

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๘)

คำนำ

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

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ และประชาชนทั่วไปสามารถนำข้อมูลผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

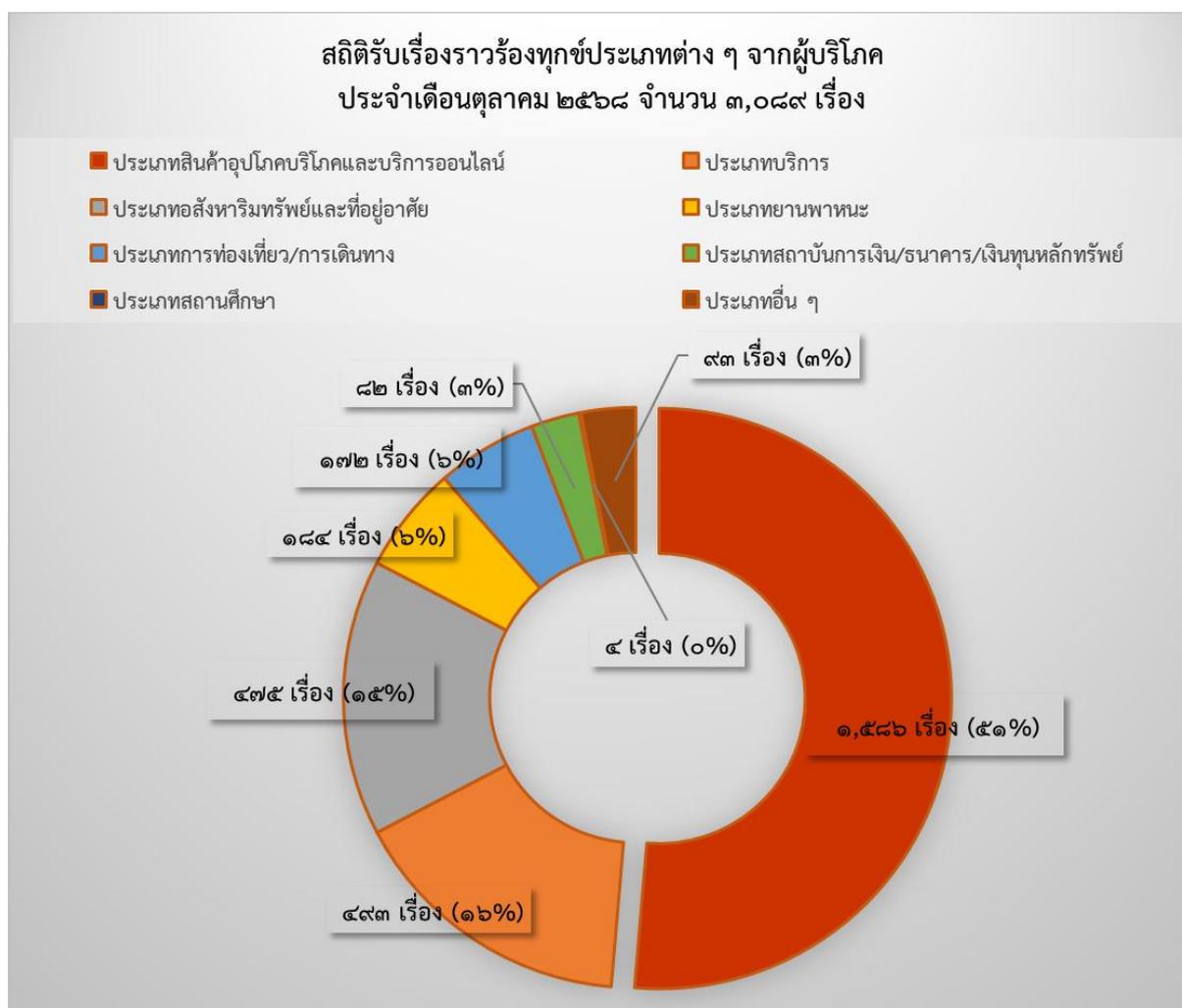
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗
๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๘
๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๙
๗. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๒๐
๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๒
๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๔
๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๕
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๕๖
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	๕๗

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๐๘๙ เรื่อง

แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค



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

๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ประเภทย่อย)	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑,๒๒๗
๒.	ศูนย์บริการ (ประเภทบริการ)	๒๐๔
๓.	อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๑๗๑
๔.	รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ)	๑๖๘
๕.	สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (ประเภทบริการ)	๑๓๐

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๐๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๙๑๓ ราย เป็นเงิน ๑๑,๐๐๘,๗๘๒.๑๓ บาท (สิบเอ็ดล้านแปดพันเจ็ดร้อยแปดสิบสองบาทสิบสามสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๑,๐๒๙	๑,๐๒๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๕๕	๑๖๐	๒๙๗,๙๙๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๕๑๑	๕๑๒	๔๐๙,๓๖๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๓๒	๑๓๕	๘,๐๖๖,๑๕๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๔	๒๔	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๕๓	๕๓	๒,๒๓๕,๒๘๐.๑๓
รวม	๑,๙๐๔	๑,๙๑๓	๑๑,๐๐๘,๗๘๒.๑๓

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

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์คงค้างในปีงบประมาณ

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๕,๓๕๕	๕๖.๕๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๓๗๙	๑๔.๕๖
บริการ	๑,๒๕๙	๑๓.๒๙
ยานพาหนะ	๗๔๖	๗.๘๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๙๔	๖.๒๗
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๑๐	๑.๑๖
สถานศึกษา	๒๑	๐.๒๒
อื่น ๆ	๑๑	๐.๑๑
รวม	๙,๔๗๕	๑๐๐

ที่มา :จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๒.๒.๑ ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๕,๓๕๕ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ (๕,๓๕๕)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๓,๘๒๖
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๙๐๒
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๒๙๒
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗๗
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕๓
	ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๕๒
	ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม	๔๘
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๓
	อนุกรรมการถ่วงดุลมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๓๑
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๒๓
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๘
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๓
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๒
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๒
ประสานผู้ประกอบการแก้ไขปัญหา/ชี้แจง ภายในกำหนด	๑	
ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๑	
ยกเลิกรายการขอเอกสารเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่	๑	

๒.๒.๒ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑,๓๗๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (๑,๓๗๙)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๕๙๐
	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๔๗๖
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๑๐๙
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗๐
	รับเรื่องร้องทุกข์	๖๑
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่	๒๗
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๒๓
	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๕
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๔
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๓
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม/ทบทวนแก้ไข	๓
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๒
	ส่งเข้าคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (คคบ.)	๑
ประสานผู้ประกอบการแก้ไขปัญหา/ชี้แจง ภายในกำหนด	๑	
หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๑	

๒.๒.๓ ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทบริการ จำนวน ๑,๒๕๙ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
บริการ (๑,๒๕๙)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๗๐๖
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๓๔๘
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๙๙
	รับเรื่องร้องทุกข์	๕๒
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๙
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๑๒
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่	๕
	ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ	๓
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง	๒
	หนังสือเรียกผู้ประกอบการ (ผู้ถูกร้องทุกข์)	๒
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี	๒
ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด	๒	

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ๑
	อนุกรรมการกลั่นกรองมีมติให้ สอบถามเพิ่มเติม / ทบทวนแก้ไข ๑
	ขอคำปรึกษา/ข้อมูลหน่วยงานภายนอก ๑
	ส่งสำนักกฎหมายและคดี เพื่อหารือข้อกฎหมาย ๑

๒.๒.๔ ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทยานพาหนะ จำนวน ๗๔๖ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
ยานพาหนะ (๗๔๖)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่ ๓๕๗
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๒๔๖
	รับเรื่องร้องทุกข์ ๕๙
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ๔๑
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๐
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา ๑๓
	การเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นเจ้าหน้าที่ ๕
	ส่งเข้าคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ระดับจังหวัด ๓
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี ๑
ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ ๑	

๒.๒.๕ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๕๙๔ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ
การท่องเที่ยว/การเดินทาง (๕๙๔)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่ ๓๑๓
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล ๑๙๖
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ๔๖
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๘
	รับเรื่องร้องทุกข์ ๗
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา ๘
	ส่งกลับหน่วยงานต้นทาง ๓
	เสนอคณะกรรมการฯ มีมติให้ฟ้องดำเนินคดี ๑
	เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ๑
	ไกล่เกลี่ยโดยอนุกรรมการฯ ๑

๒.๒.๖ ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/
เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๑๑๐ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุน หลักทรัพย์ (๑๑๐)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๔๒
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๒๘
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๒๕
	รับเรื่องร้องทุกข์	๗
	ให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริง/แนวทางการแก้ไขปัญหา	๔
	ดำเนินการของเจ้าหน้าที่/อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
ส่งเข้าคณะกรรมการไต่ถามเสาะหา ระดับจังหวัด	๑	

๒.๒.๗ ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทสถานศึกษา จำนวน
๒๑ เรื่อง ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
สถานศึกษา (๒๑)	ส่งต่อเจ้าหน้าที่	๑๔
	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๔
	ให้ผู้ร้องส่งเอกสาร/ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	๓

๒.๒.๘ ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มีเรื่องร้องทุกข์คงค้างประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑๑ เรื่อง
ซึ่งอยู่ในชั้นสถานะการดำเนินการ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ชั้นสถานะการดำเนินการ	
อื่น ๆ (๑๑)	รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล	๑๑

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔๑ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๗๐ ราย
เป็นเงิน ๘,๑๐๕,๔๖๒.๐๐ บาท (แปดล้านหนึ่งแสนห้าพันสี่ร้อยหกสิบสองบาทถ้วน)

๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒๕ คดี ผู้บริโภค ๓๔ ราย เป็นเงิน ๘,๗๗๓,๕๐๒.๐๐ บาท
(แปดล้านเจ็ดแสนเจ็ดหมื่นสามพันห้าร้อยสองบาทถ้วน)

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๙ คดี
ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๘ ราย เป็นเงิน ๖๙๕,๐๐๐.๐๐ บาท (หกแสนเก้าหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๑๔ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒๖ ราย เป็นเงิน ๑๒,๓๘๘,๓๑๐.๐๐ บาท (สิบสองล้านสามแสนแปดหมื่นแปดพันสามร้อยสิบบาทถ้วน)

๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๓๕ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๒๑ ราย

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้
- ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๑๗๕ ราย

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๘๒ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๗ เรื่อง ได้แก่
(๑) สคบ. ประกาศกฎหมายใหม่ พลิกโฉมธุรกิจเช่ารถยนต์-มอเตอร์ไซด์ คุมเข้มสัญญา สร้างความเป็นธรรมทุกฝ่าย
(๒) สคบ. ท้าหรือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ร่วมกับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
(๓) สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : สคบ. ออกประกาศควบคุมฉลากรถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค
(๔) สคบ. จัดนิทรรศการให้ความรู้พิษภัยบุหรี่ไฟฟ้าวิทยาลัยพณิชยการอินทราชัย กรุงเทพมหานคร
(๕) “สันติ ปิยะทัต” มอบนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้แนวทาง “Quick Big Win” เสริมความเข้มแข็งด้านสิทธิผู้บริโภค (๖) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นน้ำท่วมหมู่บ้านข้าซาก! กว่า ๒๐ ปี จ.นครนายก (๗) รมต.สันติ ปิยะทัต เดินหน้าเชิงรุกขับเคลื่อน “สังคมไทยปลอดบุหรี่ไฟฟ้า”
(๘) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นถุงลมนิรภัย “ทาคาตะ” อันตรายถึงชีวิต และ สคบ.ประกาศควบคุมกิจการรถเช่า (๙) สคบ. เดือน “อินฟลูเอนเซอร์ชายของออนไลน์” ระวังเข้าข่ายทำธุรกิจตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต ชี้ต้องโฆษณาอย่างถูกต้องไม่หลอกลวงผู้บริโภค (๑๐) สคบ. ท้าหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เผื่อระวังการจำหน่ายสินค้าผิดกฎหมาย เสริมความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคในโครงการคนละครึ่งพลัส (๑๑) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : สคบ. ปักธง QUICK BIG WIN ! “สันติ ปิยะทัต” ลั่นเห็นผลภายในสิ้นปี - เดินเกม ๕ มาตรการใหญ่ เปลี่ยนชีวิตผู้บริโภคไทยให้ดีขึ้นจริง (๑๒) สคบ. ประชุมหารือร่วมกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เตรียมพร้อมก่อนใช้กฎหมายควบคุมฉลาก (๑๓) สคบ. ปักธง QUICK BIG WIN ! “สันติ ปิยะทัต” ลั่นเห็นผลภายในสิ้นปี - เดินเกม ๕ มาตรการใหญ่ เปลี่ยนชีวิตผู้บริโภคไทยให้ดีขึ้นจริง (๑๔) สคบ. เดินหน้าตามนโยบาย “Quick Big Win” ร่วมพิจารณาวิธีการคิดคำนวณอัตราค่าน้ำ - ค่าไฟฟ้า (๑๕) สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : เทปุนเสร็จงานเลย สร้างบ้าน ๒ - ๘ ล้าน ไม่ตรงปก บางหลังมีแต่เสากับโครงสร้าง ผู้เสียหายกว่า ๑๐๐ หลัง (๑๖) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจซ่อมรถปมอะไหล่ไม่ตรงตามตกลง (๑๗) สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น: ไหลไม่หยุดผู้เสียหายอยู่ตั้งอดีตผู้จัดการเปิดหน้าแฉแหก อะไหล่แท้ถอดของลูกค้า (๑๘) สคบ. ท้าหรือหน่วยงานรัฐเดินหน้านำมาตรการลด

ค่าครองชีพ สร้างความเป็นธรรมในการเช่าที่อยู่อาศัย (๑๙) สคบ. โฟนอิน “รายการสถานีประชาชน” ประเด็น ชักชวนซื้อคอร์สทำหน้าเสียหาย ๖ ล้านบาท (๒๐) สคบ. จัดประชุมหารือมาตรการ “การจัดระเบียบร้านทอง” (๒๑) “OCPB Fasttrack” ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทยเชื่อมตรงภาคธุรกิจแก้ปัญหาทันใจ ภายใต้นโยบาย Quick Big Win ของรัฐบาล (๒๒) สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : วิมานหนาม! ซื้อมันไม่ได้บ้าน นายหน้าเอาไปจำนอง สุดท้ายบ้านถูกยึด (๒๓) รมต. สันติ ปิยะทัต ลุยแถลงจับบุหรีไฟฟ้าลือตใหญ่ มูลค่ากว่า ๑๕ ล้าน (๒๔) “สันติ” ขับเคลื่อนความร่วมมือ สคบ.-สหภาพนายความ ตั้ง “ทนายอาสา” ช่วยคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคทั่วประเทศ (๒๕) “สันติ ปิยะทัต” เดินหน้า “Quick Big Win” คุ้มครองผู้บริโภค ผนึกกำลัง ๕ แพลตฟอร์มออนไลน์ สักตบุหรีไฟฟ้า - ควบคุมร้านค้าขายโอกาสขึ้นราคาโครงการ “คนละครึ่งพลัส” (๒๖) สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบและแนะนำร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ใช้สิทธิ์ให้ถูกต้อง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค (๒๗) สคบ. สัมภาษณ์สดรายการร้องทุกข์ลงป้ายนี้ วันใหม่ว่าไรดี Thai PBS ประเด็น สคบ. เปิดสายร้องเรียน “คนละครึ่งพลัส” ออนไลน์

๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/ คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
ส่วนกลาง	๕	๑๘
คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๑	๒
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา	๑	๓
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๑	๘
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๓
รวม	๕	๑๘

๑๑.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๒	๔	๔	๓	๑	๑๖๗,๔๐๐.๐๐

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

๑๒.๑ ความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๓๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %

๑๒.๒ ความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box) จำนวน ๒๓๗ ราย

- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๔๖ %

๑๒.๓ ความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ จำนวน ๒,๗๔๑ ราย

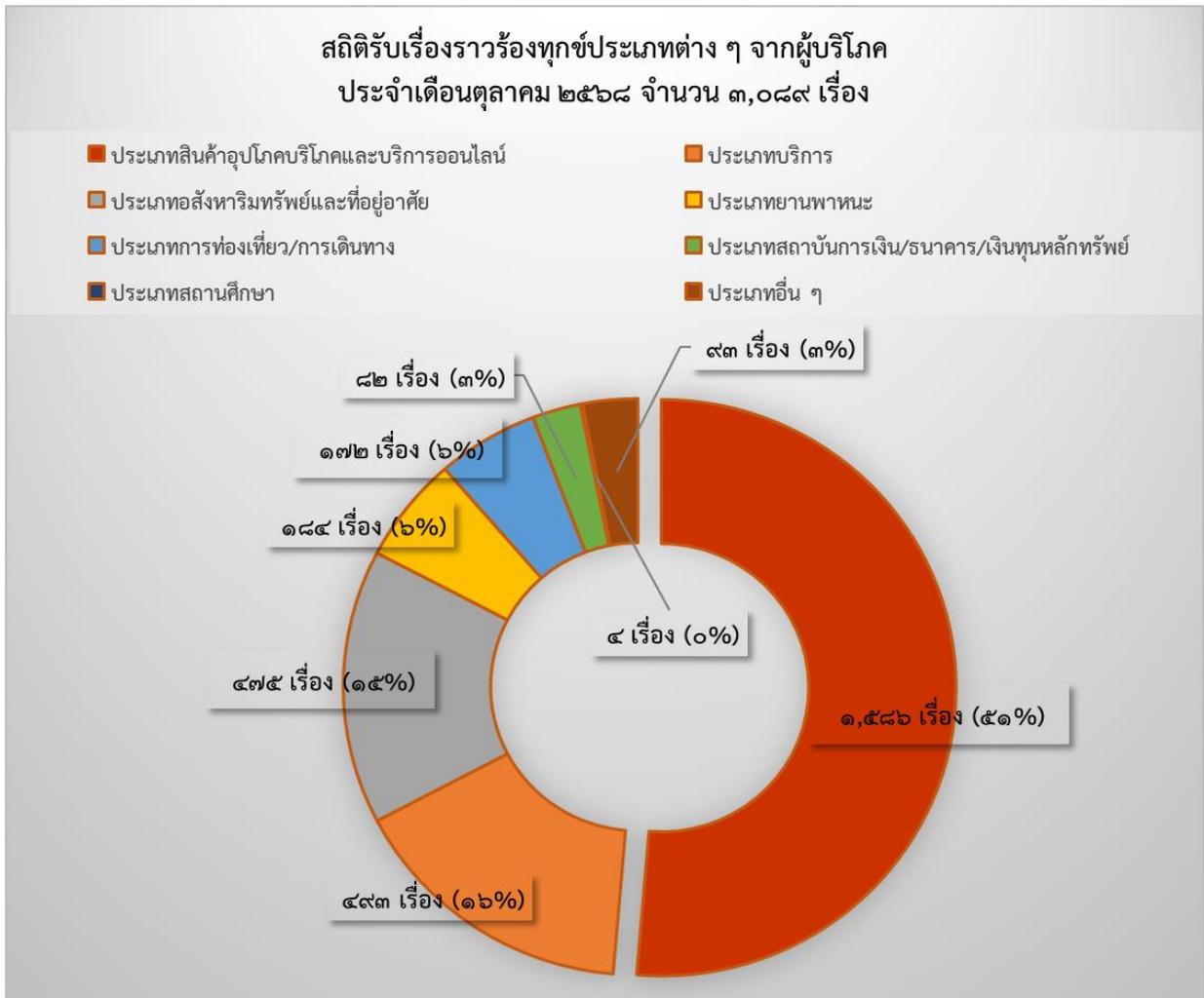
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๙๖%

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๘)

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

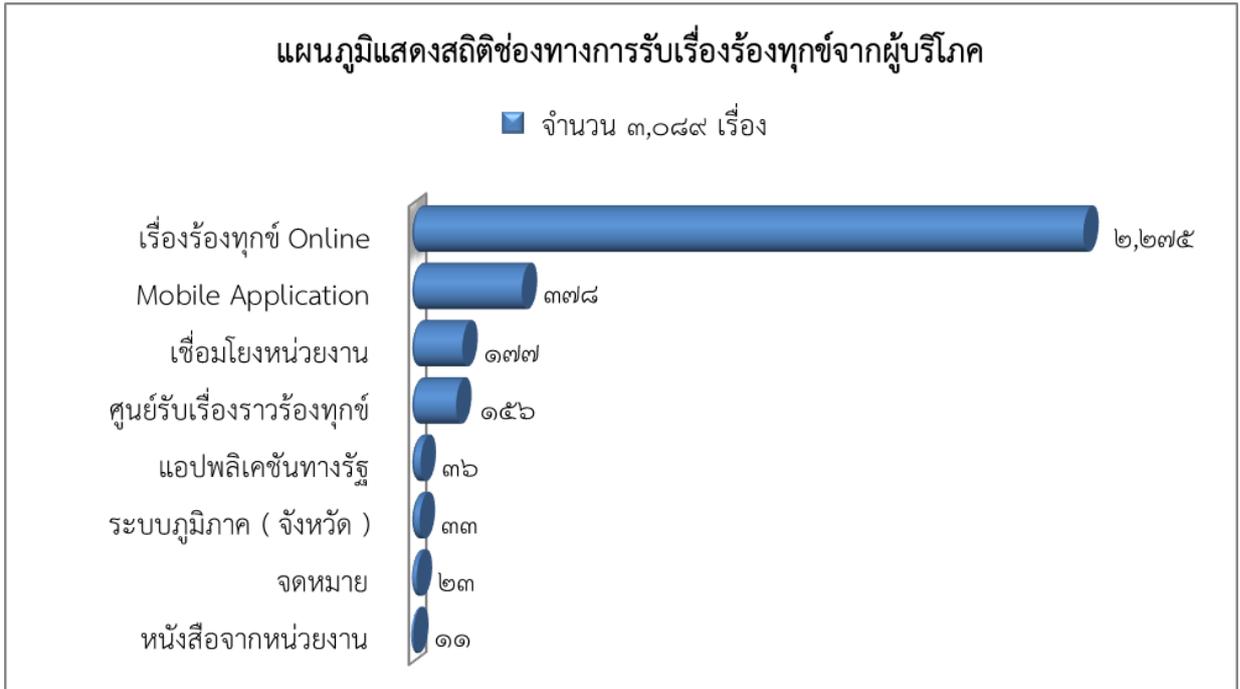
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๐๘๙ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



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

ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ : สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน 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 ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๓,๐๘๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ จำนวน ๑,๕๘๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๒๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๗๔
	ขอเงินคืน	๓๐๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๙
	โฆษณาเกินจริง	๒๑
	สินค้าชำรุด	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑	
สินค้าบริโภค (๑๐๕)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๐)	สินค้าชำรุด	๓๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
เครื่องมือสื่อสาร (๖๐)	สินค้าชำรุด	๔๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๙)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๒๔ ๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒๐ ๔ ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๖ ๕ ๓ ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๓)	สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๑ ๑ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๕)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑ ๔
เครื่องประดับ (๑๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๖ ๒ ๑ ๑
เวชภัณฑ์ยา (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑ ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๒๒๗ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๙๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๒๐๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๐๔
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๓๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๐๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
Internet (๓๙)	คุณภาพบริการ	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๒๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๕
	ขอคำปรึกษา	๔
ประกันภัย (๓๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๓
อยู่ซ่อมรถ (๑๔)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๖
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๖
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๓)	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๓
ร้านอาหาร (๑๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๒
ฟิตเนส (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
เนอร์สซิ่งโฮม (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สัญญาบริการ (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดสัญญา	๑
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ห้างสรรพสินค้า (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ประกันชีวิต (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
รถเช่า (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๒๐๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๗๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๗๑)	ขอเงินประกันคืน	๑๑๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๑๕)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๕๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๑
	ขอเงินคืน	๑๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/ผนังอาคารแตกแยก	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๑๔)	ผู้รับเหมาทำงาน	๗๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๒๖
	ยกเลิกสัญญา	๖
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑	
บ้านจัดสรร (๔๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑	
มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒๐
ที่ดิน (๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า จำนวน ๑๗๑ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินประกันคืน

๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๘๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๖๘)	ชำรุด	๙๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ชำรุด	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑	
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ชำรุด	๒
	ขอเงินคืน	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๖๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๗๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
โรงแรม (๔๔)	ขอเงินคืน	๒๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	ขอคืนค่าโดยสาร	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๘๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๘๒ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินเชื่อ (๓๐)	พฤติกรรมการทวงหนี้ ๑๕
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๔
	ขอคำปรึกษา ๓
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑
กู้ไม่ผ่าน ๑	
เช่าซื้อ (๓๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๖
	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑
บัตรเครดิต (๒๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๔
	ขอเงินคืน ๒
	หักเงินจากบัญชี ๑
	บัตรสูญหาย ๑
	คะแนนสะสมแต้ม ๑
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
ธนาคาร (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินเชื่อ จำนวน ๓๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ พฤติกรรมการทวงหนี้

๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

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

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน และสถานศึกษา จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๙๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ	ไม่ระบุ ๙๓

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

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๙๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนตุลาคม ๒๕๖๘

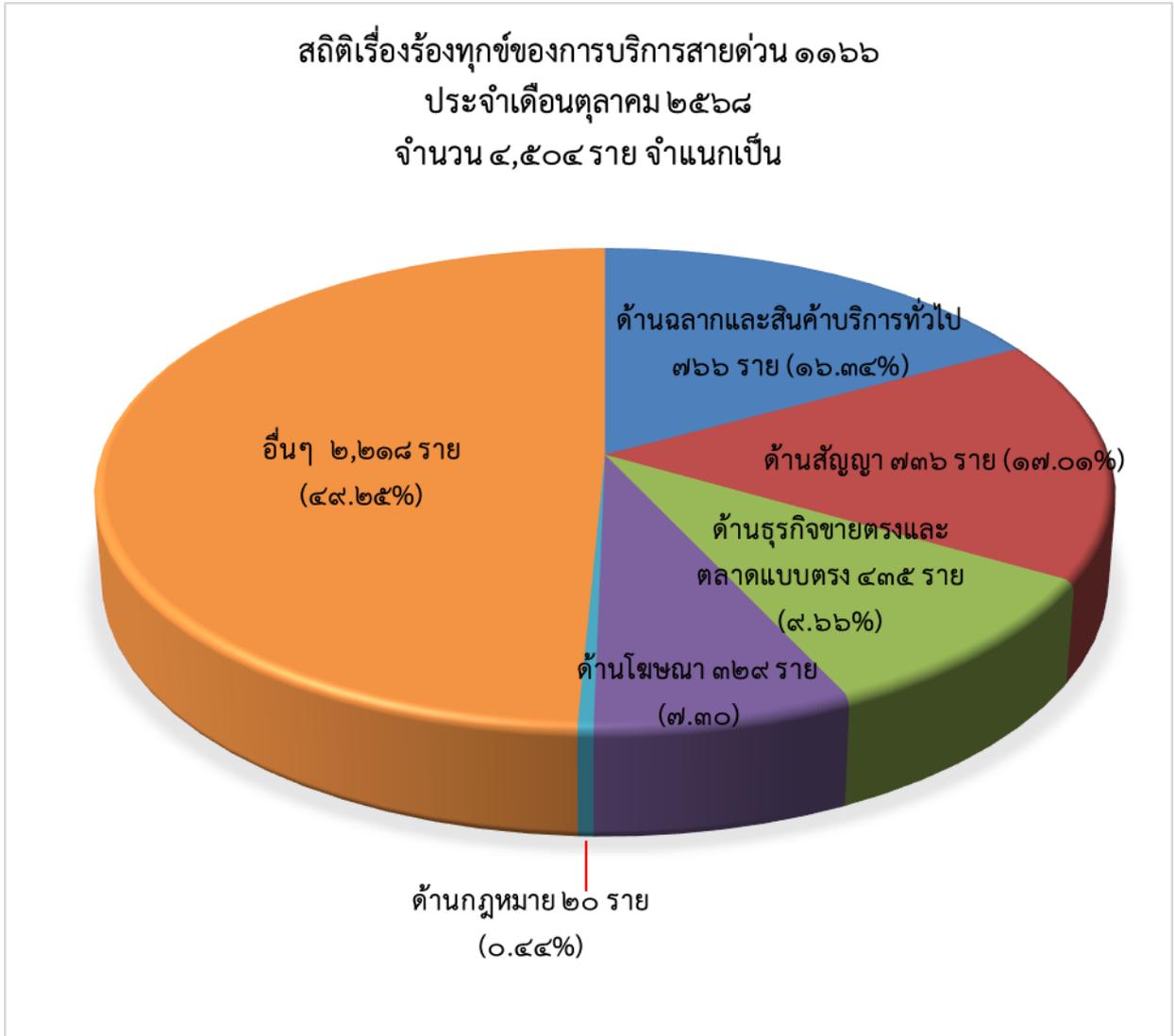
ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๒๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๗๔
	ขอเงินคืน	๓๐๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๓๗
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๙
	โฆษณาเกินจริง	๒๑
	สินค้าชำรุด	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑
อันดับที่ ๒ ศูนย์บริการ (๒๐๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๐๔
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๗๑)	ขอเงินประกันคืน	๑๑๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๘
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่างอง	๑
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๑๖๘)	ชำรุด	๙๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
อันดับที่ ๕ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๓๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๐๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
คุณภาพบริการ	๑	

จากสภาพปัญหาสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรอกรอเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 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 ๔,๕๐๔ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๕๐๔ ราย

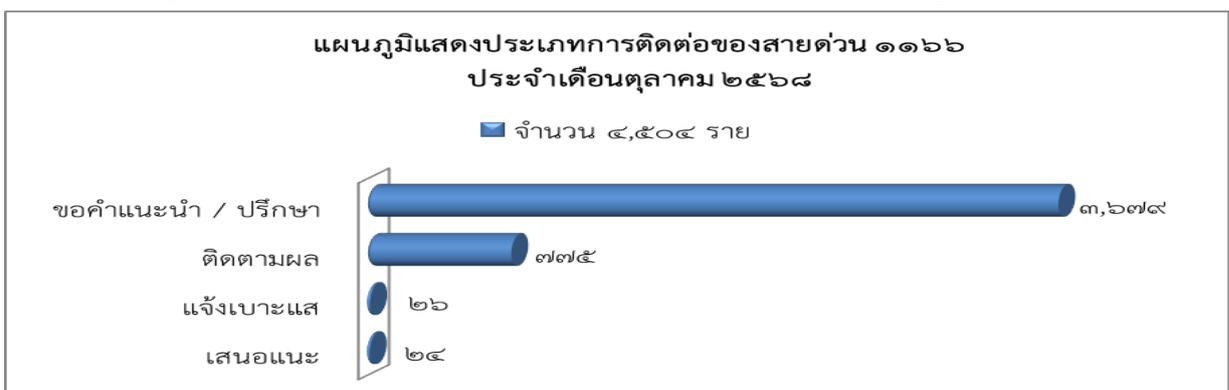
แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ : สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖



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

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติ จากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๐๔ เรื่อง ผู้บริโภค ๑,๙๑๓ ราย เป็นเงิน ๑๑,๐๐๘,๗๘๒.๑๓ บาท (สิบเอ็ดล้านแปดพันเจ็ดร้อยแปดสิบสองบาทสิบสามสตางค์) โดยมี รายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราร้องทุกข์	๑,๐๒๙	๑,๐๒๙	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๕๕	๑๖๐	๒๙๗,๙๙๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๕๑๑	๕๑๒	๔๐๙,๓๖๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๓๒	๑๓๕	๘,๐๖๖,๑๕๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๒๔	๒๔	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๕๓	๕๓	๒,๒๓๕,๒๘๐.๑๓
รวม	๑,๙๐๔	๑,๙๑๓	๑๑,๐๐๘,๗๘๒.๑๓

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการ ในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

๒.๒ กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องทุกข์จากผู้บริโภคซึ่งมีเรื่องร้องทุกข์ค้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ - ๒๕๖๙ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - ตุลาคม ๒๕๖๘) ทั้งหมด ๙,๔๗๕ เรื่อง ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดดังนี้

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์	๕,๓๕๕	๕๖.๕๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑,๓๗๙	๑๔.๕๖
บริการ	๑,๒๕๙	๑๓.๒๙
ยานพาหนะ	๗๔๖	๗.๘๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๙๔	๖.๒๗
สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๑๐	๑.๑๖

ประเภทหลัก	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๒๑	๐.๒๒
อื่น ๆ	๑๑	๐.๑๑
รวม	๙,๔๗๕	๑๐๐

ที่มา : จากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้านคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๙	๒๕	๘๘๐,๓๖๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๒	๑๖	๒๐๓,๓๙๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๙	๒๘	๗,๐๒๑,๗๐๕.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๑	-
รวม	๔๑	๗๐	๘,๑๐๕,๔๖๒.๐๐

๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๔	๙	๒๙๗,๙๙๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๐	๑๑	๔๐๙,๓๖๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๑	๑๔	๘,๐๖๖,๑๕๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๒๕	๓๔	๘,๗๗๓,๕๐๒.๐๐

๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๒	๑๕,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๗	๑๔	๕๘๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๒	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
ขีดหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	-	-	-
รวม	๙	๑๘	๖๙๕,๐๐๐.๐๐

๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล
ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท เอ.ดี.เฮ้าส์ จำกัด	ยึดกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒	๒	๑,๐๒๗,๕๐๐.๐๐
บริษัท สลิม เวลเนส เอเชีย จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๑๔,๓๘๒.๐๐
บริษัท ไชมิส สุขุมวิท จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑๐	๙,๑๒๔,๑๐๓.๐๐
บริษัท พีพีคาร์ ควอลิตี้ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๙๑๐,๐๐๐.๐๐
บริษัท พี.เพอร์เฟค แคร่ จำกัด กับพวกรวม ๔ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๑๔,๐๐๐.๐๐
นางสาวอินทอร น้อยแก้ว	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๘๔,๐๑๗.๐๐
บริษัท โกลเด้นวี๊ดภูติษ จำกัด	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๘,๖๓๑.๐๐
บริษัท ปรีนส์เซส คอสเมท แอนด์ สปา จำกัด กับพวกรวม ๒ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๒	๓๒,๘๕๔.๐๐
นางสาวเจติยา ยศเมือง	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๑,๖๐๐.๐๐
บริษัท ควิน เจ เอนท์ จำกัด กับพวกรวม ๓ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๒๙,๑๐๕.๐๐
บริษัท แอดวานซ์ สลิมมิ่ง ซิสเต็ม จำกัด กับพวกรวม ๓ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๕๒๖,๔๘๘.๐๐
นางสรรเสริญ ยังฉิม	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๑	๖,๖๓๐.๐๐
บริษัท อีแอลซี กรุ๊ป จำกัด กับพวกรวม ๒ ราย	อายัดบัญชีเงินฝาก	๑	๓	๓๘๙,๐๐๐.๐๐
รวม		๑๔	๒๖	๑๒,๓๘๘,๓๑๐.๐๐

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๓๕ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เก็ท อินเทอร์เน็ตดิง จำกัด
๒. บริษัท ไชปีเรียน เวลเนส จำกัด
๓. บริษัท เฮลท์ตี้ แคร่ เน็ทเวิร์คส์ จำกัด
๔. บริษัท แอสเซนส์ ๑๓๕ (ไทยแลนด์) จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๓๑ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เลอค่า เนเชอรัล โปรดักส์ จำกัด
๒. บริษัท คาสโนว่า (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท แพลตไวท์ จำกัด
๔. บริษัท จีพี โมบิลิตี้ จำกัด (มหาชน)
๕. บริษัท วอท เดอะ ดัก จำกัด
๖. ห้างหุ้นส่วน บี.ลี้.เคี
๗. บริษัท ซีเนร่า ซีเนียร์ เวลเนส จำกัด
๘. บริษัท นิวทริชั่น พลัส จำกัด
๙. บริษัท พัททิม อินเทอร์เน็ตครอป จำกัด
๑๐. บริษัท เทปป่า พี อินโนเวชั่น พลัส จำกัด
๑๑. บริษัท ที.ที.เอส.เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๑๒. บริษัท กูร์เมชีเล็คต์ จำกัด
๑๓. บริษัท มาเทลล์ อินเทอร์เน็ต (2569) จำกัด
๑๔. บริษัท เดอะ อามู กรู๊ป จำกัด
๑๕. บริษัท โมลูน่า กลอรี โกลด์ จำกัด
๑๖. บริษัท ไอ เมติก้า แปดเก๊า จำกัด
๑๗. บริษัท ดูโปร วัน จำกัด
๑๘. บริษัท ไวลีฟวิง จำกัด
๑๙. บริษัท เวลแม็กซ์ แลบบอราทอรีส์ จำกัด
๒๐. บริษัท ไมตรีจิต 888 จำกัด
๒๑. บริษัท เซโฟรา (ประเทศไทย) จำกัด
๒๒. บริษัท ไวท์เลเบิล เอเจนซี จำกัด
๒๓. บริษัท บี ฟิต ฟอร์ โลฟ จำกัด
๒๔. บริษัท อีพิก เอไอ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๒๕. บริษัท เวลตี้โปรดักชั่น จำกัด
๒๖. บริษัท พราด้า (ประเทศไทย) จำกัด
๒๗. บริษัท 365 แคร่ จำกัด
๒๘. บริษัท พาโนริส ฟาร์ม่า จำกัด
๒๙. บริษัท ซิงค์ อีเล็คทริก ซิสเต็ม จำกัด
๓๐. บริษัท เจแอลเค ไปโอเมดิคอล โฮลดิ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓๑. บริษัท ไหมทอง จำกัด

**การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๒๑ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๖ ราย ได้แก่

๑. บริษัท โดเทอร์ร่า เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๒. บริษัท ยูนิซิตี มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด
๓. บริษัท เฟอร์ส ไคเร็ค (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. บริษัท สบายดี เทคโนโลยี จำกัด
๕. บริษัท เอสเอ็มซี ดี พลัส จำกัด
๖. บริษัท โซจูน คอเปอร์เรชั่น จำกัด

การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๑๕ ราย ได้แก่

๑. บริษัท เน็กซ์เตอร์ ลีฟวิ่ง จำกัด
๒. บริษัท อีวี มี พลัส จำกัด
๓. บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด
๔. บริษัท แรดด้า คลีนนิ่ง จำกัด
๕. บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด โฮลเซลล์ จำกัด จำกัด
๖. บริษัท ซ็อบจินิกซ์ จำกัด
๗. บริษัท แอลจี อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท นามู โลฟ พลัส จำกัด
๙. บริษัท ดรีม เดอร์มาโทโลจี จำกัด
๑๐. บริษัท พาว มิราเคิล จำกัด
๑๑. บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด
๑๒. บริษัท อนาเธอร์ สตอรี่ จำกัด
๑๓. บริษัท กรีน ซ็อบ พัฒนา จำกัด
๑๔. บริษัท ไอที ซิตี จำกัด (มหาชน)
๑๕. บริษัท ดีทูซี เซอร์วิสเชส จำกัด

๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง)

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

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๒ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเภทเหล็กกล้าทรงแบนเคลือบโลหะที่เคลือบสีและไม่เคลือบสี และสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๒ ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ
(ส่วนภูมิภาค)**

๘.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๑๗๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๙๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๙๗
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๖๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๖๕
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ลูกโป่งบรรจุก๊าซไฮโดรเจนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ดอกไม้เพลิงเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑๐ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๑๐

๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๘๒	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๕๗	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๓๖	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๒๑	เรื่อง/ครั้ง/เล่ม
- Infographic	๑๐	เรื่อง
- บทความ	๑๑	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๖๒	เรื่อง
(๑) Online	๖๐	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๗	เรื่อง
- Line	๕๓	เรื่อง
(๒) นิทรรศการ	๒	เรื่อง/งาน
(๓) ไปรษณีย์	-	-
- ภาครัฐ (๗๑๒ แห่ง)	-	เรื่อง
- ภาคเอกชน (๖ แห่ง)	-	เรื่อง
- ภาคสถานศึกษา (๕๒๔ แห่ง)	-	เรื่อง
- ภาคประชาสังคม (๓๒๙ แห่ง)	-	เรื่อง
(๔) การขอรับเอกสาร	-	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	-	เรื่อง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๖	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๑	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๗ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ประกาศกฎหมายใหม่ พลิกโฉมธุรกิจเช่ารถยนต์-มอเตอร์ไซค์ คมเข้มสัญญา สร้างความเป็นธรรมทุกฝ่าย



ข่าว 101/2568

วันที่ 3 ตุลาคม 2568

สคบ. ประกาศกฎหมายใหม่ พลิกโฉมธุรกิจเช่ารถยนต์-มอเตอร์ไซค์ คมเข้มสัญญา สร้างความเป็นธรรมทุกฝ่าย

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เปิดเผยว่า ได้มีการออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2568 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 ธันวาคม 2568 โดยที่การออกประกาศฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดให้ธุรกิจการให้บริการเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ต้องใช้สัญญาตามรูปแบบที่กำหนด เพื่อสร้างความเป็นธรรม ลดการเอาเปรียบผู้บริโภค และสร้างความปลอดภัยในการทำธุรกรรม โดยมีสาระสำคัญ เช่น

- กำหนดให้แบบสัญญาเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ต้องเป็นภาษาไทย ใช้ข้อความที่อ่านเข้าใจง่าย ไม่ซ่อนเงื่อนไข
- ห้ามใช้ข้อสัญญาที่เป็นการจำกัดความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจ หรือเป็นการสร้างภาระที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค
- ต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และภาระหนี้ให้ครบถ้วนและโปร่งใส
- ผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตาม อาจถูกดำเนินคดีและมีโทษตามที่กฎหมายกำหนด

นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ กล่าวว่า ถือเป็น “จุดเปลี่ยนครั้งสำคัญ” ของอุตสาหกรรมเช่ารถในประเทศไทย เพราะเป็นครั้งแรกที่ธุรกิจดังกล่าวถูกยกระดับให้เข้าสู่ระบบควบคุมสัญญา เพื่อให้การทำสัญญาเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ต้องมีมาตรฐาน โปร่งใส และยุติธรรม อย่างแท้จริง และจะช่วยให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองที่ชัดเจน ลดข้อพิพาท ทำให้การประกอบธุรกิจเป็นไปด้วยความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และขอเชิญชวนผู้ประกอบการธุรกิจเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ทั่วประเทศ เร่งศึกษาและปรับใช้แบบสัญญาตามกฎหมายใหม่โดยเร็วที่สุด เพื่อประโยชน์ในการประกอบธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน พร้อมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคในระยะยาว

นอกจากนี้ หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามประกาศนี้ จะถือว่ามีความผิดตามกฎหมาย และมีบทลงโทษตามที่กำหนด ซึ่ง สคบ. จะติดตาม กำกับ และเข้มงวดการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง หากผู้บริโภคพบปัญหาหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสัญญาเช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน 1166 ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th รวมถึงคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังสามารถใช้ช่องทางดิจิทัลผ่านระบบ Traffy Fondue (ทราฟฟี ฟองดูว์) เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้บริโภค

๑๐.๒ สคบ. ทหารเรือแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ร่วมกับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายพัศกร ทัทมงคล ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. เข้าร่วมประชุมหารือร่วมกับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน ๓๑ คน เกี่ยวกับแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และการปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีการเตรียมความพร้อมและดำเนินการอย่างถูกต้องต่อไป ซึ่งประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะเริ่มบังคับใช้กฎหมาย ในวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๙

๑๐.๓ สคบ. ร่วมออกรายการ NBT มีคำตอบ ตอน : สคบ. ออกประกาศควบคุมฉลากรถยนต์
รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์



เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ (สคบ.) ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ตอน : สคบ. ออกประกาศควบคุมฉลากรถยนต์ รถยนต์ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค โดยสนทนาในประเด็นสาเหตุที่ สคบ. ได้ออกประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลากจำนวน ๒ ฉบับ คือ เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และเรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้า เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการจัดทำฉลากอย่างไร สำหรับประกาศฉบับนี้ หากถึงวันที่ประกาศฉบับดังกล่าวมีผลบังคับใช้แล้วพบว่าผู้ประกอบธุรกิจบางรายไม่จัดทำฉลากจะมีโทษอย่างไร รวมถึงประโยชน์สำหรับผู้บริโภค ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประกาศฯ ดังกล่าวกรณีใดบ้าง และการแนะนำผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจในการเลือกซื้อสินค้าจะต้องศึกษาอะไรบ้าง หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๔ สคบ.จัดนิทรรศการให้ความรู้พิษภัยบุหรี่ไฟฟ้าวิทยาลัยพณิชยการอินทราชัย
กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๘ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ร่วมกิจกรรมและจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัย อันตราย ของบุหรี่ไฟฟ้า โดยมีผู้แทนกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ (นางธนันต์ อติชาติพงศ์กุล นักสืบสวนสอบสวน) บรรยายข้อกฎหมาย บทกำหนดโทษ กรณีสินค้าอันตรายที่มีคณะกรรมการคำสั่งห้ามผลิต ห้ามขายและห้ามให้บริการ ให้แก่ นักเรียน ครู อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ให้รู้เท่าทัน มีความเข้าใจ และระมัดระวังไม่หลงผิดเข้าไปเกี่ยวข้องกับ บุหรี่ไฟฟ้า ทั้งในส่วนของ การสูบบุหรี่ไฟฟ้า การครอบครอง การจำหน่าย และการให้บริการ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสินค้าอันตรายและสิทธิผู้บริโภคเบื้องต้น อันจะเป็นการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตแก่เยาวชน ณ วิทยาลัยพณิชยการอินทราชัย มีผู้เข้าร่วมประมาณ ๑๕๐ คน

๑๐.๕ “สันติ ปิยะทัต” มอบนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้แนวทาง “Quick Big Win” เสริมความเข้มแข็งด้านสิทธิผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เดินทางไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อพบปะข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรของ สคบ. โดยมี นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. ให้การต้อนรับ พร้อมนำเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โอกาสนี้ นายสันติ ได้เป็นประธานการประชุมมอบนโยบายการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยรัฐบาลได้ปักหมุด ๕ ด้านนโยบายสำคัญ ไม่ว่าจะเป็น ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคง ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และ รัฐทันสมัย เพื่อมุ่งมั่นแก้ปัญหาของประเทศ เพื่อสนองนโยบายของรัฐ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะองค์กรที่เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ สคบ.เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่รัฐบาลมอบหมายในการผลักดันมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการบูรณาการแก้ไขปัญหาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อผลักดันภารกิจให้เกิดผลเป็นรูปธรรมผ่าน ๕ นโยบายสำคัญ ภายใต้แนวทาง “Quick Big Win” ดังนี้

๑. โครงการ “คนละครึ่งพลัส” ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่วันที่ ๒๙ ตุลาคม ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคมนี้ สคบ. จะดูแลสิทธิของประชาชนในระบบการใช้จ่าย ให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อการหลอกลวง พร้อมส่งเสริมความเข้าใจด้านกฎหมายแก่ผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังมีมาตรการควบคุมร้านค้าและผู้ให้บริการไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งด้านราคา การบริการ และการโฆษณา พร้อมดำเนินการตรวจสอบและลงโทษผู้ละเมิดสิทธิอย่างเด็ดขาด รวมถึงเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อส่งต่อไปยังกระทรวงพาณิชย์ให้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม

๒. โครงการปราบปรามบุรีไฟฟ้า เพื่อสุขภาพและอนาคตของชาติ เป็นเจตนารมณ์ของรัฐบาล ในการปกป้องประชาชน โดยเฉพาะเยาวชน จากภัยเงียบจากบุรีไฟฟ้า ซึ่งอาจกลายเป็นวิกฤติด้านสาธารณสุข และสังคมในอนาคต รวมถึงการควบคุมข้อมูลและโฆษณาที่บิดเบือน เช่น การกล่าวอ้างว่าบุรีไฟฟ้าปลอดภัย โดยใช้อำนาจควบคุมสินค้าและช่องทางจำหน่ายอย่างเข้มงวด เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบาย ของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม

๓. มาตรการลดค่าครองชีพเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการอยู่อาศัย มุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้เช่า โดยไม่ให้มีการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าและค่าประปาเกินอัตราที่กำหนด เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะกลุ่มผู้เช่าที่พักอาศัย ให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคอย่างเป็นธรรม โดย สคบ. จะบูรณาการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การไฟฟ้าและการประปา เพื่อกำหนดมาตรฐานควบคุมค่าน้ำและค่าไฟพร้อม ดำเนินการตรวจสอบและลงโทษเจ้าของอาคารที่ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๔. นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ในการกำกับดูแลธุรกิจการเช่าต่าง ๆ เช่น การเช่ารถให้มีการ คิดค่าบริการอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

๕. นโยบายอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (SME) โดยจัดให้มีระบบ ONE-STOP SERVICE สำหรับการจดทะเบียนการค้าและจดทะเบียนบริษัทในจุดเดียวหรือผ่านช่องทางออนไลน์ โดย สคบ.จะ ประสานงานกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินงาน ที่ชัดเจน รองรับการค้าขายแบบ e-commerce อย่างมีประสิทธิภาพ และสคบ. ในฐานะผู้ควบคุมฉลาก ต้องจัดให้มีการติดฉลากแจ้งข้อมูลสินค้าอย่างถูกต้อง ชัดเจน และเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้สินค้านั้น ๆ

แนวทาง Quick Big Win ซึ่งประกอบด้วย ๕ นโยบายสำคัญ ถือเป็นกลไกการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภคที่เข้มแข็ง โดยเน้นความเป็นธรรม ความรวดเร็ว และการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม เพื่อสร้างหลักประกัน ด้านคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัย โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ทำหน้าที่ เป็นกลไกในการปกป้องประชาชนอย่างทันทั่วทั้งที่ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลกการบริโภคทั้งในรูปแบบ ออฟไลน์และออนไลน์ พร้อมบูรณาการทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเป็นธรรม และยั่งยืน นายสันติ กล่าว

๑๐.๖ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นน้ำท่วมหมู่บ้านซ้ำซาก! กว่า ๒๐ ปี จ.นครนายก



เมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น น้ำท่วมหมู่บ้านซ้ำซาก! กว่า ๒๐ ปี จ.นครนายก ณ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ปัจจุบันโครงการดังกล่าวยังไม่ได้จัดตั้งนิติบุคคล และระบบสาธารณูปโภคไม่เป็นไปตามโฆษณา ส่งผลให้ช่วงหน้าฝน พื้นที่โครงการหมู่บ้านกลับกลายเป็นพื้นที่รับน้ำ น้ำท่วมนานกว่า ๓ เดือนที่ผ่านมามีลูกบ้านร้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งแก้ไขปัญหามาแต่เรื่องเงียบไม่มีความคืบหน้า ซึ่ง สคบ. ได้อธิบายแนวทางการให้ความช่วยเหลือและจะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากที่สุดและได้แนะนำให้ผู้เสียหาย สามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อ สคบ. ทั้งนี้หากผู้บริโภคท่านใด ที่ได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถร้องทุกข์ได้ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th www.ocpb.go.th และทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect

๑๐.๗ รมต.สันติ ปิยะทัต เดินหน้าเชิงรุกขับเคลื่อน “สังคมไทยปลอดภัยด้วยไฟฟ้า”



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมหารือมาตรการ “สังคมไทยปลอดภัยด้วยไฟฟ้า” ตามนโยบายของรัฐบาล ภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้ความสำคัญและตระหนักถึงภัยคุกคามของอุบัติเหตุต่อสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะการป้องกันในกลุ่มเยาวชน การประชุมในครั้งนี้ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมทั้งสิ้น ๒๒ หน่วยงาน โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่ผู้ประสานงานหลัก ในการบูรณาการความร่วมมือ เพื่อให้การดำเนินการเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ในที่ประชุมได้ร่วมพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหายุทธวิธีไฟฟ้าอย่างรอบด้าน ภายใต้กรอบแผนปฏิบัติการ “สังคมไทยปลอดภัยด้วยไฟฟ้า” ประกอบด้วย ๔ มาตรการหลัก ได้แก่ (๑) มาตรการป้องกันที่เน้นการสร้างพื้นที่ปลอดภัยไฟฟ้าในสถานศึกษา การสร้างความตระหนักรู้ในกลุ่มเยาวชน (๒) มาตรการปราบปราม ในการดำเนินการจับกุมและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการครอบครอง จำหน่าย การลักลอบนำเข้าอุบัติเหตุไฟฟ้า โดยใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด (๓) มาตรการเฝ้าระวัง โดยเน้นการติดตามและสกัดกั้นการจำหน่ายอุบัติเหตุไฟฟ้าผ่านช่องทางออนไลน์ และ (๔) มาตรการแก้ไขกฎหมาย โดยบูรณาการกฎหมายให้การแก้ไขปัญหายุทธวิธีไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ นายสันติ ได้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการแก้ไขปัญหายุทธวิธีไฟฟ้าอย่างจริงจังและเป็นระบบ โดยครอบคลุมทั้ง มาตรการป้องกัน ปราบปราม และเฝ้าระวัง เพื่อตัดวงจรปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ประชุมมีข้อเสนอและความเห็นร่วมกัน ดังนี้ การสร้างความตระหนักรู้ถึงอันตรายของอุบัติเหตุไฟฟ้าอย่างจริงจัง

ในทุกระดับ ทั้งในกลุ่มเด็กและเยาวชน ผู้ปกครอง รวมถึงประชาชนทั่วไป โดยเน้นการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์อย่างครอบคลุม พร้อมบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางความคิด และลดอัตราการใช้บุหรี่ไฟฟ้าในกลุ่มเยาวชนอย่างเป็นรูปธรรม และการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดและต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการพิจารณาแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความผิดเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าเข้าข่ายเป็นความผิดมูลฐานตามกฎหมายว่าด้วยการฟอกเงิน โดยเตรียมเสนอประเด็นต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาแก้ไขพระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ให้การกระทำผิดเกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าเป็นความผิดมูลฐานหนึ่งของการฟอกเงิน เพื่อขยายผลการจับกุมถึงผู้ที่อยู่เบื้องหลัง พร้อมดำเนินการทางกฎหมายแบบถอนรากถอนโคน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“รัฐบาลให้ความสำคัญกับปัญหาบุหรี่ไฟฟ้า พร้อมยกระดับให้เป็นวาระแห่งชาติซึ่งการดำเนินมาตรการเพื่อสังคมไทยปลอดบุหรี่ไฟฟ้านั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการร่วมกันป้องกันปราบปราม เฝ้าระวัง และแก้ไขกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมไทยที่ปลอดภัยจากบุหรี่ไฟฟ้าอย่างแท้จริง ผมขอมอบไม้ที่จะให้บุหรี่ไฟฟ้ามอมเมา ทำลายเยาวชนของชาติ” นายสันติ กล่าว

๑๐.๘ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นอุทธรณ์นิรภัย "ทาคาตะ" อันตรายถึงชีวิต และ สคบ.ประกาศควบคุมกิจการรถเช่า



เมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ เวลา นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็นอุทธรณ์นิรภัย "ทาคาตะ" อันตรายถึงชีวิต และ สคบ. ประกาศควบคุมกิจการรถเช่า ณ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส โดยได้พูดคุยกันในเรื่องแรกอุบัติเหตุและความเสียหายจากอุทธรณ์นิรภัย “ทาคาตะ” ระเบิด ทำให้เศษเหล็กต่าง ๆ เข้าสู่ร่างกายซึ่งเป็นอันตราย และในปัจจุบันยังมีการเรียกร้องให้เปลี่ยนอีกกว่า ๕ แสนคัน เพราะอุทธรณ์นิรภัยประเภทนี้ถือว่าเป็นสินค้าอันตราย ซึ่ง สคบ. ได้แนะนำว่าอุทธรณ์นิรภัย “ทาคาตะ” เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ผู้บริโภคควรเปลี่ยนเพื่อความปลอดภัย และฝากถึงผู้ประกอบการธุรกิจให้ผลิตสินค้าที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคและต้องรับผิดชอบหากผู้บริโภคเกิดความเสียหายจากสินค้าที่ผลิตขึ้นมา รวมทั้งได้อธิบายแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และในประเด็นที่ ๒ สคบ. ได้ออกประกาศควบคุมสัญญาธุรกิจรถเช่าทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบต่อไป จากข้อมูลที่มีการร้องเรียนมายัง สคบ. ซึ่งพบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น การนำเงินประกันนำรถมาคืนล่าช้า สภาพรถมีสีถลอก รอยขีดข่วน เป็นต้น โดยที่ผู้บริโภคไม่สามารถทราบหรือตรวจสอบได้ ประกาศฉบับนี้มีขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถทราบและตรวจสอบในรายละเอียดในสัญญาที่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจระบุว่าครบถ้วนหรือไม่ อย่างไรก็ตาม สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคและเกิดความเป็นธรรมในการทำสัญญามากยิ่งขึ้น ซึ่งประกาศฯ ฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ ทั้งนี้ หากผู้บริโภคท่านใดได้รับความเสียหายหรือถูกละเมิดสิทธิจากผู้ประกอบการธุรกิจสามารถร้องทุกข์ได้ทางเว็บไซต์ www.ocpb.go.th แอปพลิเคชัน OCPB Connect และต่างจังหวัดได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด

๑๐.๙ สคบ. เตือน “อินฟลูเอนเซอร์ขายของออนไลน์” ระวังเข้าข่ายทำธุรกิจตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต ซ้ำต้องโฆษณาอย่างถูกต้องไม่หลอกลวงผู้บริโภค



ข่าว 105/2568

วันที่ 16 ตุลาคม 2568

สคบ. เตือน “อินฟลูเอนเซอร์ขายของออนไลน์” ระวังเข้าข่ายทำธุรกิจตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต ซ้ำต้องโฆษณาอย่างถูกต้องไม่หลอกลวงผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ขอแจ้งเตือน อินฟลูเอนเซอร์และผู้ค้าขายออนไลน์ที่กำลังเป็นกระแสในโลกโซเชียล หลังพบว่า มีบางรายโพสต์โฆษณาขายสินค้าพร้อมอวดยอดขาย “ถล่มทลาย” หรือ “ขายดีจนหมด” เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคหลงเชื่อ ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้อาจเข้าข่าย “โฆษณาเกินจริง” หรือ “ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้า” อันเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

สคบ. ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับ ดูแล การกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ขอเน้นย้ำว่า ผู้ที่ทำธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไป พ่อค้าแม่ค้า หรืออินฟลูเอนเซอร์ชื่อดัง หากมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าหรือการชักชวนให้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ตั้งแต่ 1.8 ล้านบาทขึ้นไปต่อปี ต้องยื่น ขออนุญาตประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงต่อ สคบ. ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 พร้อมทั้งต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งกำหนดให้สินค้าทุกชิ้นต้องมีการจัดทำฉลากสินค้าให้ครบถ้วน ถูกต้อง และการโฆษณาต้องไม่เป็นเท็จหรือเกินความจริงหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสินค้า

สคบ. ระบุเพิ่มเติมว่า การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต ถือเป็นความผิดตามกฎหมายมีโทษทั้งจำและปรับ และหากพบว่า มีการโฆษณาอันเป็นเท็จหรือหลอกลวงผู้บริโภค จะถูกดำเนินคดีโดยไม่ละเว้น พร้อมย้ำว่า หน่วยงานมีการติดตาม ตรวจสอบ และประสานงานกับแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างใกล้ชิด เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและสร้างความเป็นธรรมในระบบการค้าออนไลน์

สคบ. ฝากถึงอินฟลูเอนเซอร์ยุคดิจิทัลว่า “ชื่อเสียงอาจสร้างได้จากคอนเทนต์ แต่ความน่าเชื่อถือต้องสร้างจากความถูกต้อง” การรู้เท่าทันกฎหมายและปฏิบัติอย่างรับผิดชอบ ไม่เพียงปกป้องผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังปกป้องตัวคุณเองจากการตกเป็นผู้กระทำผิดโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เพราะในยุคนี้ “ยอดขายสูงไม่สำคัญเท่าความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค”

๑๐.๑๐ สคบ. ทหารเรือ แพลตฟอร์มออนไลน์ เผื่อระวังการจำหน่ายสินค้าผิดกฎหมาย เสริมความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคในโครงการคนละครึ่งพลัส



สคบ. ทหารเรือ แพลตฟอร์มออนไลน์ เผื่อระวังการจำหน่ายสินค้าผิดกฎหมาย เสริมความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคในโครงการคนละครึ่งพลัส



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) ประชุมหารือกับผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์ม ได้แก่ Shopee Lazada Tiktok Grab และ Lineman เกี่ยวกับการสนับสนุนนโยบายการปราบปรามบุหรีไฟฟ้าและการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่งพลัส โดยผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มแต่ละรายยินดีสนับสนุนการตรวจจับการขายสินค้าผิดกฎหมายและสินค้าอันตรายรวมถึงบุหรีไฟฟ้าบนแพลตฟอร์ม ในส่วนของนโยบายคนละครึ่งพลัสแพลตฟอร์มที่เข้าร่วมมีนโยบายด้านการกำหนดราคาที่ชัดเจน และยืนยันจะตรวจสอบป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้า และการทุจริตโครงการคนละครึ่งพลัส

๑๐.๑๑ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : สคบ. ปักธง QUICK BIG WIN ! “สันติ ปิยะทัต” ลั่นเห็นผลภายในสิ้นปี - เติบโต ๕ มาตรการใหญ่ เปลี่ยนชีวิตผู้บริโภคไทย ให้ดีขึ้นจริง



สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ "NBT มีคำตอบ"

ประเด็น: สคบ. ปักธง Quick Big Win! “สันติ ปิยะทัต”
ลั่นเห็นผลภายในสิ้นปี - เติบโต 5 มาตรการใหญ่ เปลี่ยนชีวิตผู้บริโภคไทยให้ดีขึ้นจริง



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมรายการ “NBT มีคำตอบ” ประเด็น : รมต.สันติฯ มอบนโยบายคุ้มครองผู้บริโภค ภายใต้แนวทาง “Quick Big Win” โดยได้พูดคุยเกี่ยวกับการมอบนโยบายการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จากท่านรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายสันติ ปิยะทัต ภายใต้แนวทาง “Quick Big Win” ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินงานด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค เพื่อเสริมความเข้มแข็งด้านสิทธิผู้บริโภค และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ปลอดภัย เป็นกลไกที่ประชาชนไว้วางใจได้อย่างแท้จริง ซึ่งแนวทาง “Quick Big Win” เป็นแนวทางเชิงรุกในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ผ่าน ๕ นโยบายสำคัญ ได้แก่ ๑. คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในโครงการคนละครึ่งพลัส ป้องกันการเอาเปรียบด้านราคาและบริการ ๒. ปราบปราม บุหรี่ไฟฟ้า ปกป้องสุขภาพประชาชนโดยเฉพาะเยาวชน ๓. ลดค่าครองชีพ เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้มีรายได้น้อย โดยควบคุมค่าน้ำ - ไฟหอพักให้ไม่จ่ายแพงเกินกว่าอัตราที่กำหนด ๔. กำกับธุรกิจเช่า รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ให้เกิดสัญญาเช่าที่เป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว และ ๕. อำนวยความสะดวก SME ด้วยระบบ One-Stop Service และควบคุมฉลากสินค้าอย่างเข้มงวด โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการปกป้องสิทธิผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และเท่าเทียม พร้อมบูรณาการทุกภาคส่วน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนให้ปลอดภัยและยั่งยืน หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด หรือสามารถขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๒ สคบ. ประชุมหารือร่วมกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เตรียมพร้อมก่อนใช้กฎหมายควบคุมฉลาก



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) และคณะทำงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ประชุมหารือร่วมกับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับแนวทางการบังคับใช้กฎหมายตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีการเตรียมความพร้อมและดำเนินการอย่างถูกต้องต่อไป ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และรถจักรยานไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๔๒ ตอนพิเศษ ๑๗๑ ง เมื่อวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๘ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายในวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๙ และประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง ให้รถยนต์และรถยนต์ไฟฟ้าเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๔๒ ตอนพิเศษ ๓๑๐ ง เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๘ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายในวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๙

๑๐.๑๓ สคบ. ปักธง QUICK BIG WIN ! “สันติ ปิยะทัต” ลั่นเห็นผลภายในสิ้นปี – เติมนเกม ๕ มาตรการใหญ่ เปลี่ยนชีวิตผู้บริโภคไทยให้ดีขึ้นจริง



ข่าว 106/2568

วันที่ 21 ตุลาคม 2568

สคบ. ปักธง QUICK BIG WIN ! “สันติ ปิยะทัต” ลั่นเห็นผลภายในสิ้นปี – เติมนเกม 5 มาตรการใหญ่ เปลี่ยนชีวิตผู้บริโภคไทยให้ดีขึ้นจริง

เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2568 ในรายการ “NBT มีคำตอบ” ทางสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ออกมาเปิดเผยถึงนโยบาย “QUICK BIG WIN” ซึ่งเป็นนโยบายเร่งรัดสำคัญที่ได้รับมอบหมายโดยตรงจากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสันติ ปิยะทัต) เพื่อมุ่งสร้าง “ชัยชนะที่จับต้องได้” ให้กับผู้บริโภคภายในสิ้นปีนี้ นายธรรรงค์ฯ กล่าวว่า “สคบ. พร้อมเดินหน้าทันทีใน 5 ประเด็นหลัก เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นผลจริง รู้สึกได้จริง และมั่นใจได้ว่ารัฐบาลอยู่เคียงข้างพวกเขา” โดยมีรายละเอียดของนโยบายสำคัญ ดังนี้

1. ลดค่าครองชีพเพื่อความเป็นธรรมของผู้มีรายได้น้อย

สคบ. จะดำเนินการผลักดันมาตรการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค สำหรับประชาชนที่ต้องเช่าที่พักอาศัย โดยเฉพาะการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาให้เป็นธรรม ไม่ให้ผู้บริโภคต้องจ่ายแพงเกินจริงเพื่อให้ “ทุกคนอยู่ดี กินดี” อย่างแท้จริง

2. สังคมไทยปลอดบุหรี่ไฟฟ้า 100%

นี่คือ หนึ่งในนโยบาย “BIG WIN” ที่สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาล โดย สคบ. ร่วมกับ 23 หน่วยงานภาครัฐ เดินหน้าทั้ง ป้องกัน,ปราบปราม, ฝึกระวัง และแก้ไขกฎหมาย เพื่อให้ประเทศไทย “ปลอดบุหรี่ไฟฟ้าอย่างแท้จริง”

- **ป้องกัน** : สร้างพื้นที่ปลอดบุหรี่ไฟฟ้าในสถานศึกษา สื่อสารสร้างภูมิคุ้มกันให้เยาวชน
 - **ปราบปราม** : จับกุมผู้ครอบครอง จำหน่าย หรือลักลอบนำเข้าอย่างเด็ดขาด
 - **ฝึกระวัง** : สกัดกั้นการจำหน่ายออนไลน์ร่วมกับหน่วยงานหลัก เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - **แก้ไขกฎหมาย** : ปรับปรุงกฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อให้การบังคับใช้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- นายธรรรงค์ฯ ย้ำว่า “เราจะไม่ยอมให้บุหรี่ไฟฟ้าเป็นบาดแผลในอนาคตของเด็กไทย”

3. ยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย “เช่ารถสบายใจ ไม่มีโดนเอาเปรียบ”

สคบ. ผลักดันมาตรการกำกับดูแลธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ ในพื้นที่ท่องเที่ยวทั่วประเทศ เพื่อให้สัญญาเช่ามีความเป็นธรรมและโปร่งใส ลดข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว ทั้งไทยและต่างชาติ สร้างภาพลักษณ์ใหม่ของประเทศไทยในฐานะ “เมืองท่องเที่ยวที่ปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค”

๑๐.๑๔ สคบ. เดินหน้าตามนโยบาย “Quick Big Win” ร่วมพิจารณาวิธีการคิดคำนวณ
อัตราค่าน้ำ - ค่าไฟฟ้า



เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมหารือวิธีการคิดคำนวณอัตราค่าบริการไฟฟ้าและอัตราค่าบริการน้ำประปา ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาแนวทางควบคุมอัตราค่าบริการไฟฟ้าและน้ำประปาไม่ให้เกินอัตราที่กำหนด รวมทั้งเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้ร่วมเสนอแนวทางคุ้มครองผู้บริโภคอย่างรอบด้านและเป็นธรรม ณ ห้องประชุม ๑ สคบ.

๑๐.๑๕ สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : เทปунเสร็จงานเลย สร้างบ้าน ๒-๘ ล้าน ไม่ตรงปก บางหลังมีแต่เสากับโครงสร้าง ผู้เสียหายกว่า ๑๐๐ หลัง



สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส”

ประเด็น: เทปунเสร็จงานเลย สร้างบ้าน 2-8 ล้าน ไม่ตรงปก บางหลังมีแต่เสากับโครงสร้าง ผู้เสียหายกว่า 100 หลัง



สคบ. 1186



www.ocpb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

วันอังคารที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการโหนกระแส ในประเด็น เทปунเสร็จงานเลย สร้างบ้าน ๒-๘ ล้าน ไม่ตรงปก บางหลังมีแต่เสากับโครงสร้าง ผู้เสียหายกว่า ๑๐๐ หลัง โดยได้มีการพูดคุยจากกรณีที่บริษัทรับสร้างบ้านทิ้งงานลูกค้า สร้างไม่เสร็จตามสัญญา รวมมูลค่าความเสียหายกว่า ๓๐๐ ล้านบาท โดยเบื้องต้นผู้เสียหายได้มีการติดต่อประสานไปยังบริษัทฯ เพื่อแก้ปัญหา แต่ทางบริษัทกลับบ่ายเบี่ยงและติดต่อไม่ได้ ซึ่งทาง สคบ. ได้แนะนำผู้บริโภคให้ติดต่อบริษัทฯ และเจรจากันก่อน เพื่อความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย แต่หากไม่สามารถตกลงกันได้จริง ๆ หรือไม่สามารถติดต่อบริษัทได้ค่อยมาร้องเรียนกับ สคบ. เพื่อเข้าสู่กระบวนการตามกฎหมายและฟ้องคดีแทนผู้บริโภคเพื่อเอาผิดกับบริษัทฯ ดังกล่าว อีกทั้งยังได้แนะนำวิธีการทำสัญญาที่ถูกต้องและแนะนำวิธีเลือกบริษัทรับสร้างที่ดี เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบต่อไป

๑๐.๑๖ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบรถ ปมอะไหล่ไม่ตรงตามตกลง



สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบรถ ปมอะไหล่ไม่ตรงตามตกลง



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ. นำโดย นายสิริธีร พจน์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบรถตามที่เป็นข่าว ภายหลังจากได้รับข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ของคูร์กอินฟลูเอนเซอร์รายหนึ่ง ซึ่งระบุว่าได้นำรถยนต์เข้าซ่อมที่อู่ดังกล่าว แต่ภายหลังกลับพบว่าอะไหล่ที่นำมา เปลี่ยนนั้นอาจไม่ตรงตามที่ตกลงไว้ และทางอู่มีได้แจ้งรายละเอียดข้อเท็จจริงอย่างชัดเจนว่าชิ้นส่วนที่ใช้เป็นอะไหล่แท้ หรืออะไหล่มือสอง จากการลงพื้นที่ตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ สคบ. พบว่าอู่ซ่อมรถดังกล่าวปิดทำการ ไม่มีผู้ใดอยู่ ภายในบริเวณที่ตั้งของอู่ จึงได้ดำเนินการบันทึกภาพและข้อมูลสถานที่ไว้เป็นหลักฐาน โดยเลขาธิการคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคได้กำชับให้เร่งติดตามและตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีนี้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม แก่ผู้บริโภค หากพบว่ามีอาการหลอกลวงหรือปกปิดข้อมูลสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค สคบ. จะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเด็ดขาด

ทั้งนี้ สคบ. ขอเตือนผู้บริโภคที่ต้องนำรถเข้ารับบริการซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ ควรสอบถาม รายละเอียดและตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจนก่อนตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะการระบุประเภทของอะไหล่ ราคา และการรับประกัน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในภายหลัง

๑๐.๑๗ สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น: ไหลไม่หยุดผู้เสียหายอู่ตั้ง
อดีตผู้จัดการเปิดหน้าแฉเหล็ก อะไหล่แท้ถอดของลูกค้า



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



www.scpb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายอนุพงษ์ เจริญเวช ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ เข้าร่วมรายการโหนกระแส ในประเด็น “ไหลไม่หยุดผู้เสียหายอู่ตั้ง อดีตผู้จัดการเปิดหน้าแฉเหล็ก อะไหล่แท้ถอดของลูกค้า” ในรายการได้มีการพูดคุยถึง ประเด็นสัญญาการให้บริการและการออกหลักฐานการรับเงิน โดยเน้นย้ำว่าหากผู้ประกอบการได้รับเงินจากผู้บริโภคแล้ว ต้องมีการออกหลักฐานการรับเงินให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กำหนด ซึ่งหลักฐานดังกล่าวต้องระบุ รายละเอียดของรายการสินค้าและบริการ เช่น ประเภทของอะไหล่ (ของแท้/มือหนึ่ง/มือสอง) เพื่อให้ผู้บริโภคทราบว่า สิ่งที่ตนชำระเงินและสิ่งที่ได้รับตรงตามที่ตกลงไว้ในสัญญา หรือไม่ หากผู้ประกอบการ ไม่ออกหลักฐานการรับเงิน หรือ ออกหลักฐานที่มีข้อมูลไม่ถูกต้อง ถือเป็นความผิด ตามกฎหมาย มีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ทั้งนี้ ได้มีการชี้แจงเพิ่มเติมว่า อะไหล่มือสองไม่ถือเป็นของผิดกฎหมาย แต่ผู้ประกอบการ มีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบอย่างชัดเจนก่อนตัดสินใจใช้บริการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ต่อผู้บริโภค

๑๐.๑๘ สคบ.หารือหน่วยงานรัฐเดินหน้ามาตรการลดค่าครองชีพ สร้างความเป็นธรรมในการเช่าที่อยู่อาศัย



สคบ.หารือหน่วยงานรัฐเดินหน้ามาตรการลดค่าครองชีพ สร้างความเป็นธรรมในการเช่าที่อยู่อาศัย



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานการประชุมหารือ มาตรการลดค่าครองชีพเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการเช่าที่อยู่อาศัย การประชุมครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการเช่าที่อยู่อาศัย โดยเน้นให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเป็นธรรม ห้ามเรียกเก็บค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาเกินอัตราที่กำหนด เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่าย และช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะกลุ่มที่พักอาศัยในหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ ให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานได้อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง การประชุมหารือในครั้งนี้มีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อร่วมกันหาแนวทางการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐.๑๙ สคบ.โฟนอิน “รายการสถานีประชาชน” ประเด็น ชัก ชวนซื้อคอร์สทำหน้าเสียหาย ๖ ล้านบาท



 สคบ.โฟนอิน “รายการสถานีประชาชน”
ประเด็น ชัก ชวนซื้อคอร์สทำหน้า เสียหาย 6 ล้านบาท



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD



www.ocpb.go.th

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายมานะ บุญส่ง ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ เข้าร่วมในรายการสถานีประชาชน ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ Thai PBS ในประเด็น ชักชวนซื้อคอร์สทำหน้าเสียหาย ๖ ล้านบาท โดยเป็นการพูดคุยกันจากกรณีผู้เสียหายถูกชักชวนให้ซื้อคอร์สเสริมความงาม จนหมดตัว ๖ ล้านบาท พนักงานอ้างทำหน้าแล้วสวย แต่เมื่อไปใช้บริการ กลับถูกเรียกเก็บเงินไม่รู้จบ ซึ่งทาง สคบ. ได้แนะนำถึงการถูกชักชวนให้สมัครคอร์สทำหน้าว่า ผู้บริโภคควรใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการสมัครคอร์ส หรือการตกลงเป็นสมาชิกในลักษณะ VIP ซึ่งมักมีการโฆษณาหรือชักชวนในเชิงกดดัน หวานล่อม และเร่งรัดให้ตัดสินใจทันที ทำให้ผู้บริโภคอาจไม่ทันไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน ถึงรายละเอียดการเสริมความงาม และควรตรวจสอบหลักฐานการรับเงินที่สถานบริการเสริมความงามออกให้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำสัญญาก่อนเข้ารับบริการ โดยจะต้องมีข้อความที่ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับเงินค่าบริการคืน ในกรณียังไม่ได้ใช้บริการภายในระยะเวลา ๗ วัน นับจากวันที่ชำระเงินให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินเต็มจำนวน ทั้งนี้ หากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีดังกล่าว สามารถขอคำปรึกษาได้ที่สายด่วน ๑๑๖๖ และร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือ เว็บไซต์ www.ocpb.go.th

๑๐.๒๐ สคบ. จัดประชุมหารือมาตรการ “การจัดระเบียบร้านค้าทอง”



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ.
1166



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จัดประชุมหารือมาตรการ “การจัดระเบียบร้านค้าทองคำ” โดยมี ดร.อรุณ คงเจริญ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมเป็นประธานการประชุม การประชุมมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาแนวทางการกำกับดูแล การโฆษณาและการจำหน่ายทองคำ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร และแผ่นพับของร้านค้าทองคำ ให้เป็นไปตามกฎหมาย และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ผู้บริโภค นอกจากนี้ที่ประชุมยังได้หารือเกี่ยวกับ ปัญหาการออมทองคำและการฝากขายทองคำ ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง โดย สคบ. จะดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดไว้ เพื่อจัดระเบียบการประกอบธุรกิจทองคำให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคต่อไป

๑๐.๒๑ “OCPB Fasttrack” ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทยเชื่อมตรงภาคธุรกิจแก้ปัญหา ทันใจ ภายใต้นโยบาย Quick Big Win ของรัฐบาล



ข่าว 108/2568

วันที่ 28 ตุลาคม 2568

“OCPB Fasttrack” ปฏิวัติการคุ้มครองผู้บริโภคไทยเชื่อมตรงภาคธุรกิจแก้ปัญหาทันใจ ภายใต้นโยบาย Quick Big Win ของรัฐบาล

รัฐบาลไทยเดินหน้าผลักดันนโยบาย “Quick Big Win” เพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาของประเทศให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยหนึ่งในภารกิจสำคัญที่มุ่งเน้น คือ “การคุ้มครองผู้บริโภค” ซึ่งเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ได้รับการกำกับดูแลโดย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายสันติ ปิยะทัต ผู้มุ่งมั่นสร้างระบบคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบสนองประชาชนอย่างแท้จริง

ภายใต้นโยบายดังกล่าว รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายสันติ ปิยะทัต ได้เป็นสักขีพยานในพิธีลงนาม “บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ” ระหว่าง เลขาธิการ สคบ. และผู้ประกอบการชั้นนำ 12 ราย เข้าร่วมโครงการ “OCPB Fasttrack” เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภคกับภาคธุรกิจโดยตรง ถือเป็นก้าวสำคัญของประเทศในการยกระดับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคให้ “รวดเร็ว – โปร่งใส – มีประสิทธิภาพ” อย่างแท้จริง

“Fasttrack” สู่ยุคใหม่แห่งการคุ้มครองผู้บริโภคไทย

ในแต่ละปี สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนผู้บริโภคมากกว่า 25,000–28,000 เรื่อง และกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ มีสาเหตุมาจากการซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาเนื่องจากขั้นตอนที่ซับซ้อนและการประสานงานข้ามหน่วยงาน

เพื่อคลี่คลายข้อจำกัดดังกล่าว สคบ. ได้ริเริ่ม “OCPB Fasttrack” ระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์ (Real-time Integration) ระหว่างหน่วยงานรัฐและภาคธุรกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดขั้นตอนการประสานงานให้เหลือเพียง “การเชื่อมต่อข้อมูลครั้งเดียว แต่ได้ผลหลายมิติ”

ระบบนี้จะช่วยให้เรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ส่งถึง สคบ. ถูกส่งต่อถึงผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงทันที ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว โดยมีกรอบเวลาการดำเนินงานและมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้าง “ความพึงพอใจ” และ “ความเชื่อมั่น” ต่อระบบคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐ

ขับเคลื่อนนโยบาย “Quick Big Win” ด้วยนวัตกรรมการบริหารภาครัฐ

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายสันติ ปิยะทัต ซึ่งได้รับมอบหมายจากรัฐบาลในการกำกับดูแลนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มอบแนวทางสำคัญ 5 ด้าน ให้ สคบ. เร่งขับเคลื่อน ได้แก่

๑๐.๒๒ สคบ. ร่วมออกรายการ “โหนกระแส” ประเด็น : วิมานหนาม! ชื้อบ้านไม่ได้บ้าน
นายหน้าเอาไปจำนอง สุดท้ายบ้านถูกยึด



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ. 1184



ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมรายการโหนกระแส ในประเด็น วิมานหนาม ! ชื้อบ้านไม่ได้บ้าน นายหน้าเอาไปจำนอง สุดท้ายบ้านถูกยึด โดยได้มีการพูดคุยจากกรณีที่ชื้อบ้าน ไม่ได้บ้าน นายหน้าเอาไปจำนอง สุดท้ายบ้านถูกยึด โดยเบื้องต้นผู้เสียหายได้มีการติดต่อประสานไปยังนายหน้า เพื่อแก้ปัญหา แต่ทางนายหน้ากลับบ่ายเบี่ยง ซึ่งทางสคบ.ได้แนะนำผู้บริโภคเจรจากันก่อนเพื่อความเป็นธรรม ทั้งสองฝ่ายแต่หากไม่สามารถตกลงกันได้จริง ๆ ค่อยมาร้องเรียนกับสคบ.เพื่อเข้าสู่กระบวนการตามกฎหมาย อีกทั้งยังได้แนะนำวิธีการทำสัญญาที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมและไม่ถูกเอาเปรียบต่อไป

๑๐.๒๓ รมต. สันติ ปิยะทัต ลุยแถลงจับบุหรีไฟฟ้าลือตใหญ่ มูลค่ากว่า ๑๕ ล้าน



นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี แถลงข่าวการบุกจับโกดังเก็บบุหรีไฟฟ้า รายใหญ่ในย่านกิ่งแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ ยึดของกลางกว่า ๓๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่ารวมกว่า ๑๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท ย้ำรัฐบาลเอาจริง เดินหน้ามาตรการเชิงรุกป้องกันและปราบปรามเครือข่ายลักลอบนำเข้าและจำหน่ายบุหรีไฟฟ้า อย่างต่อเนื่อง มุ่งสร้างภูมิคุ้มกันและปกป้องสังคมไทยให้ปลอดภัยจากบุหรีไฟฟ้า โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน

เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะ ประธานการขับเคลื่อนการปราบปรามบุหรีไฟฟ้าตามนโยบายของรัฐบาล พร้อมด้วย พล.ต.ท. ณัฐศักดิ์ เชาวานาศัย ผู้บัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง พล.ต.ต.คงกฤษ เลิศสิทธิติกุล ผู้บังคับการ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และนายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมแถลงข่าวการทลายเพจบุหรีไฟฟ้าออนไลน์ โดยสามารถจับกุมผู้ต้องหา รวม ๒ ราย ประกอบด้วย นายสมชาย เจนวนจิพร และ น.ส. ชนิตา กุลภควา พร้อมยึดของกลางบุหรีไฟฟ้า ชนิดสูบ แล้วทิ้ง ยาบุหรีไฟฟ้าชนิดเติม และชนิดเปลี่ยนหัว เครื่องบุหรีไฟฟ้า อุปกรณ์บุหรีไฟฟ้ารวมกว่า ๓๐,๐๐๐ ชิ้น มูลค่าของกลางประมาณ ๑๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท พร้อมยึดสมุดบัญชีธนาคารและบัตรเครดิตทรอนิกส์ เงินสด จำนวน ๑,๖๐๐,๐๐๐ บาท ณ โกดังเลขที่ ๖๘/๖๑ หมู่ ๕ ซอยกิ่งแก้ว ๔๐/๒ ถนนกิ่งแก้ว ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ นายสันติ ปิยะทัต เปิดเผยว่า การจับกุมครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจจริง ของรัฐบาลในการปราบปรามสินค้าผิดกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะเยาวชนที่อาจ ตกเป็นเป้าหมายของกลุ่มผู้ค้า พร้อมขอชื่นชมเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง และซื่อสัตย์ ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการดำเนินงานเชิงรุก ทั้งด้านการสืบสวนสอบสวนและการขยายผล

เพื่อตัดวงจรเครือข่ายการนำเข้าและจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ โดยรัฐบาลจะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเด็ดขาดกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้นำเข้า ผู้จำหน่าย หรือผู้มีส่วนร่วมในเครือข่ายดังกล่าว

ทั้งนี้ รัฐบาลให้ความสำคัญและมีความกังวลต่อปัญหาการสูบบุหรี่ไฟฟ้าโดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลไม่ได้นิ่งนอนใจ และได้เร่งผลักดันการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ถึงภัยอันตรายของบุหรี่ไฟฟ้าในกลุ่มเยาวชน เพื่อป้องกันการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ดังกล่าว พร้อมขอความร่วมมือจากสถานศึกษา ครอบครัว และชุมชน ให้ร่วมกันเฝ้าระวังและป้องกันอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ รัฐบาลได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มออนไลน์ รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อร่วมกันตรวจสอบและดำเนินการทางกฎหมายกับผู้จำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต พร้อมผลักดันมาตรการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการเข้าถึงของเยาวชนอย่างเป็นระบบและจริงจัง “รัฐบาลพร้อมเดินหน้าเชิงรุกครบทุกมิติ ทั้งการรณรงค์ป้องกัน การปราบปราม และการบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทำผิด เพื่อให้สังคมไทยปลอดบุหรี่ไฟฟ้าอย่างแท้จริง” นายสันติ กล่าว ขณะที่ พล.ต.ท. อนุศักดิ์ฯ กล่าวถึงพฤติการณ์ในคดีว่า ตำรวจสอบสวนกลางภายใต้โครงการ “สายตรวจออนไลน์” ได้ขยายผลจากการตรวจสอบเครือข่ายลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้าผ่านช่องทางออนไลน์ชื่อ “VST นवलจันทร์” ซึ่งมีการจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์และขนส่งเอกชนทั่วประเทศ ซึ่งจากการสืบสวน เจ้าหน้าที่พบจุดพักสินค้าและโกดังในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ก่อนนำกำลังเข้าตรวจค้นพื้นที่หลายจุดในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ จนสามารถจับกุมผู้ต้องหาและยึดของกลางได้ พร้อมเดินหน้าขยายผลไปยังเครือข่ายอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป ด้าน นายรณรงค์ กล่าวว่า สคบ. เน้นการทำงานเชิงรุกและประสานทุกหน่วยงานในการปราบปรามบุหรี่ไฟฟ้าอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้สังคมไทยปลอดบุหรี่ไฟฟ้าตามนโยบายของรัฐบาล พร้อมขอความร่วมมือจากประชาชน หากมีเบาะแสเกี่ยวกับการจำหน่ายหรือครอบครองบุหรี่ไฟฟ้า สามารถแจ้ง สคบ. ผ่านช่องทาง สายด่วน สคบ. โทร. ๑๑๖๖

๑๐.๒๔ “สันติ” ขับเคลื่อนความร่วมมือ สคบ.-สภาพนายความ ตั้ง “ทนายอาสา” ช่วย
คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคทั่วประเทศ



ข่าว 110/2568

วันที่ 29 ตุลาคม 2568

**“สันติ” ขับเคลื่อนความร่วมมือ สคบ.-สภาพนายความ
ตั้ง “ทนายอาสา” ช่วยคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคทั่วประเทศ**

สันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ย้ำรัฐบาลให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองสิทธิ
ผู้บริโภคและการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั่วประเทศ เดินหน้าความร่วมมือระหว่างสำนักงาน
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสภาพนายความ จัดตั้งโครงการ “ทนายอาสา” ประจำจังหวัด
เพื่อให้คำปรึกษาและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้บริโภค พร้อมเน้นย้ำให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และผลักดัน
แนวทางป้องกันปัญหาหุ้ไฟฟ้าในกลุ่มเยาวชนอย่างจริงจัง

วันที่ 29 ตุลาคม 2568 ณ ห้องรับรอง 1 ตึกบัญชาการ 1 ทำเนียบรัฐบาล นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรี
ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย นายบรรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
(สคบ.) ดร.ธนพล คงเจียง นายกสภาพนายความ และคณะผู้บริหารสมาพันธ์สภาวิชาชีพแห่งประเทศไทย
ได้หารือถึงความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งเป็นหน่วยงาน
ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และสภาพนายความในพระบรมราชูปถัมภ์
เกี่ยวกับแนวทางการให้ความร่วมมือกันในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค การมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ
ทางกฎหมายแก่ผู้บริโภค และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดเผยว่า รัฐบาลให้ความสำคัญ
กับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ส่งเข้ามายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยพบว่า
หลายจังหวัดมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก แต่สคบ. จังหวัดกลับมีเจ้าหน้าที่เพียง 2 - 3 คน ทำให้การทำงานเป็นไป
อย่างจำกัด ต้องอาศัยความร่วมมือจากศูนย์ดำรงธรรมและฝ่ายปกครองในพื้นที่ โดยมีสถิติการไกล่เกลี่ยสำเร็จสูง
ถึง 90%

ทั้งนี้ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอแนวคิดให้สภาพนายความมีส่วนช่วยในการสนับสนุน
“ทนายอาสา” ประจำ สคบ. จังหวัด คล้ายโครงการทนายอาสาตามสถานีตำรวจและศาลทั่วประเทศ
โดยจะเริ่มนำร่องในจังหวัดใหญ่ ก่อนจะขยายให้ครบทุกจังหวัด เพื่อช่วยให้คำปรึกษา ไกล่เกลี่ยและยุติปัญหา
ให้กับผู้บริโภค โดยจะมีทนายอาสาเข้าให้คำปรึกษาสัปดาห์ละ 1 - 2 วัน ทั้งนี้ ทนายอาสาจะต้องผ่านการคัด
กรองและอบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ สคบ. ก่อนเข้าประจำ สคบ. จังหวัด

๑๐.๒๕ “สันติ ปิยะทัต” เดินหน้า “Quick Big Win” คุ่มครองผู้บริโภค ผนึกกำลัง ๕ แพลตฟอร์มออนไลน์ สกัดบุหรีไฟฟ้า - ควบคุมร้านค้าจวยโอกาสขึ้นราคาโครงการ “คนละครึ่งพลัส”

“สันติ ปิยะทัต” เดินหน้า “Quick Big Win”
คุ่มครองผู้บริโภค ผนึกกำลัง 5 แพลตฟอร์มออนไลน์
สกัดบุหรีไฟฟ้า - ควบคุมร้านค้าจวยโอกาส
ขึ้นราคาโครงการ “คนละครึ่งพลัส”



 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๘ ณ ทำเนียบรัฐบาล นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย นายธรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และ ๕ บริษัทแพลตฟอร์มออนไลน์ชั้นนำ ได้แก่ บริษัท ซ้อปปี (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ลาซาด้า จำกัด บริษัท ตี้กต็อก ซ้อป (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท แกร็บแท็กซี่ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ไลน์แมน (ประเทศไทย) จำกัด เข้าร่วมประชุมหารือแนวทางการเฝ้าระวังการจำหน่ายบุหรีไฟฟ้าและสินค้าผิดกฎหมายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ พร้อมมาตรการคุ่มครองผู้บริโภคภายใต้โครงการ “คนละครึ่งพลัส”

โดยนายสันติเปิดเผยว่า ตามแนวทางนโยบาย “Quick Big Win” ซึ่งประกอบด้วย ๕ เรื่องหลัก ได้แก่ ๑. โครงการ “คนละครึ่งพลัส” ๒. โครงการปราบปรามบุหรีไฟฟ้า ๓. มาตรการลดค่าครองชีพเพื่อสร้างความเป็นธรรมในการเช่าที่อยู่อาศัย ๔. นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและกำกับดูแลธุรกิจให้เช่ารถยนต์และรถจักรยานยนต์ และ ๕. นโยบายอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (SME) สำหรับการจดทะเบียนการค้าและจดทะเบียนบริษัทในจุดเดียวหรือช่องทางออนไลน์ โดยหนึ่งในนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลคือการปราบปรามบุหรีไฟฟ้า ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่กำลังแพร่ระบาดในกลุ่มเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง จึงขอความร่วมมือจากแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในการนำเทคโนโลยี AI มาช่วยตรวจจับข้อความและสินค้าที่เกี่ยวข้องกับบุหรีไฟฟ้า หากพบการฝ่าฝืนจะถูกระงับบัญชีผู้ขายทันที พร้อมมีมาตรการลงโทษอย่างเข้มงวด รวมถึงแจ้งเงื่อนไขสินค้าควบคุมให้ร้านค้าทราบชัดเจน เพื่อป้องกันการจำหน่ายสินค้าผิดกฎหมาย “รัฐบาลตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำให้พื้นที่ออนไลน์

ของประเทศไทยเป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ไฟฟ้าเพื่อปกป้องสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติ โดยขอความร่วมมือจากประชาชนทุกคน อย่าซื้อ อย่าขาย และอย่าสนับสนุนบุหรี่ไฟฟ้าในทุกรูปแบบ หากพบเห็นการจำหน่าย สามารถแจ้งได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือแพลตฟอร์มร้องเรียนออนไลน์ของ สคบ. โดยรัฐบาลจะดำเนินการตามกฎหมายอย่างเด็ดขาด เพื่อสร้างสังคมไทยที่ปลอดภัยและยั่งยืน” นายสันติ กล่าว

สำหรับโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ที่เริ่มให้ประชาชนใช้สิทธิตั้งแต่วันที่ ๒๙ ตุลาคมที่ผ่านมา รัฐบาลได้ร่วมมือกับ ๓ แพลตฟอร์มหลัก ได้แก่ ซอปปี้ โลกแมน และแกร็บ เพื่อไม่ให้เกิดการเอาเปรียบผู้บริโภคหรือการทุจริต ด้วย ๓ มาตรการหลัก ได้แก่ ๑. ปิดระบบแก้ไขเมนูของร้านค้า เพื่อป้องกันการฉวยโอกาสขึ้นราคา ๒. มอบโค้ดส่วนลดค่าอาหารให้ผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมการใช้สิทธิ ๓. ลดค่าธรรมเนียมให้ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อบรรเทาภาระผู้ประกอบการรายย่อย “โครงการคนละครึ่งพลัส ไม่ใช่เพียงนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ แต่เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับเศรษฐกิจดิจิทัลไทยให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยั่งยืน เงินทุกบาทของรัฐบาลจะต้องถึงมือประชาชนและผู้ประกอบการอย่างแท้จริง รัฐบาลขอขอบคุณทุกภาคส่วนที่ให้ความร่วมมือและร่วมกันรักษาความโปร่งใส เพื่อให้โครงการนี้เป็นพลังสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ” นายสันติ กล่าว

ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างทั่วถึง สคบ. ได้จัดตั้ง ศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เฉพาะกิจ สำหรับผู้บริโภคที่ประสบปัญหาจากการซื้อสินค้าภายใต้โครงการคนละครึ่งพลัส และเปิดช่องทางร้องเรียนพิเศษออนไลน์ เพื่อให้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมจัดทำ “Positive List” รายชื่อผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซทั่วไปที่ได้รับอนุญาตตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดจาก สคบ. เพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย

๑๐.๒๖ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบและแนะนำร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “คนละครึ่งพลัส”
ใช้สิทธิ์ให้ถูกต้อง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ “คนละครึ่งพลัส” ณ ตลาด อ.ต.ก. เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เดินหน้าขับเคลื่อนนโยบาย “Quick Big Win” ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามนโยบายของนายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในการใช้สิทธิโครงการ “คนละครึ่งพลัส” เพื่อกระตุ้นยอดขายให้ผู้ประกอบการธุรกิจและลดภาระค่าครองชีพแก่ผู้บริโภค โดยส่งเสริมการใช้จ่ายผ่านระบบดิจิทัลของประชาชนทั่วประเทศ เพื่อป้องกันร้านค้าฉวยโอกาสขึ้นราคาสินค้าและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน จากการตรวจสอบพบว่า ร้านค้าได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การใช้สิทธิโครงการ “คนละครึ่งพลัส” อย่างถูกต้อง และมีประชาชนใช้สิทธิซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยมียอดขายเพิ่มขึ้น และช่วยให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจในชุมชนตามเป้าหมายของโครงการ

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้คำแนะนำร้านค้าและประชาชน อย่าหลงเชื่อ แลกรับเงินสดแทนการใช้สิทธิ์ ถือเป็นกรกระทำที่ผิดกฎหมาย และขัดต่อวัตถุประสงค์ของโครงการ หากผู้บริโภคพบเห็นการกระทำดังกล่าวหรือได้รับความไม่เป็นธรรมจากการใช้สิทธิในโครงการ “คนละครึ่งพลัส” สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องทุกข์มายังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านระบบ OCPB Complaint ได้ที่ <https://complaint.ocpb.go.th/> ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดย สคบ. ได้ตั้งศูนย์เฉพาะกิจ OCPB FastTrack เพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาการซื้อสินค้าหรือบริการ ภายใต้โครงการ “คนละครึ่งพลัส”

๑๐.๒๗ สคบ. สัมภาษณ์สดรายการร้องทุกข์ลงป้ายนี้ วันใหม่วาไรตี้ Thai PBS ประเด็น สคบ. เปิดสายร้องเรียน “คนละครึ่งพลัส” ออนไลน์

เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นางสาวบุษกร โยธินไทย ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้แทนจาก สคบ. ร่วมสัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ รายการร้องทุกข์ลงป้ายนี้ วันใหม่วาไรตี้ ThaiPBS ในประเด็น สคบ. เปิดสายร้องเรียน “คนละครึ่งพลัส” ออนไลน์ โดยได้พูดคุยเกี่ยวกับ สคบ. เปิด ๑๐ คู่สายรับเรื่องร้องทุกข์โครงการคนละครึ่ง พลัส เป็นเรื่องอะไรบ้าง ๓ วัน ที่ผ่านมาพบการร้องทุกข์กรณีอะไรบ้าง และการเตือนภัยประชาชนหากในการใช้สิทธิ์โครงการคนละครึ่ง พลัส จากการสนทนา สคบ. ได้แจ้งว่าประชาชนได้ติดต่อเข้ามาที่สายด่วน สคบ. ในกรณีพบว่าสินค้ามีราคาเรียกเก็บในอัตราที่สูงกว่าปกติ และร้านค้าคิดค่าธรรมเนียมในการซื้อสินค้า ที่ผ่านมา สคบ. ได้รับเรื่องร้องทุกข์ประมาณ ๖ ราย ในประเด็นสินค้ามีราคาสูงกว่าปกติ หน้าร้านติดป้ายคนละครึ่ง แต่เมื่อเข้าใช้กลับไม่สามารถใช้บริการซื้อสินค้าได้ และเมื่อใช้บริการผ่านโครงการผ่านสิทธิ์คนละครึ่ง พลัส มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม สคบ. ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง พลัส หากไม่รับความเป็นธรรมสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน OCPB Connect เว็บไซต์ www.ocpb.go.th ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องทุกข์ผ่าน แอปพลิเคชัน ทางรัฐ

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

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

๑. คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. คำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ที่...../๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณา
กลิ่นกรองข้อความบนฉลากสินค้า

๒. คำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก ที่/๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณา
ศึกษารูปแบบและข้อความของฉลากสินค้า

๒. คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐาน
การรับเงิน

๒. พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจสอบแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน

๓. พิจารณาการคิดคำนวณอัตราค่าบริการไฟฟ้า และอัตราค่าบริการน้ำประปาตามประกาศ
คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

๓. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาแผนการดำเนินงานรายการสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกรอบยุทธศาสตร์
การทำงานของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ

๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่การเคหะแห่งชาติ

๒. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งที่ ๓/๒๕๖๗

๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจิรัฐ สอนเสาวภาคย์

๔. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนิรัชชา จุลลาย

๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวฤตินันท์ เผ่าศรีเจริญ

๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ซี-เวล แอสเซท จำกัด

๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวนทีทิพย์ ขาวสะอาด

๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายบุญยืน แซ่กั้ง"

๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาศึกษาแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชาร์จรถไฟฟ้า EV

๒. ขอให้พิจารณาแผนการดำเนินงานรายการสินค้าที่ไม่ปลอดภัยตามกรอบยุทธศาสตร์
การทำงานของคณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

๓. คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ได้ทำการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๔ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๔ ราย ไต่ถามสำเร็จ จำนวน ๓ เรื่อง ไต่ถามไม่สำเร็จ จำนวน ๑ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑๖๗,๔๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งแสนหกหมื่นเจ็ดพันสี่ร้อยบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไต่ถามเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย (บาท)
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๔	๔	๓	๑	๑๖๗,๔๐๐.๐๐
รวม	๒	๔	๔	๓	๑	๑๖๗,๔๐๐.๐๐

๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ผู้รับบริการแสดงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐ มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐% | จำนวน ๒๒๖ ราย |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙% | จำนวน ๒๒๖ ราย |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๘.๐๒% | จำนวน ๒,๔๗๙ ราย |
