส เน็ตเวิร์ค มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต อีคอมเมิร์ซ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ฟู 2020 จำกัด
๓. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๔. บริษัท วิซลาร์ ทีเอช จำกัด
๕. บริษัท ลีฟเวลล์ ฟาร์มาสี โซลูชั่น จำกัด
๖. บริษัท แซปเตอร์ แอนด์ โค จำกัด
๗. บริษัท แอนนิกา654 จำกัด
๘. บริษัท เพ็รสคลาส อินโนเวชั่น จำกัด
๙. บริษัท ปีลีฟ เนเซอร์ล จำกัด
๑๐. บริษัท วินทิเกรท ไปโอเทค จำกัด
๑๑. บริษัท วิศิริรินทร์ จำกัด
๑๒. บริษัท เอ็มเอ็มพี คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๓. บริษัท พอช เมติกา ไลฟ์เทค จำกัด
๑๔. บริษัท ซัคเซสมอร์ ปีอิงค์ จำกัด (มหาชน)
๑๕. บริษัท วิซลาร์ ทีเอช จำกัด

## การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๓ ราย ได้แก่

๑. บริษัท บ้านพลูหลวงโฮสเทล จำกัด
๒. บริษัท อาร์เอส คอนเน็ค จำกัด
๓. บริษัท เพ็รส ไดเร็ค (ไทยแลนด์) จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท ไอยรา แพลนเน็ต จำกัด
๒. บริษัท ไลน์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท มายด์ สตาร์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
๔. บริษัท จีเอ็มเอ็ม ทีวี จำกัด
๕. บริษัท อาร์เอส ลีฟเวลล์ จำกัด

## ๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ (ประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่)	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๑ ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	- ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนภูมิภาค)**

๑.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๓๑ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป</b>	
<b>- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕</b>	<b>๖</b> ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๖
<b>- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก</b>	<b>๓</b> ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๓
<b>- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก</b>	<b>๑๒๒</b> ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๒๒

๑.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๔ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสัญญา</b>	<b>ราย</b>
<b>- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา</b>	<b>๕</b> ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๕

- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ ในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๖๗	๙	ราย
พบว่า ถูกต้อง	-	ราย
ไม่ถูกต้อง	-	ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๙	ราย

## ๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๒๖๙</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
<b>๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน</b>	<b>๖๒</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว</b>	<b>๒๐</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๑.๓ การสื่อต่าง ๆ</b>	<b>๓๖</b>	<b>เรื่อง/ครั้ง/เล่ม</b>
- Infographic	๑๒	เรื่อง
- บทความ	๑๒	เรื่อง
- คลิป VDO	๑๒	เรื่อง
<b>๑.๓ การเผยแพร่</b>	<b>๑๔๐</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) Online	๑๐๕	เรื่อง
- Website	๒๕	เรื่อง
- Facebook	๑๙	เรื่อง
- Line	๖๑	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๑๑	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	๒๔	เรื่อง
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	๖	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	๖	เรื่อง
<b>๑.๔ โครงการ/กิจกรรม</b>	<b>๔</b>	<b>เรื่อง</b>
<b>๑.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.</b>	<b>๗</b>	<b>เรื่อง</b>
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

## ๙. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๓ เรื่อง ดังนี้

๑.๑ สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : รู้เท่าทันการทำสัญญาจ้าง ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ



เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายนิรุทธ์ ศรีไกรวิน ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ วางแผน และติดตามประเมินผล ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น รู้เท่าทันการทำสัญญาจ้างศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในการนี้ มีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับศูนย์บริการดูแลผู้ป่วย การทำสัญญาระหว่างผู้บริโภคร่วมกับผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ควรทราบ รวมถึงปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการใช้บริการดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้แนะนำแนวทางการป้องกันปัญหา การตรวจสอบข้อมูล ก่อนทำสัญญา และแนวทางการร้องเรียนในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุ



๑.๓ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ตุ๋นตุ๋นตุ๋น ตุ๋นตุ๋นตุ๋น ตุ๋นตุ๋นตุ๋น  
ตุ๋นตุ๋น



**สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน”  
ประเด็น : ตุ๋นตุ๋นตุ๋น ตุ๋นตุ๋นตุ๋นตุ๋น**



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายมานะ บุญส่ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ เข้าร่วมสัมภาษณ์ในรายการ สถานีประชาชน ออกอากาศสดทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในประเด็น “ตุ๋นตุ๋นตุ๋น ตุ๋นตุ๋นตุ๋นตุ๋น” โดยมีผู้ร่วมการสนทนา ได้แก่ คุณวศินี สนแสง ตัวแทนจากเครือข่ายเด็กรุ่นใหม่ไม่พนัน ที่มาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งที่ผ่านมาจาก สคบ. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบเครื่องเล่นคิบบัตกตาในพื้นที่เขตแจ้งวัฒนะรวม ๔ แห่ง ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีสาขาแจ้งวัฒนะ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาแจ้งวัฒนะ และชาน อเวนิว แจ้งวัฒนะ พบว่ามีเครื่องเล่นคิบบัตกตาบางเครื่องที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย และเปิดให้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจส่งผลกระทบต่อเยาวชนและผู้บริโภคในลักษณะที่เสี่ยงต่อการเล่นการพนัน

๑.๔ สคบ. โพนอินประเด็น “หอพัก Chareeya Residence รังสิต ทำสัญญาไม่เป็นธรรม และละเมิดผู้บริโภค”

นายเลิศศักดิ์ รักธรรม  
ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา (สคบ.)

สคบ. โพนอินประเด็น “หอพัก Chareeya Residence  
รังสิต ทำสัญญาไม่เป็นธรรม และละเมิดผู้บริโภค”

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

www.ocpb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) ได้มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ บันทึกลงทะเบียนการให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในรายการ “ภูมิคุ้มกัน” ในประเด็น “หอพัก Chareeya Residence รังสิต ทำสัญญาไม่เป็นธรรม และละเมิดผู้บริโภค” ได้มีการพูดคุยเกี่ยวกับแนวทางการช่วยเหลือและชดเชยผู้บริโภคที่ร้องเรียน รวมถึงคำเตือนสำหรับผู้ประกอบการหอพักว่าต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ยังฝากข้อเสนอแนะถึงผู้บริโภคว่า ก่อนเช่าหอพักควรตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นให้รอบคอบ เพื่อป้องกันการถูกเอาเปรียบ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อหรือเช่าอสังหาริมทรัพย์ สามารถร้องทุกข์ได้ทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) และแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑.๕ สคบ. เข้าร่วมรายการ “ยิ่งคุยยิ่งลึก” ประเด็น : ลูกบ้านจากหมู่บ้านย่านสมุทรสาคร ร้องเรียนกรณีบ้านทรุดทั้งหมู่บ้าน



เมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ เข้าร่วมรายการ “ยิ่งคุยยิ่งลึก” เพื่อร่วมพูดคุยในประเด็น ลูกบ้านจากหมู่บ้านย่านสมุทรสาครร้องเรียนกรณีบ้านทรุดทั้งหมู่บ้าน ในรายการได้มีการหารือถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหาย พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริโภคในการปกป้องสิทธิของตน

๑.๖ สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น สภานายความฯช่วยเหลือผู้เช่า หอพักปทุมธานี สัญญาไม่เป็นธรรม



**สคบ.ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน”**  
**ประเด็น: สภานายความฯช่วยเหลือผู้เช่า**  
**หอพักปทุมธานี สัญญาไม่เป็นธรรม**



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

วันเมื่อที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น สภานายความฯช่วยเหลือผู้เช่า หอพักปทุมธานี สัญญาไม่เป็นธรรม ในการนี้ มีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็น ผู้เช่ารวมตัวยื่นหนังสือต่อสภานายความช่วยเหลือทางคดีความ เพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม และความคืบหน้าจากการลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการให้เช่าที่พัก และการดำเนินการหลังตรวจสอบพบว่าการขอใบอนุญาตเพียง ๒ แห่ง เท่านั้น โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้แนะนำแนวทางการป้องกันปัญหาการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำสัญญา เพื่อสร้างความรับรู้แก่ผู้เช่า และแนวทางการร้องทุกข์ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาเช่า การขอเงินคืน และมาตรการในการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑.๗ สคบ. ประชุมหารือร่วม รพท. - สศค. วางแนวทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านเช่าซื้อรถยนต์



เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายฐิติพันธ์ สิงหา) เป็นประธานในการประชุมหารือร่วมกับผู้แทนจากธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เพื่อหารือเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงกฎหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องประชุม ๕ ชั้น ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมทั้งเปิดให้มีการเข้าร่วมผ่านระบบประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านระบบ Cisco WebEx Meeting

## ๑.๘ สคบ.ให้สัมภาษณ์รายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น : ชื้อรถยนต์ไฟฟ้า ๘ เดือน ไม่ได้ป้ายขาว



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมสัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ในรายการ “สถานีประชาชน” ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ ThaiPBS และช่องทางออนไลน์ ซึ่งในรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ๘ เดือน ไม่ได้ป้ายขาว กลุ่มผู้ซื้อรถยนต์ไฟฟ้า รุ่น X ที่ซื้อจากบริษัทแห่งนี้ ผ่านมากกว่า ๘ เดือน ยังไม่สามารถเปลี่ยนจากป้ายแดงมาเป็นป้ายขาวได้ นอกจากนี้เมื่อนำรถเข้าศูนย์เพื่อเคลมหรือต้องเปลี่ยนอะไหล่ในช่วงประกัน ก็ไม่สามารถเข้าเคลมได้ ทั้งนี้ สคบ. ได้มีการติดตามช่วยเหลือผู้ร้องเรียนและเรียกบริษัทฯ เข้ามาทราบถึงปัญหา รวมถึงแนะนำแนวทางการร้องทุกข์ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการผิดสัญญาของบริษัทฯ ให้กับผู้บริโภคอีกด้วย

๑.๙ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : เตือนภัย! หลอกขายทุเรียนอ่อน “ผิดกฎหมาย”



เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในรายการ “สถานีประชาชน” ออกอากาศสดทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ซึ่งในรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับ ประเด็นการหลอกขายทุเรียนอ่อนที่ไม่สามารถบริโภคได้ ซึ่งถือเป็นความผิดตามกฎหมาย เนื่องจากเข้าข่าย หลอกหลวงผู้บริโภคในเรื่องสภาพและคุณภาพของสินค้า หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อทุเรียนอ่อน สามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้ยังขอให้ผู้บริโภคใช้ความระมัดระวัง ในการเลือกซื้อทุเรียน โดยควรตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเพจหรือแหล่งจำหน่ายก่อนตัดสินใจซื้อ พร้อมทั้ง เน้นย้ำสิทธิของผู้บริโภคและให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อของการฉ้อโกง ทางการค้า

๑.๑๐ รมต. จิราพรฯ เชิญหน่วยงานประชุมติดตามการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนผู้บริโภค  
จากกรณี หอพักดงย่านรังสิต



รมต. จิราพรฯ เชิญหน่วยงานประชุมติดตามการแก้ปัญหา  
เรื่องร้องเรียนผู้บริโภคจากกรณี หอพักดงย่านรังสิต



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร สินธุ์ไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมหารือมาตรการบังคับใช้กฎหมายและแนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของผู้บริโภค จากการทำสัญญาเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยกับผู้ประกอบการธุรกิจ Chareeya Residence พร้อมด้วย นายกฤษ เอื้อวงศ์ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นางสาวเพ็ญพิสุทธิ์ จินตโสภณ เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นางสาวจิราพร สินธุ์ไพร มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมสรรพากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการปกครอง จังหวัดปทุมธานี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี ๑ เทศบาลตำบลหลักหก และสถานีตำรวจภูธร ปากคลองรังสิต

ในการประชุมครั้งนี้ได้มีการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับไปดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เมื่อคราวการประชุมที่ สคบ. วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้รายงานผลการเปรียบเทียบปรับจากการที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้มีหนังสือเรียกให้มาให้อ้อยค่า แต่ปรากฏว่าผู้ประกอบการไม่มาตามหนังสือเรียก ถือว่าเป็นความผิดที่ สคบ. สามารถเปรียบเทียบความผิดได้ ซึ่งหากไม่มาชำระค่าปรับก็จะแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนต่อไป ส่วนการเรียกร้องค่าเสียหายทางแพ่งที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของผู้ให้เช่า โดยทาง สคบ. จะนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ่วงดุลเรื่องราวจ้างทุกซ์จากผู้บริโภค และจะนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุ์ไพร) ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณามีมติดำเนินคดีแพ่งแทนผู้บริโภคต่อไป

(๒) เทศบาลตำบลหลักหก ได้รายงานผลดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งห้ามใช้อาคารซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการลงนามของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลหลักหก ในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น รวมถึงการรวบรวมข้อมูลการประกอบธุรกิจหอพักโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป ซึ่งในส่วนของกรณำคำสั่งห้ามใช้อาคารไปปิดยั้งที่ตั้งของอาคารสามารถดำเนินการได้ภายในวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ (๓) กรมสรรพากรและสำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี ๑ ได้ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานกรณีการเสียภาษีเงินได้ของผู้ประกอบธุรกิจให้เข้าห้องพักแล้ว รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอเอกสารประกอบการพิจารณาตามกฎหมายต่อไป (๔) กรมการปกครองมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยโรงแรมจะไปดำเนินการเกี่ยวกับ การตรวจสอบการประกอบธุรกิจเข้าลักษณะเป็นโรงแรมหรือไม่ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันที จังหวัดปทุมธานีได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของจังหวัดปทุมธานีไปดำเนินการตรวจสอบการประกอบธุรกิจหอพักทั่วทั้งจังหวัดปทุมธานีว่า มีการได้รับอนุญาตเป็นหอพักถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ (๕) สถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต ได้รายงานผลการดำเนินคดีจากการร้องทุกข์ของผู้เสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจรายนี้ ปัจจุบันมีการมารับทราบข้อกล่าวหาแล้ว ส่วนคดีที่เหลืออยู่ระหว่างการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย และ (๖) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งรับผิดชอบกฎหมายว่าด้วยหอพัก ได้มีการมอบอำนาจให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นเป็นนายทะเบียน ในการอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ยื่นประกอบธุรกิจหอพัก ได้แจ้งว่าปัจจุบันได้มีการทบทวนกฎหมายว่าด้วยหอพักเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพสร้างความเป็นธรรมทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมถึงสอดคล้องกับสภาพการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน

ทั้งนี้ ในส่วนของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้เช่าซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จากการมีคำสั่งห้ามใช้อาคารของเทศบาลตำบลหลักหก รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) ได้กำชับให้สคบ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดมาตรการการช่วยเหลือมิให้ได้รับผลกระทบดังกล่าว รวมถึงหากการดำเนินการของหน่วยงานเกิดข้อขัดข้องก็ให้รายงานรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร) เพื่อแก้ไขข้อขัดข้อง การดำเนินการครั้งนี้ถือเป็นการบูรณาการร่วมระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และสร้างบรรทัดฐานทางกฎหมายให้กับผู้ประกอบการให้เข้าอาคารเพื่ออยู่อาศัยให้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

## ๑.๑๑ รมต.จिरาพรฯ ประชุมหน่วยงานเร่งมาตรการควบคุมบุหรี่ไฟฟ้า ตามนโยบาย นายกรัฐมนตรี



**รมต.จिरาพรฯ ประชุมหน่วยงาน เร่งมาตรการ ควบคุมบุหรี่ไฟฟ้า ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี**



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ตึกบัญชาการ ทำเนียบรัฐบาล นางสาวจिरาพร สินธุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมหารือมาตรการควบคุม การแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้า ครั้งที่ ๖ โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมรวม ๒๓ หน่วยงาน เพื่อกำหนดเป้าหมายและแนวทางดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการควบคุมการแพร่ระบาดของบุหรี่ไฟฟ้า ตามนโยบายของรัฐบาล

การประชุมในครั้งนี้จัดขึ้นภายใต้ข้อสั่งการของ นางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเร่งด่วน โดยมอบหมายให้รัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ประสานงานหลักในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบูรณาการ มาตรการที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการปราบปราม การป้องกัน และการสร้างการรับรู้แก่สาธารณชน

นางสาวจिरาพรฯ ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด โดยเฉพาะ การลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าผ่านช่องทางออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม พร้อมสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสกัดกั้นการซื้อขายบุหรี่ไฟฟ้าอย่างจริงจัง และปรับปรุงกฎหมายให้มีบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรง ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดมาตรการเร่งด่วน อาทิ การปราบปรามการจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาเติม และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง การปิดกั้นแหล่งผลิตและช่องทางลักลอบจำหน่าย รวมถึงการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโทษและอันตรายของบุหรี่ไฟฟ้าในกลุ่มเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป โดยเน้นย้ำว่าบุหรี่ไฟฟ้าเป็นสินค้าผิดกฎหมาย ซึ่งครอบคลุมถึง การนำเข้า ผลิตเพื่อขาย จำหน่าย ให้บริการ และครอบครอง ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการเสนอผลการดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรการบุหรี่ไฟฟ้า ดังนี้

๑. ด้านปราบปรามของแต่ละหน่วยงาน เช่น ศุลกากร สตช. สคบ. กรมการปกครองกองทัพบก กระทรวงมหาดไทย มีการดำเนินการปราบปรามอย่างต่อเนื่อง และพบว่าส่วนใหญ่เปลี่ยนวิธี การขายไปเป็น แพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งข้อมูลบางส่วนมาจากแอปพลิเคชันทางรัฐ ที่เปิดให้ประชาชนแจ้งเบาะแสบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งประธานการประชุมได้กำชับให้ สตช. เน้นการลักลอบขายทางออนไลน์ โดยร่วมกับกระทรวง DE ในการ ส่งข้อมูลการกระทำความผิดและปิดกั้นการลักลอบขายบุหรี่ไฟฟ้า

๒. มาตรการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์พิษภัยบุหรี่ไฟฟ้า ได้มีกรมควบคุมโรคมีการจัดกิจกรรม ในกลุ่มเด็กและเยาวชนในสถานศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้จัดกิจกรรมรณรงค์ไม่ยุ่งเกี่ยวบุหรี่ไฟฟ้า ในสถานศึกษาต่าง ๆ กสทช. มีการเผยแพร่ให้ความรู้ทางสื่อต่าง ๆ

การกระทำดังกล่าวถือเป็นความผิดตามคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้า และบริการที่ ๒๔/๒๕๖๗ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๒๙/๙ วรรคสอง ต้องระวางโทษตามมาตรา ๕๖/๔ คือ จำคุกไม่เกิน ๓ ปี หรือปรับไม่เกิน ๖๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ หากประชาชนพบเห็นการลักลอบผลิตหรือจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โทร. ๑๑๖๖ เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ ศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด

๑.๑๒ รมต. จิราพร แถลงผลการตรวจจับบุหรี่ไฟฟ้าลอตใหญ่ ยึดของกลางกว่า ๑๘๐,๐๐๐ ซีน มูลค่าเกือบ ๑๐๐ ลบ.



นายกรัฐมนตรีนางสาวแพทองธาร ชินวัตร มอบหมายให้ นางสาวจิราพร สินธุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เรงรัดให้หน่วยงานที่จับกุม ผู้ลักลอบนำเข้า และขายบุหรี่ไฟฟ้า รวมทั้งมาตรการในเชิงป้องกัน และการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้า

เมื่อวันที่ ๑๖ พ.ค. ๒๕๖๘ นางสาวจิราพร สินธุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง กกับการปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้า พร้อมด้วย พล.ต.ต.นพศิศิลป์ พูลสวัสดิ์ รอง ผบช.น. นำกำลังชุดสืบนครบาล IDMB ร่วมชุดสืบสวน สน.ภาษีเจริญและสืบสวนนครบาล ๙ แถลงผลเปิดปฏิบัติการ “Operation Smoke Out EP.๒” ปิดล้อมตรวจค้นเป้าหมายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒ จุด ทลายรังบุหรี่ไฟฟ้ารายใหญ่ของกรุงเทพมหานคร พบเป็นจุดพักสินค้านำเข้าและพร้อมส่งออกจำหน่ายให้ลูกค้าทั่วประเทศ จากการเปิดปฏิบัติการ ๒ จุด โดยจุดแรกเป็นทาวเฮาส์ ๓ ชั้นตั้งอยู่เขตภาษีเจริญ พบของกลางเป็นบุหรี่ไฟฟ้า น้ำยาบุหรี่ไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องรวมกว่า ๑๔๐,๐๐๐ ซีน มูลค่ากว่า ๗๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท และจุดที่ ๒ เป็นคอนโดแห่งหนึ่งในเขตธนบุรี ขณะนี้อยู่ระหว่างตรวจนับของกลาง เบื้องต้นคาดว่ามิบุหรี่ไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องราว ๔๐,๐๐๐ ซีน มูลค่าราว ๒๐ ล้านบาท รวมการตรวจยึด ๒ จุด พบบุหรี่ไฟฟ้าของกลางประมาณ ๑๘๐,๐๐๐ ซีน มูลค่าเกือบ ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ รมต. จิราพร ได้กล่าวขอบคุณภาคประชาชน รวมถึงผู้ประกอบการขนส่ง ที่ช่วยแจ้งเบาะแสดำเนินไปสู่การตรวจค้นและจับกุม รวมถึงสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเข้มข้นตามข้อสั่งการของนางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ ขอประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า หากพบผู้ลักลอบนำเข้าหรือจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้งเบาะแสดำเนินการ ‘ทางรัฐ’ และช่องทางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติและกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น

## ๑.๑๓ สคบ. แจ้งเตือนผู้ประกอบการขายทุเรียนอ่อน มีโทษตามกฎหมาย



ข่าว 27/2568

วันที่ 17 พฤษภาคม 2568

### สคบ. แจ้งเตือนผู้ประกอบการขายทุเรียนอ่อน มีโทษตามกฎหมาย

จากกรณีที่เป็นข่าวเกี่ยวกับกรณีมีผู้ประกอบการขายทุเรียนบางราย ได้มีการนำทุเรียนอ่อนออกจำหน่าย ส่งผลทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของสินค้าทางการเกษตรของไทย สคบ. จึงขอแจ้งเตือนผู้ประกอบการขายทุเรียนให้ทราบว่า การกระทำดังกล่าวถือเป็นความผิดและต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

(1) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 47 "ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะ เป็นของตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ"

(2) ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 271 "ผู้ใดขายของโดยหลอกลวงด้วยประการใดๆ ให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพหรือปริมาณแห่งของนั้นอันเป็นเท็จ ถ้าการกระทำนั้นไม่เป็นความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ"

หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีการหลอกลวงขายทุเรียนอ่อนผู้บริโภคสามารถแจ้งความเพื่อดำเนินคดีได้ที่สถานีตำรวจในท้องที่ทุกแห่ง

สำหรับกรณีผู้ประกอบการมีการขายทุเรียนที่ไม่ได้คุณภาพ ถือเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ผู้บริโภคสามารถร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หรือผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 โดย สคบ. จะมีการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานเจ้าหน้าที่หรือในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ที่จะระงับข้อพิพาท หากผู้บริโภคสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยจนหาข้อยุติได้ สคบ. จะดำเนินการทำบันทึกสัญญาประนีประนอมยอมความไว้เพื่อเป็นหลักฐานและยุติเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว หากไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้จะดำเนินการรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพื่อพิจารณาให้ความเห็นก่อนเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณาว่าเข้าหลักเกณฑ์ที่จะดำเนินคดีแทนผู้บริโภค หรือไม่ ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ทั้งนี้ สคบ. จะมีการทำงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมส่งเสริมการเกษตร จะดูแลในเรื่องสินค้าการเกษตร กรมการค้าภายในจะรับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับวาระช่วงตัววัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะดูแลในเรื่องความผิดทางอาญา และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะดูแลเรื่องการละเมิดสิทธิผู้บริโภค



๑.๑๔ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น: บริษัทฯ หลอกขายบ้าน  
ประมูล เสียหายกว่า ๓๐๐ ล้าน



**สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน”  
ประเด็น: บริษัทฯ หลอกขายบ้านประมูล เสียหายกว่า 300 ล้าน**



เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายอรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการ สถานีประชาชน ทางสถานีโทรทัศน์ Thai PBS ในประเด็น: บริษัทฯ หลอกขายบ้านประมูล เสียหายกว่า ๓๐๐ ล้านบาท โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับกรณีที่รายการ สถานีประชาชน ติดตามกลุ่มผู้เสียหายที่รวมตัวกันร้องเรียนต่อ กองปราบปราม หลังถูกผู้ประกอบการจิวสัจจะทรัพย์หลอกขายบ้านจากการประมูลของกรมบังคับคดี โดยอ้างว่าให้วางเงินดาวน์เพียง ๑๐% คิดดอกเบี้ย ๖% ต่อปี พร้อมเสนอรูปแบบการเช่าซื้อหรือ “ออม” และสัญญาว่าจะดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ให้ในภายหลังแต่สุดท้ายกลับไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ได้จริง พบมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการโฆษณาชวนเชื่อ พร้อมโปรโมชั่นที่เข้าข่ายหลอกลวง ล่าสุดมีผู้เสียหายกว่า ๑๐๐ ราย มูลค่าความเสียหายรวมกว่า ๓๐๐ ล้านบาท ทางด้านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เปิดเผยว่า ได้บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงยุติธรรม กรมบังคับคดี กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (ปคบ.) กรมสรรพากร ธนาคารแห่งประเทศไทย และสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ สคบ. ยังให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่กำลังมองหาบ้านมือสองหรือบ้านจากการประมูลว่า ควรตรวจสอบข้อมูลของบริษัทผู้ขายอย่างรอบคอบ ศึกษารายละเอียดของสัญญาให้ถี่ถ้วน และตรวจสอบข้อมูลการครอบครองกรรมสิทธิ์จากหน่วยงานราชการก่อนตัดสินใจซื้อ ทั้งนี้สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน. ๑๑๖๖

๑.๑๕ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ประเด็น : สคบ. กับข้อพิพาทกรณีเช่าหอพัก



เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น “สคบ. กับการแก้ไขปัญหาการซื้อ อสังหาริมทรัพย์” โดยเฉพาะกรณีร้องเรียนของนักศึกษาที่เช่าหอพักย่านรังสิตแล้วไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่ง สคบ. ได้เสนอแนวทางช่วยเหลือผู้เสียหาย พร้อมให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของสัญญาเช่าที่เป็นธรรม แนวทางดำเนินการตามกฎหมาย และขอแนะนำสำหรับผู้บริโภคที่กำลังตัดสินใจเช่าที่พักหากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑.๑๖ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น: มาตรการหอพัก  
ไม่ได้รับใบอนุญาต จ.ปทุมธานี



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมสัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ในรายการได้มีการพูดคุยถึงมาตรฐานของหอพักที่ดี ซึ่งต้องเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา และปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างครบถ้วน ทั้งการขออนุญาตประกอบกิจการ และการจัดทำสัญญาเช่าที่ชัดเจน เป็นธรรมกับทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า หากผู้บริโภคพบว่ามีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถร้องเรียนมายัง สคบ. เพื่อดำเนินการตรวจสอบได้ ทั้งนี้ หาก สคบ. ได้ตรวจสอบสัญญาเช่าแล้วปรากฏว่าใช้ข้อสัญญาที่ฝ่าฝืนกฎหมาย สคบ. จะดำเนินคดีกับผู้ให้เช่า นอกจากนี้ยังได้เน้นย้ำว่า หอพักที่ดีควรมีใบอนุญาตประกอบกิจการติดตั้งไว้ในที่ที่มองเห็นชัดเจน สัญญาเช่าควรมีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถลงนามได้โดยสมัครใจ สำหรับกรณีร้องเรียนหอพัก Chareeya ซึ่งไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ ขณะนี้ สคบ. อยู่ระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมาย โดยจะมีการทำหนังสือเรียกเจ้าของหอพักมาชี้แจงและตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ สคบ. ฝากเตือนผู้บริโภคให้ตรวจสอบรายละเอียดผู้ให้เช่าและที่อยู่ให้ชัดเจนก่อนตัดสินใจเช่าหอพัก เพื่อไม่ตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงหรือได้รับบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

## ๑.๑๗ สคบ. เตือนผู้บริโภคซื้อสินค้าออนไลน์ ควรตรวจสอบสถานที่ตั้งให้ชัดเจน เสี่ยงสูญเสียสิทธิหากไม่มีตัวแทนในไทย



ข่าว 30 /2568

วันที่ 23 พฤษภาคม 2568

### สคบ. เตือนผู้บริโภคซื้อสินค้าออนไลน์ ควรตรวจสอบสถานที่ตั้งให้ชัดเจน เสี่ยงสูญเสียสิทธิหากไม่มีตัวแทนในไทย

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการนำเสนอขายสินค้าหรือบริการต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ แพลตฟอร์ม หรือเว็บไซต์ เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และครอบคลุม ซึ่งผู้บริโภคไม่ต้องเดินทางออกจากบ้าน ประกอบกับผู้ประกอบธุรกิจได้มีการพัฒนารูปแบบวิธีการขายที่หลากหลายและแปลกใหม่มากขึ้น จึงมีผู้ประกอบการบางรายอาศัยช่องว่างของกฎหมาย ขายสินค้าราคาถูก ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าไม่ตรงปก ไม่ระบุรายละเอียดของสินค้าให้ชัดเจน ไม่ระบุตัวตนผู้ขายหรือที่อยู่สำหรับการติดต่อได้ในการขายสินค้า รวมถึงไม่มีตัวแทนบริษัทหรือสถานที่ตั้งในประเทศไทย ปัจจุบัน ทาง สคบ. พบว่า มีผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าวเป็นจำนวนมากกว่า 18,000 ราย และมีแนวโน้มถูกละเมิดสิทธิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สคบ. จึงขอแจ้งเตือนผู้บริโภคที่เลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะจากแพลตฟอร์มหรือเว็บไซต์ต่างๆ ที่เป็นผู้ขายจากต่างประเทศ และที่ไม่มีสถานที่ตั้งหรือตัวแทนในประเทศไทย ขอให้เพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ รวมถึงแหล่งที่มาของผู้ประกอบธุรกิจว่ามีตัวแทนหรือที่อยู่ติดต่อในประเทศไทยหรือไม่ เนื่องจาก หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้า หรือบริการ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจไม่มีตัวแทนหรือสำนักงานตั้งอยู่ในประเทศไทย มีความเสี่ยงที่ผู้บริโภคอาจถูกละเมิดสิทธิได้ เช่น ไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่ตรงปก สินค้าชำรุดบกพร่อง การขอคืนเงิน และมีปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายในการฟ้องคดีและบังคับคดี เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจมีที่ตั้งอยู่ที่ต่างประเทศ

สคบ. ขอส่งความห่วงใยมายังผู้บริโภค ก่อนซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ขอให้ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจที่มีการจดทะเบียนอย่างถูกต้องและมีที่อยู่ในการติดต่อที่ชัดเจนภายในประเทศ เพื่อให้สามารถใช้สิทธิในการร้องเรียนหรือดำเนินการทางกฎหมายได้หากเกิดปัญหาขึ้น รวมทั้งควรตรวจสอบเงื่อนไขการรับประกัน การคืนสินค้า และช่องทางการติดต่อของผู้ประกอบธุรกิจก่อนตัดสินใจซื้อทุกครั้ง ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย สามารถขอรับคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน 1166 หรือร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

๑.๑๘ สคบ.ให้สัมภาษณ์รายการ "สถานีประชาชน"ประเด็น : ปัญหางานวิ่ง "RUN FOR DESTINATION ๒๐๒๕"เสียหายเกือบ ๒,๐๐๐ คน

“งานวิ่งกีฬายาว”  
RUN FOR DESTINATION 2025  
เสียหายเกือบ 2,000 คน

สคบ.ให้สัมภาษณ์รายการ “สถานีประชาชน”  
ประเด็น : ปัญหางานวิ่ง “RUN FOR DESTINATION 2025”  
เสียหายเกือบ 2,000 คน



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้นายมานะ บุญส่งผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ (สคบ.) เข้าร่วมสัมภาษณ์สดทางโทรทัศน์ในรายการ “สถานีประชาชน” ซึ่งในรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็น ปัญหางานวิ่ง “RUN FOR DESTINATION ๒๐๒๕” เสียหายเกือบ ๒,๐๐๐ คน ผู้สมัครงานวิ่งหลายคน เข้าแจ้งความกับตำรวจ สน.ประเวศ เพื่อขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีปัญหางานวิ่ง RUN FOR DESTINATION ๒๐๒๕ ที่ผู้จัดงานเปิดรับสมัครและเก็บเงินจากนักวิ่งไปแล้ว แต่ไม่จัดงานตามที่กำหนดไว้ โดยงานวิ่งดังกล่าวมีกำหนดจัดขึ้นที่ สวนหลวง ร.๙ ในวันอาทิตย์ที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๘ แต่เมื่อถึงกำหนดนักวิ่งไปรวมตัวเพื่อร่วมกิจกรรมกลับพบว่า มีเพียงการตั้งซุ้มแต่ไม่มีการจัดงานและไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ที่หน้างาน เป็นเหตุให้มีการตั้งข้อสังเกตว่าเปิดการจูงใจโฆษณา การจัดงานวิ่ง เพื่อเก็บเงินค่าสมัครแล้วไม่จัดงาน หรือไม่

## ๑.๑๙ สคบ. ร่วมออกรายการ “วันใหม่วาไรตี้” ประเด็น เตือนภัยสินค้าปลอม ระบาดหนักในโลกออนไลน์

**เตือนภัย!**  
**สินค้าปลอม**  
ระบาดหนักในโลกออนไลน์

**สคบ. ร่วมออกรายการ “วันใหม่วาไรตี้”**  
**ประเด็น เตือนภัยสินค้าปลอม ระบาดหนักในโลกออนไลน์**

สคบ. 0266

www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการระดับต้น รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองพัฒนา ศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ร่วมออกรายการ “วันใหม่วาไรตี้” ในประเด็นการเตือนภัยสินค้าปลอม ระบาดหนักในโลกออนไลน์ ซึ่งมีการพูดคุยในรายการจะมีการพูดคุยกันถึงแนวทางการจัดการกับปัญหาสินค้าปลอมที่ระบาดอย่างหนักในช่วงนี้ กรณีตำรวจ ECD ทลายโกดังสินค้าปลอมครั้งใหญ่ สคบ. มองสถานการณ์นี้ อย่างไร สินค้าปลอมที่พบ เช่น ครีม เซรั่ม วิตามิน หรืออาหารเสริม มีความเสี่ยงต่อผู้บริโภคอย่างไร ในกรณีที่ ผู้บริโภคซื้อของออนไลน์ จะมีวิธีสังเกตยังไงว่าสินค้านั้นเป็นของแท้หรือของปลอม สคบ. มีมาตรการอะไร ในการป้องกันและจัดการกับปัญหาสินค้าปลอมบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ช่องทางในการร้องเรียนหากทราบว่าซื้อ สินค้ามาแล้วเป็นสินค้าปลอม รวมทั้งวิธีป้องกันตัวสำหรับผู้บริโภคยุคใหม่ที่นิยมสั่งซื้อสินค้าผ่านออนไลน์

๑.๒๐ สคบ. ประชุมร่วมสภาองค์กรของผู้บริโภค ขับเคลื่อนการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) ประธานการประชุมร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภค นำโดยนางสาวสารี อ๋องสมหวัง เพื่อหารือแนวทางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยทางสภาองค์กรของผู้บริโภคได้เน้นประเด็นสำคัญ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. การแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้บริโภค ๒. การมีผู้แทนของสภาองค์กรฯ ในคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ๓. การลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ๔. การเสริมสร้างความร่วมมือจากคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดกับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคในภูมิภาค โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน

๑.๒๑ โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี

เมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) จัดกิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ในโครงการการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการขายบุหรี่ไฟฟ้าและการสร้างองค์ความรู้เรื่องพิษภัยของบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยมีวิทยากรจากศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (อาจารย์ ดร.วศิน พิพัฒน์ฉัตร) และ นายธีระ หงสกุล นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ สคบ. บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ข้อกฎหมาย บทลงโทษ ที่เกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ให้แก่น้องๆ นักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ หอวัง นนทบุรี ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ ไม่ให้หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ การครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้ และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ซึ่งส่งผลถึงปัญหาต่าง ๆ ในครอบครัวและสังคม

## ๑.๒๒ สคบ. แจ้งเตือนклиโปโฆษณาเลียนแบบสินค้าอุปโภคบริโภค เสี่ยงสร้างความเข้าใจผิด ในเด็ก ผู้ปกครองควรดูแลใกล้ชิด



ข่าว 34 /2568

วันที่ 29 พฤษภาคม 2568

### สคบ. แจ้งเตือนклиโปโฆษณาเลียนแบบสินค้าอุปโภคบริโภค เสี่ยงสร้างความเข้าใจผิดในเด็ก ผู้ปกครองควรดูแลใกล้ชิด

ตามที่ปรากฏคลิปลักษณะที่มีอิทธิพลทางโซเชียลมีเดีย (Influencer) สานิตการทำขนมหรือเบเกอรี่ เลียนแบบรูปแบบต่าง ๆ และแสดงการรับประทานได้จริง แม้จะมีเจตนาที่ดีในการแสดงศิลปะขนมแนวเหมือนของจริง (realistic) ซึ่งมีลักษณะเป็นการลอกเลียนแบบของใช้ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการดีไซน์ขนมให้เหมือนของใช้ภายในบ้าน เช่น เนื้อหมู ไก่สด สบู่ ยาสระผม ขวดน้ำยาทำความสะอาด หรือภาชนะต่าง ๆ ซึ่งในบางสถานการณ์ อาจกลายเป็นอันตรายต่อกลุ่มเปราะบาง อาทิ กลุ่มที่มีความบกพร่องในการรับรู้ การรู้คิด ไม่สามารถแยกแยะความจริงได้ หรือสับสนระหว่าง "สิ่งที่ดูเหมือน" กับ "สิ่งที่เป็นจริง" หรือกลุ่มภาวะด้านจิตเวช เช่น หลงผิด ประสาทหลอน กลุ่มเด็กเล็ก เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้เด็ก เยาวชน เข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าว สามารถรับประทานได้จริงซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้

สคบ. ได้รับรายงานว่ามีเหตุการณ์เด็กหิวขาดยาสระผมมาตี้ม โดยหลงผิดคิดว่าเป็นขนมที่สามารถรับประทานได้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเด็กได้รับภาพจำจากการเผยแพร่คลิปลิวดิจิทัลของกลุ่มคนที่มีอิทธิพลทางโซเชียลมีเดีย (Influencer) แม้ตั้งใจจัดทำขึ้นเพื่อความบันเทิงหรือส่งเสริมการขาย แต่ได้มีการสื่อสารเสมือนจริงว่าสามารถรับประทานได้ อาจส่งผลทำให้เกิดความเข้าใจผิดโดยเฉพาะในกลุ่มเด็ก เยาวชน และกลุ่มเปราะบางที่ยังขาดวุฒิภาวะลอกเลียนแบบพฤติกรรม และนำสินค้าอุปโภคบริโภคจริงมารับประทาน ส่งผลทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและสุขภาพ

สคบ. มีความห่วงใยต่อผู้บริโภค จึงขอแจ้งเตือนมายังผู้ปกครองและผู้ดูแลกลุ่มภาวะเสี่ยงต่าง ๆ โปรดเอาใจใส่ดูแลต่อเด็ก เยาวชน และกลุ่มเปราะบางอย่างใกล้ชิด ในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ ควรชี้แนะในการแยกแยะความแตกต่างระหว่าง "ของเลียนแบบ" กับ "ของจริง" ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำเลียนแบบโดยไม่ได้ไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน พร้อมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริโภคอย่างปลอดภัย เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางความคิดและความเข้าใจที่ถูกต้องแก่เด็กและเยาวชน และขอความร่วมมือผู้ผลิตเนื้อหา รวมถึงผู้โฆษณาหลีกเลี่ยงการนำเสนอเนื้อหาในลักษณะที่อาจชักจูงให้เกิดความเข้าใจผิดเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้บริโภค

ทั้งนี้ หากพบเห็นโฆษณาใดที่อาจสื่อก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือมีลักษณะเข้าข่ายไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166 หรือผ่านช่องทาง Application OCPB connect หรือทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) เพื่อให้ สคบ. พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป



## ๑.๒๓ สคบ. เตือนผู้ประกอบการที่ทำการโฆษณาที่มีลักษณะก่อให้เกิดความสับสน หลงผิด เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า



ข่าว 35 /2568

วันที่ 31 พฤษภาคม 2568

### สคบ. เตือนผู้ประกอบการที่ทำการโฆษณาที่มีลักษณะก่อให้เกิด ความสับสน หลงผิด เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้แจ้งเตือนผู้ประกอบการและผู้ดูแลกลุ่มภาวะเสี่ยงต่าง ๆ ให้เอาใจใส่ดูแลต่อเด็ก เยาวชน และกลุ่มเปราะบาง อย่างใกล้ชิด เนื่องจาก มีกรณีกลุ่มคนที่มีอิทธิพลทางโซเชียลมีเดีย (Influencer) บางส่วนได้สาดิการทำขนม หรือเบเกอรี่ ในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะการตีไซต์ขนมให้เหมือนของใช้ภายในบ้าน เช่น เนื้อหมู ไก่สด สบู่ ยาสระผม ขวดน้ำยาทำความสะอาด หรือภาชนะต่าง ๆ พร้อมทั้งแสดงการรับประทาน ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อร่างกายของเด็ก เยาวชน และกลุ่มเปราะบาง ที่ไม่สามารถแยกแยะความจริง หรือสับสนระหว่าง "สิ่งที่ดูเหมือน" กับ "สิ่งที่เป็นจริง"

จากการเฝ้าระวังผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ สคบ. พบว่า มีกลุ่มคนที่มีอิทธิพลทางโซเชียลมีเดีย (Influencer) อีกกลุ่มหนึ่ง ทำการโฆษณาขายสินค้าเครื่องอุปโภคเช่น น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม ยาสระผม สบู่ และผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ร่วมกับการทำคอนเทนต์ (Content) ประกอบการทำอาหารหรือขนม เพื่อดึงดูดและสร้างความบันเทิงให้กับผู้บริโภคในเข้ามาเข้าชมและเลือกซื้อสินค้า โดยนำสินค้านั้นกล่าวอ้างไว้บริเวณใกล้เคียง ทำให้เกิดความสับสน หลงผิด เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าที่มีการนำเสนอขายให้กับผู้บริโภค โดยให้ข้อมูลที่ไมครบถ้วนและชัดเจนเพียงพอแก่ผู้บริโภค อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่า สินค้า นั้น ๆ สามารถรับประทานได้

สคบ. จึงขอเตือนผู้ประกอบการที่จัดทำโฆษณาในลักษณะดังกล่าว ให้ใช้ความระมัดระวัง ในการทำคอนเทนต์ต่าง ๆ ในการเสนอขายสินค้า ต้องไม่มีลักษณะที่เป็นการโฆษณาที่เป็นเท็จหรือเกินจริง หรือก่อให้เกิดความสับสน หลงผิด เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า ซึ่งเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเข้มงวด

ทั้งนี้ หากผู้บริโภคพบเห็นโฆษณาใดที่ลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือเป็นเท็จหรือเกินจริง หรือ ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า ผู้บริโภคสามารถแจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166 หรือผ่านช่องทาง Application OCPB connect หรือทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)



## ๑๐. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

#### ๑.๑ โครงการชักจูงความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๒

การจัดโครงการชักจูงความเข้าใจประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไม่ให้เกิดเอาเปรียบจากการเรียกเก็บเงินประกันถึงโดยไม่มีหลักฐานชัดเจน และเพื่อให้มีการแสดงรายละเอียดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และโปร่งใสในหลักฐานการรับเงินนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความเข้าใจในบทบัญญัติของประกาศดังกล่าวอย่างถูกต้อง เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมมารวย การ์เด็น กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๙๐ คน



19 พฤษภาคม 2568  
เวลา 09.00 - 16.30 น.  **โอบล้อมผู้บริโภค**  
www.ocpb.go.th

**สคบ. ชักจูงความเข้าใจ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ธุรกิจให้บริการก๊าซหุงต้ม**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ฝ่ายประสานพันธ์  [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

**ผลการดำเนินงาน :** หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้ม มีความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อสินค้าประเภทก๊าซหุงต้ม ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้มเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ๒๕๕๒

**ผู้รับผิดชอบโครงการ :** กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

## ๑.๒ โครงการชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้อำนาจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคนับเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕

การจัดโครงการชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้อำนาจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคนับเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศฯ แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน ปฏิบัติให้ถูกต้อง ตามกฎหมาย ให้กฎหมายมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน สามารถใช้บังคับได้โดยไม่สร้างภาระ แก่ผู้ประกอบการมากจนเกินไป และในขณะเดียวกันก็สามารถคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท จังหวัดนครนายก กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๙๐ คน



ผลการดำเนินงาน : ผู้ประกอบการธุรกิจ ภาคเอกชน มีความรู้ความเข้าใจและดำเนินการประกอบธุรกิจได้อย่างถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้อำนาจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคนับเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้บริโภค เครือข่ายภาคประชาชน มีความรู้ความเข้าใจและได้รับความคุ้มครองกรณีกู้ยืมเงินจากผู้ประกอบการ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓

### ๑.๓ โครงการประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าชุดสืบสวนในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ

การจัดโครงการประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าชุดสืบสวนในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าชุดสืบสวนในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการมีความรู้เฉพาะเรื่องที่จะสืบสวน และเรื่องทั่วไปมีความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบดี รู้หลักจิตวิทยา สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความสามารถในการปรับตัว มีความกล้าหาญ อดทน รอบคอบ มีความคิดริเริ่มดีวางตนเป็นกลาง และมีใจเป็นธรรม ตลอดจนมีประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การตรวจสอบผู้ประกอบการและการบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรม ทีเค. พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๔๐ คน



สคบ.จัดโครงการประชุมสัมมนาพัฒนาทักษะพนักงานเจ้าหน้าที่ในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผลการดำเนินงาน : พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าชุดสืบสวนในการลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการ ได้รับความรู้ ทักษะการวางแผนและกำหนดทิศทางที่ชัดเจนอันจะทำให้ทีมงานอย่างมีเป้าหมาย ตัดสินใจแม่นยำทำให้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นไปได้อย่างดีและลดความผิดพลาด สร้างขวัญกำลังใจให้ทีมมีแรงจูงใจในการทำงาน และบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองกฎหมายและคดี

**๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสีเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

๒. ขอให้พิจารณาร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้เหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะ และเคลือบสีและไม่เคลือบสีเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

**๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ....

๒. ขอความเห็นชอบในการศึกษาพิจารณาควบคุมให้ธุรกิจการให้บริการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

**๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง

๑. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๒. แจ้งสินค้าประเภทเครื่องฟอกอากาศที่มีรังสี UVC เป็นมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

**คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

**๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๐ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท อนงค์สิริ จำกัด นายฐิติพันธ์ เหล่านิพนธ์ และนางพิมพ์ภัทรา เหล่านิพนธ์

๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แซม ไอคอน (ประเทศไทย) จำกัด

๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แสนศิริสุข จำกัด และนายสุพจน์ ศิริอาภาภานนท์

๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท นัมเบอร์วันเฮาส์ซิง ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายติญญาส อัครนิธิธนยศ

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เจ อาร์ วาย พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ฮาบีแทท กรุป จำกัด

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่พัชรียา พูลสวัสดิ์ นางเพ็ญศรี มีนิต และนายสาโรจน์ มีนิต

๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชัยชาญ สุขศรี

๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายชินภัทร ศรีเจริญ

## **๒. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ....

๒. พิจารณา (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. .... (ผู้ร่าง) แบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถยนต์แบบ ก และแบบสัญญามาตรฐานสัญญาเช่ารถจักรยานยนต์ แบบ ข"

## **๓. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๖ ครั้ง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของนายวรพล ริงวัด
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของนายเสาวลักษณ์ กล้าแข็ง
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายสุเมธ ทวีเจริญไพศาล
๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของนางสาววิลาลักษณ์ จันทะมนต์
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายศรีบุญ เสริมทรัพย์
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวภัทรชนก หวังดี

## **๔. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาเปรียบเทียบความผิดนางสาวธนาณิชชฎ์ วุฒิศรินลักษณะ กรณี จำหน่ายสินค้าโดยไม่ฉลากตามมาตรา ๓๐ ๓๑ และ ๕๒ วรรคสอง แห่ง พรบ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. พิจารณาเปรียบเทียบความผิดบริษัท ทีนอน ไฮบริดพลัส จำกัด กรณีไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่

## **๕. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ 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)
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๒	๘	๘	๑	๗	๑๓๕,๐๐๐.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๑	๓	๓	๒	๑	๑๖๓,๙๐๐.๐๐
ประจำจังหวัด	๙	๑๐	๑๐	๕	๕	-
รวม	๑๒	๒๑	๒๑	๘	๑๓	๒๙๘,๙๐๐.๐๐

## ๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม              | จำนวน ๒๑๐ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐%    |                 |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)      | จำนวน ๒๑๐ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙%     |                 |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๒๗๖ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๗%  |                 |

-----