

สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค และรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙  
(เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙)

## 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

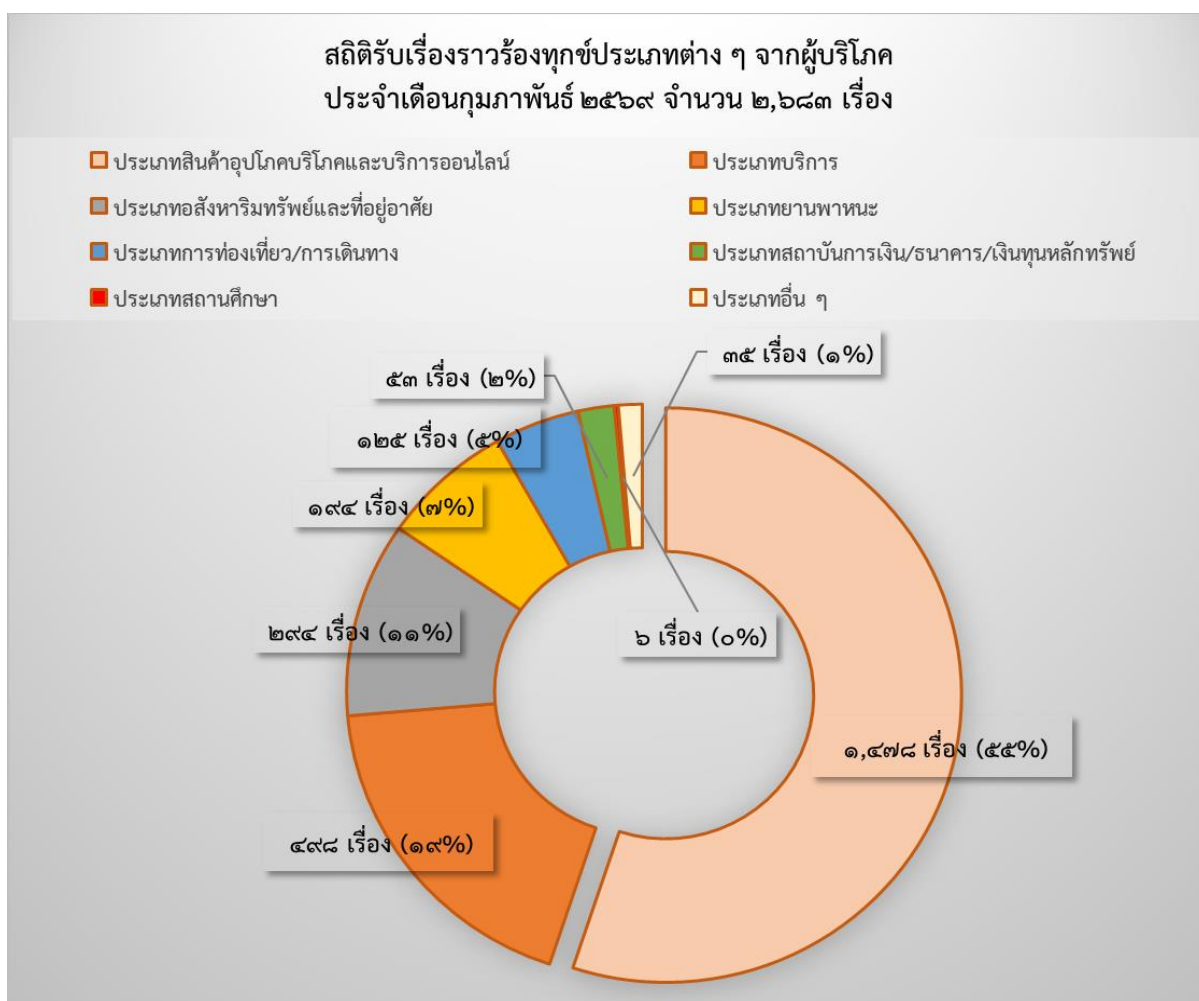
## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	ก
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑
๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๑๕
๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๖
๔. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๑๗
๕. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล	๑๘
๖. การจดทะเบียน และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง	๑๙
๗. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค)	๒๑
๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๕
๙. ข่าวเด่นประจำเดือน	๒๖
๑๐. การจัดประชุมสัมมนา	๔๘
๑๑. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/คณะอนุกรรมการ	๕๓
๑๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕๖

**สรุปสถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค  
และผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙**

๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)  
ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๘๓ เรื่อง

**แผนภูมิแสดงสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค**



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๑.๑ สถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับ		
ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)
๑.	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์)	๑,๒๒๓
๒.	รถยนต์ (ประเภทยานพาหนะ)	๑๘๔
๓.	ศูนย์บริการ (ประเภทบริการ)	๑๑๘
๔.	ฟิตเนส (ประเภทบริการ)	๑๐๘
๕.	อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)	๑๐๐

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๘๖๘ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๙๑๕ ราย เป็นเงิน ๓๐,๓๐๑,๓๖๐.๓๒ บาท (สามสิบล้านสามแสนหนึ่งพันสามร้อยหกสิบบาทสามสิบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๑,๐๔๒	๑,๐๔๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๓๗๐	๔๑๓	๒,๗๗๓,๕๔๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๕๒๔	๕๒๔	๓๗๒,๔๑๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๓๐๕	๓๐๙	๒๗,๐๑๒,๓๒๒.๕๒
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๓๙๒	๓๙๒	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๓๕	๒๓๕	๑๔๓,๐๘๐.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๒,๘๖๘</b>	<b>๒,๙๑๕</b>	<b>๓๐,๓๐๑,๓๖๐.๓๒</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา มาด้วย)

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินการรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๒ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๒ ราย เป็นเงิน ๒๖๑,๙๘๒.๐๐ บาท (สองแสนหกหมื่นหนึ่งพันเก้าร้อยแปดสิบสองบาทถ้วน)

### ๔. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓๘ คดี ผู้บริโภค ๘๕ ราย เป็นเงิน ๘,๐๓๙,๗๕๘.๐๐ บาท (แปดล้านสามหมื่นเก้าพันเจ็ดร้อยห้าสิบบาทถ้วน)

### ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๑๑ คดี ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน ๑๙ ราย เป็นเงิน ๗๔๗,๐๐๐.๐๐ บาท (เจ็ดแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน)

### ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

ได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล จำนวน ๕ คดี ผู้บริโภค จำนวน ๕ ราย เป็นเงิน ๕๖๔,๘๒๕.๐๐ บาท (ห้าแสนหกหมื่นสี่พันแปดร้อยยี่สิบบาทถ้วน)

### ๗. ข้อมูลการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง

๗.๑ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน จำนวน ๔๘ ราย

๗.๒ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๔ ราย

### ๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ

ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

๘.๑ ตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป จำนวน ๖๐๕ ราย ๑๐ ตัวอย่าง

๘.๒ ตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน จำนวน ๙๓ ราย

### ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๔๗๘ เรื่อง/ครั้ง/เล่ม/สื่อ

### ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๒ เรื่อง ได้แก่ (๑) สคบ. ผนึกกำลังตำรวจ-ขนส่ง หรือแก้ไขปัญหากรณีไม่ได้ส่งสินค้า แต่มีสินค้าไปส่งและเรียกเก็บเงินปลายทาง (๒) สคบ. ตรวจสอบเชิงรุกคุมเข้ม สัญญาจองธุรกิจขายห้องชุด (๓) สคบ. ลุยขอนแก่น ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย-ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค (๔) สคบ. เดินหน้าตรวจสอบผู้ประกอบการเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยและธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค จ.มหาสารคาม (๕) สคบ. ตรวจสอบ “สัญญาจองห้องชุด” คุ้มครองผู้ซื้อก่อนวางเงิน (๖) สคบ. เดินหน้าตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค จ.ร้อยเอ็ด (๗) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น คุมเข้มหอพัก ค่าน้ำ - ค่าไฟฟ้า เกินกำหนด (๘) “กิจกรรมโรงเรียนปลอดภัยไฟฟ้า” (๙) สคบ. ปักหมุดอุดรธานี ตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค (๑๐) สคบ. ผนึกกำลัง กทม. ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก เดินหน้าแก้ปัญหาระบบร้องทุกข์ - พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ๕๐ เขตทั่วกรุง (๑๑) สคบ. ร่วมรายการ “สายด่วนรัฐสภา” ประเด็น : “สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค” (กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค) (๑๒) สคบ. สัมภาษณ์สด รายการภูมิคุ้มกัน ThaiPBS podcast

ประเด็น : ผู้ประกอบธุรกิจห้องเช่าคิดค่าน้ำไม่เป็นธรรม (๑๓) สคบ. บูรณาการร่วมหน่วยงานพันธมิตรตรวจเข้ม  
โกดังสินค้าไม่จัดทำฉลาก (๑๔) “สคบ. - ศจย.” จับมือสร้างภูมิคุ้มกันเยาวชน ห้างโลลูปหรีไฟฟ้า โรงเรียนวัดสามัคคี  
สุทธาวาส (๑๕) สคบ.ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ผลักดันนโยบายยืนยันตัวตนผู้ขายออนไลน์  
คุ้มครองผู้บริโภค (๑๖) “สคบ. - ศจย. - TK Park” จับมือสร้างภูมิคุ้มกันเยาวชน ห้างโลลูปหรีไฟฟ้า สถาบัน  
เทคโนโลยีจิตรลดา (๑๗) “รมต. สันติ ปิยะทัต” สนับสนุน สคบ. ผลิตผู้บริหารคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมาย  
(๑๘) สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ลอยแพนักวิ่งเขาใหญ่ Khao Yai Wild  
Breeze Run 2026 (๑๙) สคบ. ตรวจสอบเข้มสัญญาธุรกิจเช่าอาคาร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและ  
ปริมณฑล (๒๐) เลขาธิการ สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “เสพ สื่อ สติ” ทาง NBT ยกระดับการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคยุคดิจิทัล พร้อมแนะเทคนิคนักช้อปออนไลน์ป้องกันปัญหาไม่ตรงปก (๒๑) สคบ. ร่วมออกรายการ  
“สถานีประชาชน” ประเด็น : ตรวจสอบนิติบุคคลอาคารชุด อ่างบริหารไม่โปร่งใส เขตดอนเมือง กทม. (๒๒)  
สคบ. ต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

### ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง ได้แก่ (๑) โครงการศึกษาวิจัย  
ปัญหา การคุ้มครองผู้บริโภคในการเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยานไฟฟ้า ครั้งที่ ๘ จังหวัด  
เพชรบุรี และครั้งที่ ๙ จังหวัดภูเก็ต (๒) โครงการการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรม  
ทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการบริการดิจิทัล (๓) โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อ  
ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB BIG DATA) (๔) โครงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อทบทวน  
ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕  
(๕) โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค กิจกรรม “เสริมสร้างแนวทางการดำเนินงาน  
คุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค”

๑๒. ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง/  
คณะอนุกรรมการ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ	จำนวน ครั้ง	จำนวน เรื่อง
<b>ส่วนกลาง</b>	<b>๑๒</b>	<b>๔๒</b>
คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	๑	๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป	๔	๒๓
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์	๔	๑๒
คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย	๑	๒
คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน	๑	๑
คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจฉัยโฆษณา	๑	๑
<b>ส่วนภูมิภาค</b>	<b>๖</b>	<b>๑๓</b>
คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	๔	๑๑
คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร	๒	๒
<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	<b>๕๕</b>

๑๒.๑ คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ได้รับ การชดเชย (บาท)
รวม	๑๙	๓๒	๓๑	๑๒	๒๐	๑,๒๙๘,๐๓๘.๐๐

๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๑๐



\*\*\*\*\*

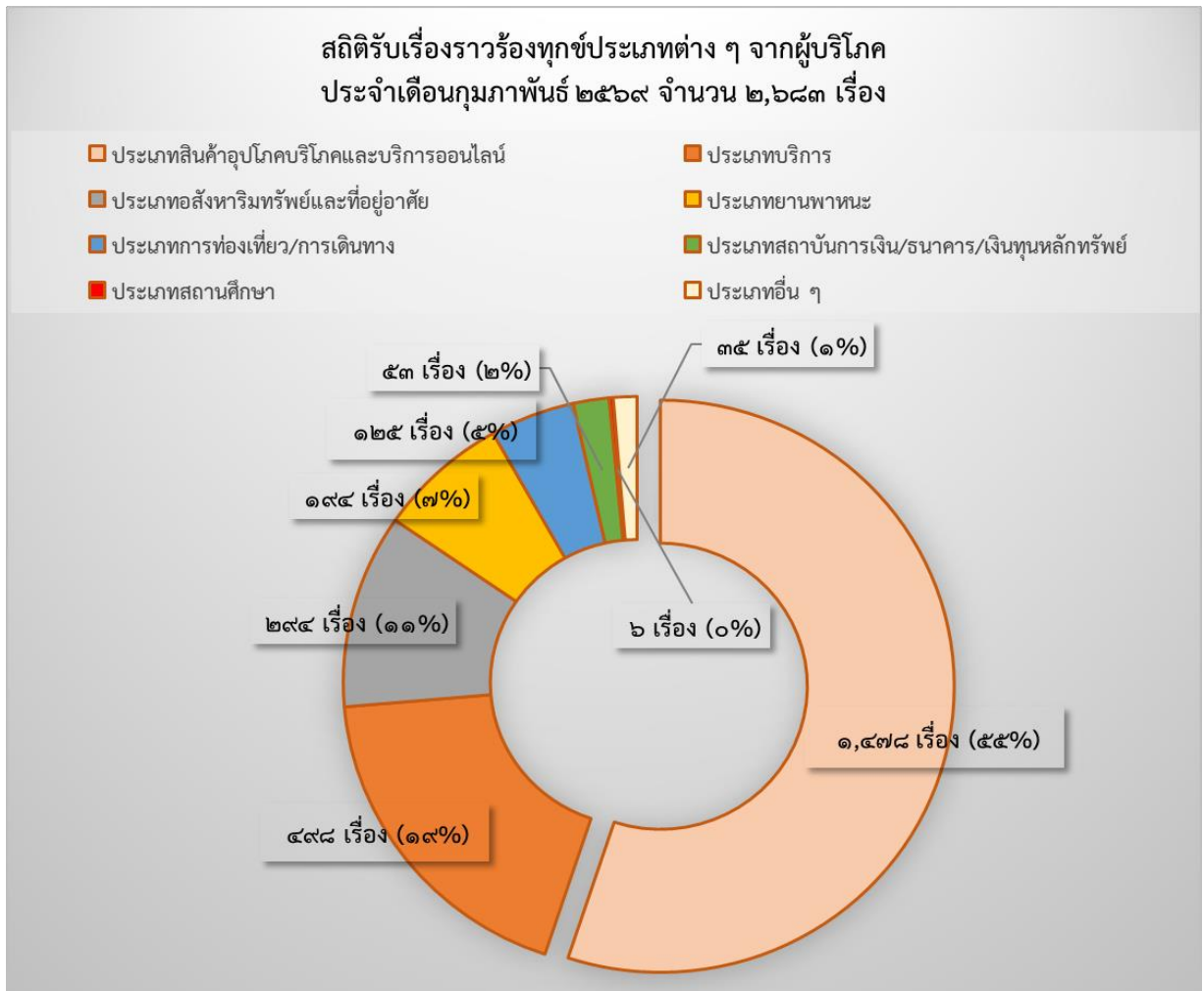
สถิติเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค  
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙)

\*\*\*\*\*

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ สรุปได้ ดังนี้

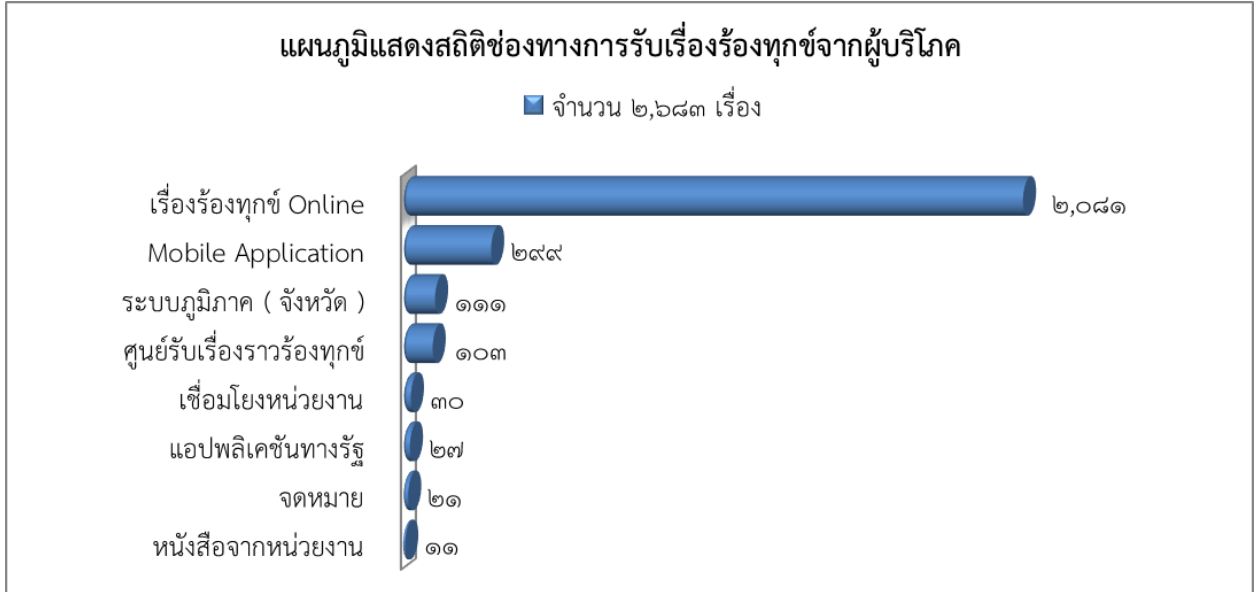
๑. สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภค  
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดจากผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น ๒,๖๘๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

**ช่องทางเรื่องร้องทุกข์ :** สามารถจำแนกช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังนี้



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคออกเป็นประเภทหลัก ๘ ประเภท ได้แก่ ๑) สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ๒) บริการ ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ๔) ยานพาหนะ ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง ๖) สถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ๗) สถานศึกษา ๘) อื่น ๆ ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์จำนวน ๒,๖๘๓ เรื่อง ดังนี้

**๑. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์จำนวน ๑,๔๗๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๒๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕๑๐
	ขอเงินคืน	๓๒๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๘๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
สินค้าบริโภค (๖๖)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๕)	สินค้าชำรุด	๔๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	โฆษณาเกินจริง	๔
เครื่องมือสื่อสาร (๔๐)	สินค้าชำรุด	๒๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๑๖)	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๕)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๐
	สินค้าชำรุด ๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
	ขอเงินคืน ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๕)	สินค้าชำรุด ๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย ๒
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
เครื่องประดับ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
วัตถุมงคล (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการออนไลน์ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ซื้อขายสินค้าออนไลน์ จำนวน ๑,๒๒๓ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ

## ๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ จำนวน ๔๙๘ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๑๑๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ขอเงินคืน	๑
ฟิตเนส (๑๐๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๙๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๗๖
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	เรียกค่าเสียหาย	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ขอเงินคืน	๑
Internet (๔๒)	ค่าบริการเกินจริง	๒๕
	สัญญา Hispeed Internet ขำ	๗
	ขอค่าปรึกษา	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ประกันภัย (๔๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓๓
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๗
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๘)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านอาหาร (๑๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข/สิทธิประโยชน์	๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อู่ซ่อมรถ (๑๒)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ห้างสรรพสินค้า (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
บัตรชมการแสดง (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗
สัญญาบริการ (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
ประกันชีวิต (๓)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม ๑
ประปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ ๑
โทรศัพท์ (๑)	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริการ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ จำนวน ๑๑๘ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ

๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๙๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๐)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๕
	ขอเงินคืน	๑๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
บ้านจัดสรร (๘๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๗
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๕)	ขอเงินประกันคืน	๔๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๔)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ผิดสัญญา	๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๙)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ยกเลิกสัญญา	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๖)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารพาณิชย์ (๒)	ขอให้ตรวจสอบ ๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๑๐๐ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ

#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ จำนวน ๑๙๔ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๑๘๔)	ชำรุด ๑๐๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๒๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๑๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๔
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๑	
รถยนต์มือสอง (๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๓
	ขอเงินจองคืน ๒
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด ๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๑๘๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด

#### ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๒๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๐
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
โรงแรม (๓๔)	ขอเงินคืน	๑๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒
รีสอร์ท (๑)	ขอเงินคืน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๗๒ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร

## ๖. ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน ๕๓ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๒๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๐
	ขอเงินคืน	๔
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๑
เช่าซื้อ (๑๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
	ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
สินเชื่อ (๗)	ขอคำปรึกษา	๒
	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
ขอปิดบัญชี	๑	
ธนาคาร (๔)	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถาบันการเงิน/ธนาคาร/เงินทุนหลักทรัพย์ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต จำนวน ๒๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

## ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา จำนวน ๖ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

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

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

#### ๘. ประเภทอื่น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ จำนวน ๓๕ เรื่อง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอื่น ๆ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อื่น ๆ (๓๕)	ไม่ระบุ ๓๕

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ประเภทอื่น ๆ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ประเภทที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน ๓๕ เรื่อง โดยมีประเด็นการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ระบุ

ตารางสถิติเรื่องร้องทุกข์ ๕ อันดับเรื่องร้องทุกข์ ที่เข้ามามากที่สุด และแนวทางแก้ไขปัญหา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ซื้อขายสินค้าออนไลน์ (๑,๒๒๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕๑๐
	ขอเงินคืน	๓๒๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๘๐
	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๑๘๔)	ชำรุด	๑๐๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	
<b>อันดับที่ ๓</b> ศูนย์บริการ (๑๑๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ขอเงินคืน	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> ฟิตเนส (๑๐๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
<b>อันดับที่ ๕</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๐)	ต้องการให้ตรวจสอบผู้ประกอบการ	๔๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒๕
	ขอเงินคืน	๑๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	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 ๔,๔๒๗ ราย ขอรับคำปรึกษา/รับเรื่องร้องทุกข์/ติดตามผล/แจ้งเบาะแส/เสนอแนะ จำนวน ๔,๔๒๗ ราย

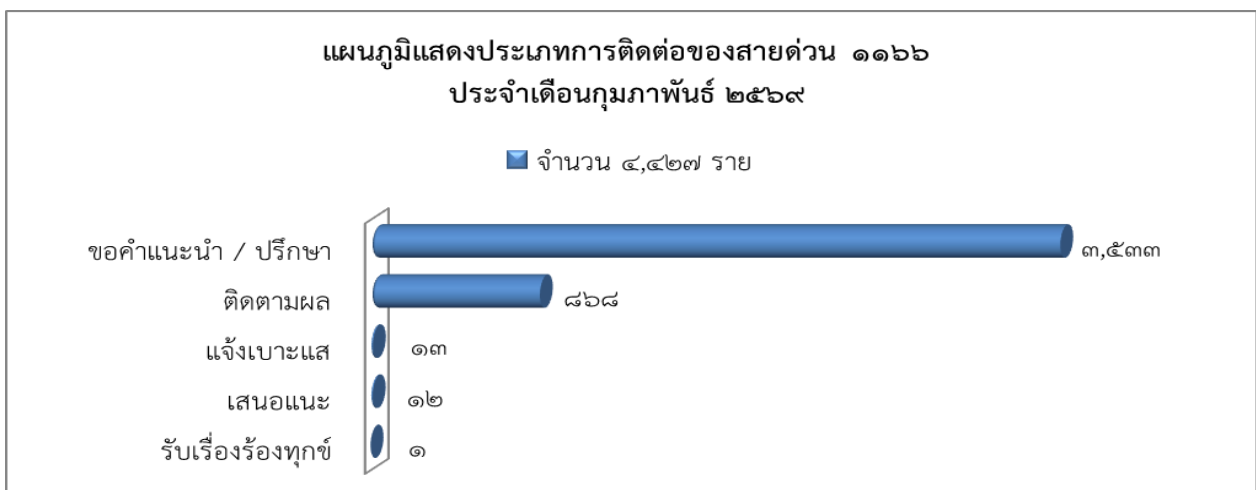
**แผนภูมิแสดงประเภทเรื่องร้องทุกข์ของการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

**ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ :** สามารถจำแนกประเภทเรื่องการติดต่อ ดังนี้

**แผนภูมิแสดงประเภทการติดต่อการบริการสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภค ๑๑๖๖**



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค (ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติจากชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ ชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ชั้นคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุติตามระเบียบ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๘๖๘ เรื่อง ผู้บริโภค ๒,๙๑๕ ราย เป็นเงิน ๓๐,๓๐๑,๓๖๐.๓๒ บาท (สามสิบล้านสามแสนหนึ่งพันสามร้อยหกสิบบาทสามสิบสองสตางค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
ส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	๑,๐๔๒	๑,๐๔๒	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๓๗๐	๔๑๓	๒,๗๗๓,๕๔๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๕๒๔	๕๒๔	๓๗๒,๔๑๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๓๐๕	๓๐๙	๒๗,๐๑๒,๓๒๒.๕๒
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๓๙๒	๓๙๒	-
สคบ.ส่วนภูมิภาค	๒๓๕	๒๓๕	๑๔๓,๐๘๐.๘๐
<b>รวม</b>	<b>๒,๘๖๘</b>	<b>๒,๙๑๕</b>	<b>๓๐,๓๐๑,๓๖๐.๓๒</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ เวลา ๑๐.๐๐ น.

หมายเหตุ (กรณีนี้เป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)

### ๓. การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่ได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้รับดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับเรื่องเพื่อดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนผู้ประกอบการ ที่ถูกดำเนินคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๑	๑๑,๙๘๒.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑	๑	๒๕๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	-	-	-
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๒	๒	๒๖๑,๙๘๒.๐๐

### ๔. ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	จำนวนคดี (คดี)	จำนวนผู้บริโภค (ราย)	จำนวนค่าเสียหาย (บาท)
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑๓	๕๖	๒,๗๗๓,๕๔๔.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑๐	๑๐	๓๖๖,๔๑๓.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑๕	๑๙	๔,๘๙๙,๘๐๑.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	-	-	-
รวม	๓๘	๘๕	๘,๐๓๙,๗๕๘.๐๐

## ๕. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการดำเนินการเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีความผิด	จำนวนผู้ประกอบการที่ถูกเปรียบเทียบความผิด		
	คดี	ราย	จำนวนเงิน ที่เปรียบเทียบปรับ
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	๑	๒	๔๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๒	๓	๒๕,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๖	๑๐	๕๓๐,๐๐๐.๐๐
กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑	๒	๑๓๒,๐๐๐.๐๐
ด้านความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	-	-	-
คดีหนังสือเรียก (ไม่มาให้ถ้อยคำตามหนังสือเรียก)	๑	๒	๒๐,๐๐๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>	<b>๑๙</b>	<b>๗๔๗,๐๐๐.๐๐</b>

## ๖. การตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตั้งเรื่องยึด/อายัดตามคำพิพากษาศาล  
ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อจำเลย	ผลการดำเนินการ ยึด-อายัด	จำนวน (คดี)	จำนวน ผู้บริโภค (ราย)	จำนวนเงิน (บาท) ที่ยึด-อายัด
บริษัท พีพีเอส.อโต้ลิส จำกัด	อายัดบัญชีเงิน	๑	๑	๗๓,๘๕๒.๐๐
ห้างหุ้นส่วน เอส เค เค พัฒนาเซอร์วิส กรุ๊ป ที่ ๑ กับพวกรวม ๓ คน	อายัดบัญชีเงิน	๑	๑	๑๐,๐๐๐.๐๐
นายคณิศหรือวีรชัยนันท์ รัชโรจวงนิช หรือ ถนอมพงษ์นาวิน	อายัดบัญชีเงิน	๑	๑	๔,๒๐๗.๐๐
บริษัท สีด โชลูชั่น ซัพพลาย แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	อายัดบัญชีเงิน	๑	๑	๒๖๐,๑๑๖.๐๐
บริษัท เอ.ดี. เฮ้าส์ จำกัด	ยึดห้องชุด	๑	๑	๒๑๖,๖๕๐.๐๐
รวม		๕	๕	๕๖๔,๘๒๕.๐๐

**๗. การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง  
และธุรกิจตลาดแบบตรง**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามรับจดทะเบียน ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ จำนวน ๔๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๒ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท คีย์ สตาร์ โลฟ แอสเซท จำกัด
๒. บริษัท เมจิก โลฟ โกลบอล จำกัด

**การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๔๖ ราย ได้แก่**

๑. บริษัท ดิจิทัล คอร์ปอเรท เมเนจเม้นท์ จำกัด
๒. บริษัท ทาวี จำกัด
๓. บริษัท มิสเตอร์คัพ (ไทยแลนด์) จำกัด
๔. บริษัท เซนธ์ สตูดิโอ แลบอราทอรี จำกัด
๕. บริษัท สันติสุขศรีสะเกษ 2009 จำกัด
๖. บริษัท เซาท์ สแน็กส์ จำกัด
๗. บริษัท ไฟร์คอมพิชัญโลก จำกัด
๘. บริษัท เล่งหงษ์ จำกัด
๙. บริษัท วีต้าอินโน จำกัด
๑๐. บริษัท 2 เอส เมทัล จำกัด (มหาชน)
๑๑. บริษัท ริชเชส ซัพพลาย จำกัด
๑๒. บริษัท อะโบฟ เอ็น บียอนด์ จำกัด
๑๓. บริษัท เอ็มเทรเตอร์ เอไอ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
๑๔. บริษัท ยู.ที.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๑๕. บริษัท เจบี ออลส์ จำกัด
๑๖. บริษัท ดีใจ ลิฟวิ่ง จำกัด
๑๗. บริษัท อู่เจีย ครีเอทีฟ แบงค็อก จำกัด
๑๘. บริษัท โลว์รา คาลิน (ประเทศไทย) จำกัด
๑๙. บริษัท คิงสเทลล่า กรุป จำกัด
๒๐. บริษัท ยังก์มีดี ฟิวเจอร์ กรุป จำกัด
๒๑. บริษัท รีมู๊ด จำกัด
๒๒. บริษัท บันลือบุ๊คส์ จำกัด
๒๓. บริษัท ฟิลเตอร์ มาร์ท จำกัด
๒๔. บริษัท เอ็ม.วอเตอร์ จำกัด
๒๕. บริษัท อินฟินิต แสปปีเนส จำกัด
๒๖. บริษัท กล้า-แกร่ง จำกัด
๒๗. บริษัท ซีอีโอ แพคตอรี (ไทยแลนด์) จำกัด
๒๘. บริษัท สยามดรีกแอนด์ไมโครมาร์ท จำกัด
๒๙. บริษัท วันเวนเซอร์ จำกัด
๓๐. บริษัท ยูนิ-ท้อป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๓๑. ห้างหุ้นส่วน ประพันธ์อะไหล่
๓๒. บริษัท ไทยดำรงมาร์เก็ตติ้ง จำกัด
๓๓. บริษัท บ็อกซ์ ไรท์ กรุป จำกัด
๓๔. บริษัท ฟาบูล่า 888 จำกัด

๓๕. บริษัท บีฮอติเดย์ จำกัด
๓๖. บริษัท เอเชีย ไทร์ เวนเจอร์ จำกัด
๓๗. บริษัท ซัคเซส มาสเตอร์มายด์ จำกัด
๓๘. บริษัท อีศวโรจน์ จำกัด
๓๙. บริษัท ไนน์ สมาร์ทเค จำกัด
๔๐. บริษัท เครื่องใช้ไฟฟ้าอัจฉริยะ จำกัด
๔๑. บริษัท ชวงตี้ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
๔๒. บริษัท วี เมค กู๊ด สต๊าฟฟ์ จำกัด
๔๓. บริษัท คิวเรเท็ด ไลฟ์ จำกัด
๔๔. บริษัท โกลวี สตาร์ จำกัด
๔๕. บริษัท เน็กซ์ เจน ซอป จำกัด
๔๖. บริษัท แอพพาเรล แอนด์ มอร์ จำกัด

## การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรง และธุรกิจตลาดแบบตรง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรงที่นายทะเบียนลงนามแก้ไขเปลี่ยนแปลง ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ จำนวน ๑๔ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### การประกอบธุรกิจขายตรง จำนวน ๑๐ ราย ได้แก่

๑. บริษัท อะโทมี จำกัด
๒. บริษัท ไปโอเทค (อินเตอร์กรุ๊ป) จำกัด
๓. บริษัท เบสท์ พาวเวอร์ เอเชีย จำกัด
๔. บริษัท เฟิร์ส ไตรเรค (ไทยแลนด์) จำกัด
๕. บริษัท ริช เวิลด์ (ทีเอช) จำกัด
๖. บริษัท ยูซานา เฮลท์ โซเลนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๗. บริษัท 4 ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๘. บริษัท นูทรา ไลฟ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
๙. บริษัท เจ เอส พี อะโกรอินดัสเทค จำกัด
๑๐. บริษัท โคเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด

### การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง จำนวน ๔ ราย ได้แก่

๑. บริษัท มิทเชลล์ เคนเนท มาร์ติน จำกัด
๒. บริษัท 4 ไลฟ์ (ประเทศไทย) จำกัด
๓. บริษัท เอกอมเมิร์ซ จำกัด
๔. บริษัท เพ็ทพัล โปรดักส์ จำกัด

**๘. การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบการด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ดำเนินการโฆษณา ผู้ประกอบการที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๒ ราย ๑๐ ตัวอย่าง ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเภท LED นาฬิกา ดิจิตอล คันเบ็ดตกปลา กล้องวงจรปิดติดบ้าน memory card	๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	๒ ราย

**การตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ  
(ส่วนภูมิภาค)**

๘.๒ การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่น ๆ ทั่วไป ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการต่าง ๆ จำนวน ๖๐๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป</b>	
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทของสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕	๔๘๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๔๘๗ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ทองรูปพรรณเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๗๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๗๑ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ชุดสังฆทานและชุดไทยธรรมเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๔๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๔๒ ราย
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก เรื่อง ให้ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	-
ไม่ถูกต้อง	-
ตรวจให้คำแนะนำ	๓ ราย

๘.๓ การตรวจสอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงิน ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์ ผู้ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จำนวน ๘๓ ราย ดังนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบสัญญา</b>	
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ธุรกิจให้เช่า อาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา	๖๙ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๖๙ ราย
- ตรวจสอบประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการ ให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการ ในหลักฐานการรับเงิน	๒๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	- ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
ตรวจให้คำแนะนำ	๒๔ ราย

## ๙. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน	
<b>๑. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๔๗๘</b>	<b>เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม</b>
๑.๑ การตรวจข่าวประจำวัน	๒๑	เรื่อง
๑.๒ การวิเคราะห์ข่าว	๒๐	เรื่อง
๑.๓ การสื่อต่าง ๆ	๑๙	เรื่อง/ครึ่ง/เล่ม
- Infographic	๑๖	เรื่อง
- บทความ	๓	เรื่อง
- คลิป VDO	-	เรื่อง
๑.๔ การเผยแพร่	๔๐๓	เรื่อง
(๑) Online	๖๙	เรื่อง
- Website	-	เรื่อง
- Facebook	๑๓	เรื่อง
- Line	๕๖	เรื่อง
(๒) นิตรรศการ	๑๐	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
(๔) การขอรับเอกสาร	๓๐๐	สื่อ
๑.๕ โครงการ/กิจกรรม	๘	เรื่อง
๑.๖ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สคบ.	๗	เรื่อง
(๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ	๒	เรื่อง
(๒) การเผยแพร่บทความ	๕	เรื่อง

## ๑๐. ข่าวเด่นประจำเดือน

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ มีเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๒ เรื่อง ดังนี้

๑๐.๑ สคบ. ผนึกกำลังตำรวจ-ขนส่ง ทหารเรือแก้ไขปัญหากรณีไม่ได้ส่งสินค้า แต่มีสินค้าไปส่ง และเรียกเก็บเงินปลายทาง



เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายฐิตินันท์ สิงหา รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานเปิดการประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหากรณีผู้บริโภคไม่ได้ส่งสินค้า แต่มีสินค้าไปส่งและถูกเรียกเก็บเงินปลายทาง ร่วมกับ พล.ต.ต.ธีระชัย ชำนาญหอม รองผู้บัญชาการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ตำรวจ (สพธ.ตร.) พ.ต.อ.เนติ วงษ์กุหลาบ รองผู้บังคับการกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

การประชุมดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อหารือแนวทางแก้ไขปัญหาและกำหนดมาตรการในการช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากกรณีดังกล่าว ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ยังคงให้ความสำคัญกับการบังคับใช้กฎหมายและการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการใช้บริการขนส่งสินค้าแบบเรียกเก็บเงินปลายทาง โดยการประชุมจัดขึ้นในรูปแบบการประชุมทางไกล (Video Conference) ณ ห้องประชุม ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๑๐.๒ สคบ. ตรวจเชิงรุกคุมเข้ม สัญญาจองธุรกิจขายห้องชุด



เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ และเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เข้าอาคารเพื่ออยู่อาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและในจังหวัดนนทบุรี โดยเป็นการตรวจสอบสัญญาจองห้องชุด ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมถึงเพื่อกำกับดูแลให้ดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

### ๑๐.๓ สคบ. ลุยขอนแก่น ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย-ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ และกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕ ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค การลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยให้เป็นไปตาม ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ตาม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้กำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากพบการกระทำที่เข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภค จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยทันที หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ [ocpb.go.th](http://ocpb.go.th) สำหรับในส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

**๑๐.๔ สคบ. เดินหน้าตรวจสอบผู้ประกอบการเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยและธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค จ.มหาสารคาม**



เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมด้วยคณะเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ และกองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ และตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค การลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยให้เป็นไปตาม ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้กำชับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากพบการกระทำที่เข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภค จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยทันที หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ ocpb.go.th สำหรับในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

### ๑๐.๕ สคบ. ตรวจเข้ม “สัญญาจองห้องชุด” คຸ້ມครองผู้ซื้อก่อนวางเงิน



เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑ และเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี การตรวจสอบครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสัญญาจองห้องชุดให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการขายห้องชุดที่มีการจองเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมถึงกำกับดูแลให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม

## ๑๐.๖ สคบ. เดินหน้าตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค จ.ร้อยเอ็ด



**สคบ. เดินหน้าตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง  
สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค จ.ร้อยเอ็ด**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมาย กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕ ในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคการลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง ตาม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้กำชับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากพบการกระทำที่เข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภค จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยทันที หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ [ocpb.go.th](http://ocpb.go.th) สำหรับในส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

## ๑๐.๗ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น คুমเข้มหอพัก ค่าน้ำ - ค่าไฟฟ้า เกินกำหนด



เมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น คุมเข้มหอพัก ค่าน้ำ - ค่าไฟฟ้า เกินกำหนดโดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับการลงพื้นที่ตรวจสอบหอพักที่มีการเรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคเกินจริง ซึ่งยังคงพบผู้ประกอบการบางรายเรียกเก็บค่าน้ำและค่าไฟฟ้าเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ดำเนินการตรวจสอบทั่วประเทศ ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงค่าสาธารณูปโภคในอัตราที่เป็นธรรม ทั้งนี้ ผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด มีโทษสูงสุดจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้เสียหายสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ฟ้าปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๑๐.๘ “กิจกรรมโรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” ณ โรงเรียนวัดจันทร์ใน



เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ (ศจย.) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดกิจกรรม โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า ณ โรงเรียนวัดจันทร์ใน เขตบางคอแหลม สังกัด กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ รณรงค์ให้ความรู้ แก่ไขความเข้าใจผิด มีค่านิยมที่ถูกต้อง และสร้างสังคมที่ปราศจากบุหรี่ไฟฟ้าอย่างยั่งยืน โดยมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ ชลิตา ชยุตตราภรณ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี และนางสาวบุรารภณ์ โสดา นักสืบสวนสอบสวน กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ สคบ. ได้บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับข้อกัับอันตราย ของบุหรี่ไฟฟ้า ข้อกฎหมาย บทลงโทษ บุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตรายต่าง ๆ ที่มีคำสั่งห้ามขาย ให้แก่ ครู นักเรียน แกนนำ จำนวน ๔๐ คน ทั้งนี้ ได้กำชับนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมอย่าได้ยุ่งเกี่ยวหรือคิดที่จะทดลองสูบบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งในการจัดกิจกรรมได้มีการเล่นเกม ตอบคำถาม ชิงรางวัล และทดสอบความรู้เกี่ยวกับบุหรี่ไฟฟ้าและสินค้าอันตรายด้วย

## ๑๐.๙ สคบ. ปักหมุดอุดรธานี ตรวจสอบผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายณัฏฐ์ งามแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ และคณะ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรงตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.๒๕๔๕ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค การลงพื้นที่ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบผู้ประกอบการรายตรงและตลาดแบบตรงตาม พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้กำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากพบการกระทำที่เข้าข่ายเอาเปรียบผู้บริโภค จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยทันที หากผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน OCPB connect และ เว็บไซต์ ocpb.go.th สำหรับในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

## ๑๐.๑๐ สคบ. ผนึกกำลัง กทม. ยกระดับคุ้มครองผู้บริโภคเชิงรุก เดินหน้าแก้ปัญหาระบบร้องทุกข์-พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ๕๐ เขตทั่วกรุง



เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) พร้อมด้วยคณะผู้บริหาร สคบ. เข้าพบนายธรรค์ เรืองศรี ปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อหารือแนวทางการขับเคลื่อนงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีสำนักอนามัย และผู้แทนจาก ๖ กลุ่มเขต ได้แก่ กลุ่มเขต กรุงเทพมหานครกลาง กรุงเทพมหานครเหนือ กรุงเทพมหานครใต้ กรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานครเหนือ และกรุงเทพมหานครใต้ เข้าร่วม ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร

นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการ สคบ. เปิดเผยว่า จากการตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์ที่ สคบ. ส่งต่อให้กรุงเทพมหานคร ดำเนินการตามหลักแห่งมุลคดีในพื้นที่ พบว่า ยังมีข้อขัดข้องในทางปฏิบัติหลายประการ อาทิ การตีความขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบที่คลาดเคลื่อน รวมถึงปัญหาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขัดข้อง ส่งผลให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานไม่ต่อเนื่องนอกจากนี้ ยังพบประเด็นด้านบุคลากรในระดับสำนักงานเขต ซึ่งมีการโอนย้ายสายงานบ่อยครั้ง ทำให้การดำเนินคดีหรือการไกล่เกลี่ยขาดความต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความชำนาญเฉพาะทางด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณในการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้อง การหารือครั้งนี้มุ่งเน้นการบูรณาการการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคภายหลังการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องทุกข์ การพิจารณาคดี และการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในระดับพื้นที่ให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

“สคบ. พร้อมทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนหลัก ทั้งในด้านองค์ความรู้และการให้คำปรึกษาเชิงปฏิบัติ โดยได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงานให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ผ่านกลุ่มไลน์ สคบ.-กรุงเทพมหานคร รวมถึงจัดส่งตัวอย่างแบบหนังสือและแนวทางการพิจารณาเอกสาร เพื่อช่วยให้การทำงานมีมาตรฐานเดียวกัน และลดความสับสนในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน” เลขาธิการ สคบ. กล่าวการหารือครั้งนี้ถือเป็นการ Set Zero หรือการปรับระบบการทำงานร่วมกันใหม่ทั้งกระบวนการ เพื่อให้ การกระจายอำนาจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่กรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างแท้จริง

๑๐.๑๑ สคบ. ร่วมรายการ “สายด่วนรัฐสภา” ประเด็น : “สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค”  
(กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค)



เมื่อวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร เข้าร่วมรายการ “สายด่วนรัฐสภา” ในประเด็น “สคบ.กับการคุ้มครองผู้บริโภค” (กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค) ดำเนินรายการโดย นายอานันท์ จันทรศรี ฌ สตุติโอ ๑ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ซึ่งออกอากาศทางสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ดิจิทัล ช่อง ๑๐ / สถานีวิทยุรัฐสภา FM ๘๗.๕ MHz (๑๔ เครือข่าย) / AM๑๐๗.๑KHz / Facebook:วิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา / www.TPChannel.org / Application พิมพ์ TPChannel โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาท สคบ.ตามกฎหมาย คืออะไร การไกล่เกลี่ย และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคของ สคบ. มีหรือไม่ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมควรทำอย่างไร หากผู้บริโภคแจ้งเหตุแก่ สคบ. แล้ว สคบ. มีคำสั่งให้ชดเชยค่าเสียหาย แต่ทางเจ้าของธุรกิจไม่ยอมปฏิบัติตาม ผู้บริโภคจะต้องทำอย่างไร และหากผู้บริโภคโดนเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สามารถแจ้งทาง สคบ. ได้หรือไม่ ช่องทางใดบ้าง

๑๐.๑๒ สคบ. สัมภาษณ์สด รายการภูมิคุ้มกัน ThaiPBS podcast ประเด็น : ผู้ประกอบธุรกิจ  
ห้องเช่าคิดค่าน้ำไม่เป็นธรรม



เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายณรงค์ พูลพิพัฒน์) มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ให้สัมภาษณ์สดทางโทรศัพท์ ในรายการ ภูมิคุ้มกัน ThaiPBS podcast ประเด็น ผู้ประกอบธุรกิจห้องเช่าคิดค่าน้ำไม่เป็นธรรม โดยทางรายการมีการพูดคุยเกี่ยวกับกรณีมีผู้ร้องรายหนึ่งแจ้งว่าทางผู้ประกอบธุรกิจห้องเช่าได้คิดค่าน้ำ หน่วยละ ๑๘ บาท ซึ่งผู้ร้องได้ใช้น้ำ ต่อเดือนไม่ถึง ๑๐๐ บาท แต่ทางผู้ประกอบธุรกิจห้องเช่าแจ้งว่าถ้าใช้น้ำไม่ถึง ๑๘๐ บาท จะต้องถูกเรียกเก็บ จำนวนเงิน ๑๘๐ บาท กรณีดังกล่าวผู้ร้องจะสามารถทำอะไรได้บ้าง จากกรณีดังกล่าวทาง สคบ. แจ้งว่า ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัย พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งกำหนดให้ ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บค่าน้ำ - ค่าไฟไม่เกินอัตราที่รัฐเรียกเก็บ และห้ามคิดค่าบริการหรือกำไรส่วนต่างเพิ่มเติม หากผู้ร้องถูกเอารัดเอาเปรียบการถูกเรียกเก็บค่าน้ำ-ค่าไฟเกินจริงสามารถขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือเว็บไซต์ สคบ. [www.ocpb.co.th](http://www.ocpb.co.th) รวมถึงกำชับให้ผู้ประกอบธุรกิจ ห้องเช่าต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

### ๑๐.๑๓ สคบ. บูรณาการร่วมหน่วยงานพันธมิตรตรวจเข้มโกดังสินค้าไม่จัดทำฉลาก



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

สคบ.  [www.scb.go.th](http://www.scb.go.th) | ฝ่ายประชาสัมพันธ์

เมื่อวันอังคารที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ นำโดยนางสาวจารุวรรณ เอนกคณา ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒ ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังสินค้าร่วมกับสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (สอท.) และกรมสรรพสามิต ลงพื้นที่ตรวจสอบโกดังสินค้า ย่านจังหวัดสมุทรปราการ จากการเข้าพื้นที่พบพนักงานกำลังบรรจุสินค้าเพื่อจัดส่งถึงผู้บริโภค พบสินค้าที่ไม่มีการจัดทำฉลาก หรือมีฉลากแต่ฉลากนั้นไม่ครบถ้วนอย่างถูกต้อง เช่น พาวเวอร์แบงก์ ไฟLED ไฟติดรถยนต์ นาฬิกาดิจิตอล คันเบ็ดตกปลา เสื้อผ้า รองเท้า เป็นต้น โดยสินค้าดังกล่าวทั้งหมดเป็นสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศมาขายผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook TikTok Lazada และ Shopee ในการปฏิบัติการครั้งนี้ สคบ. ได้ทำการยึดและอายัดสินค้าเพื่อนำไปตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดต่อไป

## ๑๐.๑๔ “สคบ. - ศจย.” จับมือสร้างภูมิคุ้มกันเยาวชน ท่างไกลบุหรี่ไฟฟ้า โรงเรียนวัดสามัคคี

สุทธาวาส



เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ณ โรงเรียนวัดสามัคคีสุทธาวาส เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายให้ ดร.พรภักดิ์ รอดโพธิ์ทอง บุญถนอม เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานเปิดกิจกรรม “โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ หรือ ศจย. และโรงเรียนวัดสามัคคีสุทธาวาส ได้จัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้น เพื่อสร้างค่านิยมที่ถูกต้องและเสริมภูมิคุ้มกันทางความคิดให้เยาวชนไม่ตกอยู่ในวงจรบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งเป็นสิ่งผิดกฎหมายและอันตรายต่อสุขภาพผ่านการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายของบุหรี่ไฟฟ้า โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก สคบ. และ ศจย. ควบคู่กับกิจกรรม Active Learning ทั้งนี้ สคบ. และ ศจย. พร้อมเดินหน้าสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเสริมภูมิคุ้มกันทางความคิดแก่สถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้โครงการ “โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า” เพื่อให้เยาวชนเติบโตอย่างปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตที่ดี และร่วมกันสร้างสังคมปลอดบุหรี่ไฟฟ้า

๑๐.๑๕ สคบ.ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ผลักดันนโยบายยืนยันตัวตนผู้ขายออนไลน์ คู่คุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายณัฏฐ์ งามแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสอดส่องการประกอบธุรกิจ กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔ (สคบ.) ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ผลักดันนโยบายยืนยันตัวตนผู้ขายออนไลน์ คู่คุ้มครองผู้บริโภค โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับการให้ความรู้ การเตือนภัย รวมถึงปัญหาความเดือดร้อนของคนในสังคม เกี่ยวกับมาตรการมาตรการยืนยันตัวตนผู้ขายออนไลน์ (e-KYM: Know Your Merchant) เพื่อยกระดับการซื้อปึ่งปลอดภัย ไม่ให้โดนหลอก แก้ไขปัญหาการหลอกลวงผู้บริโภคออนไลน์ที่ต้นเหตุ โดยผลักดันให้แพลตฟอร์มดิจิทัลมีระบบยืนยันตัวตนผู้ขาย เพื่อลดความเสี่ยงจากการหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าและบริการออนไลน์ และเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับผู้บริโภค ทั้งนี้ ผู้เสียหายสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๖ “สคบ. - ศจย. – TK Park” จับมือสร้างภูมิคุ้มกันเยาวชน ท่างไกลบุหรี่ไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา



เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ณ สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา อาคาร ๖๐๕ เขตดุสิต กทม. นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายให้ ดร.พรภักดิ์ รอดโพธิ์ทอง บุญถนอม เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธานเปิดโครงการเยาวชนรู้ทันภัยสุขภาพยุคใหม่ : วัยรุ่นคิดเป็น (โรงเรียนปลอดบุหรี่ไฟฟ้า) โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ ศูนย์วิจัยและจัดการความรู้เพื่อการควบคุมยาสูบ และสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ได้จัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้น เพื่อสร้างค่านิยมที่ถูกต้องและเสริมภูมิคุ้มกันทางความคิดให้เยาวชนไม่ตกอยู่ในวงจรบุหรี่ไฟฟ้า ซึ่งเป็นสิ่งผิดกฎหมายและอันตรายต่อสุขภาพ ผ่านการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายของบุหรี่ไฟฟ้า โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก สคบ. และ ศจย. และ TK Park ควบคู่กับกิจกรรม Active Learning

๑๐.๑๗ “รมต. สันติ ปิยะทัต” สนับสนุน สคบ. ผลิตรายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกฎหมาย



เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ณ โรงแรมรามาคาร์เด้นส์ กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จัดหลักสูตรนักบริหารด้านกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค นายสันติ ปิยะทัต รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะกำกับดูแล สคบ. กล่าวถึงโครงการอบรม “หลักสูตรนักบริหารด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค” ว่า โครงการนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการเสริมสร้างองค์ความรู้ต่อทุกหน่วยงานเพื่อพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง เป็นธรรม และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวอีกว่า รัฐบาลภายใต้การนำของนายอนุทิน ชาญวีรกูล นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นนโยบายสำคัญของรัฐ โดยมุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรม ได้รับความปลอดภัยจากสินค้าและบริการ และสามารถเข้าถึงกลไกการเยียวยาเมื่อถูกละเมิดสิทธิ บนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและความโปร่งใส อย่างไรก็ตาม การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคต้องมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องอาศัยนักบริหารระดับสูงที่มีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย และมีวิสัยทัศน์ในการเชื่อมโยงนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทุกคนเล่นทุกบทบาท ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการและผู้บริโภค แต่ต่างต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องตามกฎหมาย นายสันติกล่าวขณะที่ ศาสตราจารย์พิเศษวิศิษฏ์ วิศิษฏ์สรอรรถ ประธานกรรมการในคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กล่าวว่า ความก้าวหน้าและความท้าทายในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลกับการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเรื่องที่เราต้องรู้ให้เท่าทันโดยเฉพาะพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซื่อขายผ่านระบบออนไลน์ที่เรียกว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีคอมเมิร์ซที่เรามักจะพบปัญหาเรื่องความรับผิดชอบจากเขตแดน นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวถึงแนวคิดหลักสูตรนักบริหารด้านกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคว่า จะสามารถพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ให้กับผู้ประกอบการและผู้บริโภคให้เข้าถึงสิทธิได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

๑๐.๑๘ สคบ. ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น ลอยแพนักวิ่งเขาใหญ่  
Khao Yai Wild Breeze Run 2026



เมื่อวันพุธที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายนายพศวัตน์ จุมปา นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ให้สัมภาษณ์ในรายการ “สถานีประชาชน” ในประเด็น “ลอยแพนักวิ่งเขาใหญ่ Khao Yai Wild Breeze Run ๒๐๒๖” ในการให้สัมภาษณ์ ได้ให้ความรู้และเตือนภัยเกี่ยวกับการจัดงานวิ่ง โดยระบุว่า ต้องพิจารณาเจตนาของผู้จัดงานตั้งแต่เริ่มต้น หากมีเพียงการประชาสัมพันธ์งานโดยไม่มีการขออนุญาตใช้สถานที่ หรือไม่มีการเตรียมการจัดทำสื่อและอุปกรณ์ อาจเข้าข่ายการหลอกลวงผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม หากมีการเตรียมการในบางส่วนแต่ไม่สามารถจัดงานได้ตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อาจเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาเจตนาเป็นรายกรณี ทั้งนี้ ผู้เสียหายสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือที่ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด รวมทั้งขอรับ คำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ หรือสอบถามผ่าน Chat Bot “พี่ปกป้อง” ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๐.๑๙ สคบ. ตรวจสอบเข้มสัญญาธุรกิจเช่าอาคาร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและ  
ปริมณฑล



เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายสิริธีร์ พจน์จิราภรณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการ นำทีมเจ้าหน้าที่กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ ลงพื้นที่ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจเช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเป็นการตรวจสอบสัญญาธุรกิจเช่าอาคารให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้เช่าอาคารเพื่ออยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมถึงเพื่อกำกับดูแลให้ดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๑๐.๒๐ เลขานุการ สคบ. ร่วมบันทึกเทปรายการ “เสฟ สื่อ สติ” ทาง NBT ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคยุคดิจิทัล พร้อมแนะเทคนิคช้อปออนไลน์ป้องกันปัญหาไม่ตรงปก



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. 7788

เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ร่วมบันทึกเทปรายการ “เสฟ สื่อ สติ” ซึ่งออกอากาศทาง สถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) ทุกวันอาทิตย์ สัปดาห์ที่ ๑ และ ๓ ของเดือน เพื่อให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นการเตือนภัยช้อปออนไลน์ โดยเฉพาะปัญหาที่ผู้บริโภคต้องเผชิญเป็นประจำ เช่น การโฆษณาเกินจริง สินค้าไม่ตรงปก สั่งซื้อแล้วไม่ได้รับสินค้า รวมถึงความเสี่ยงจากกรณีการเก็บเงินปลายทาง (COD) ซึ่งเลขานุการ สคบ. ได้เน้นย้ำให้ผู้บริโภคเพิ่มความระมัดระวังด้วยการตรวจสอบประวัติร้านค้าอย่างละเอียด อ่านรายละเอียดสินค้าให้ครบถ้วน เก็บหลักฐานการสั่งซื้อไว้เป็นสำคัญ และในกรณีเก็บเงินปลายทางควรตรวจสอบพัสดุให้เรียบร้อยก่อนชำระเงิน พร้อมกันนี้ ยังได้เชิญชวนผู้ประกอบการธุรกิจตลาดแบบตรงให้เข้าจดทะเบียนกับ สคบ. อย่างถูกต้อง เพื่อสร้างมาตรฐานการค้าออนไลน์ที่โปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ซื้อในระยะยาวในด้านการยกระดับการทำงานยุคดิจิทัล สคบ. มุ่งเน้นการขับเคลื่อนภายใต้วิสัยทัศน์ “ยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเป็นธรรม และยั่งยืน” โดยมีการพัฒนานวัตกรรมบริการผ่านแพลตฟอร์ม OCPB Connect ที่พร้อมให้บริการครอบคลุมทุกมิติตลอด ๒๔ ชั่วโมง ประชาชนสามารถขอคำปรึกษาผ่าน Chat Bot “พี่ปกป้อง” ได้ทันที รวมถึงมีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานพันธมิตรและแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ หากผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง ทั้งแอปพลิเคชัน OCPB Connect และแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือติดต่อสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ นอกจากนี้ยังสามารถขอรับคำปรึกษาได้ที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้บ้าน เมืองพัทยา และสำนักงานเขตทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างทั่วถึงและรวดเร็วในทุกพื้นที่

๑๐.๒๑ สคบ. ร่วมออกรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ตรวจสอบนิติบุคคลอาคารชุด  
อ้างบริหารไม่โปร่งใส เขตดอนเมือง กทม.



เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มอบหมายให้ นายเลิศศักดิ์ รักธรรม ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค ๓ เข้าร่วมในรายการ “สถานีประชาชน” ประเด็น : ตรวจสอบนิติบุคคลอาคารชุด อ้างบริหารไม่โปร่งใส เขตดอนเมือง กทม. โดยเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับ ปัญหาเรื่องการบริหาร จัดการคอนโดที่ผิดพลาด ทำให้กลุ่มลูกบ้านได้มีการตั้งข้อสังเกตถึงความไม่โปร่งใส ไม่มีการปรับปรุงตึกที่พัก ตลอดระยะเวลากว่า ๑๕ ปี ปล่องทรุดโทรม มีรอยร้าวตามตึก เทียบกับคอนโดฯ เดียวกันอีกตึกหนึ่งกลับมีการปรับปรุงตลอด จึงขอให้หน่วยงานช่วยตรวจสอบการบริหารและเร่งช่วยเหลือ ทั้งนี้ ทางสคบ.แนะนำให้ผู้เสียหายสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) แอปพลิเคชัน OCPB Connect หรือที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด ขอรับคำปรึกษาที่สายด่วน สคบ. ๑๖๖๖ หรือพูดคุยสอบถามกับ Chat Bot ที่ปกป้องได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๑๐.๒๒ สคบ. ต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ นายรณรงค์ พูลพิพัฒน์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เกียรติกล่าวต้อนรับคณะข้าราชการจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่เข้าศึกษาดูงานในหัวข้อ “การบูรณาการข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่อการพัฒนานวัตกรรมและบริการ” โดยมีการบรรยายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแนวทางการพัฒนานวัตกรรมและบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งกิจกรรมครั้งนี้สะท้อนถึงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และต่อยอดการพัฒนาระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

## ๑๑. การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕ ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ๑. การจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

๑.๑ โครงการศึกษาวิจัยปัญหา การคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยานไฟฟ้า ครั้งที่ ๘ จังหวัดเพชรบุรี และครั้งที่ ๙ จังหวัดภูเก็ต

การจัดโครงการศึกษาวิจัยปัญหา การคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยานไฟฟ้า ครั้งที่ ๘ จังหวัดเพชรบุรี และครั้งที่ ๙ จังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอข้อเท็จจริง สภาพปัญหาการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยานไฟฟ้าเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหามีความเกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรมผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนรวมทั้งศึกษาข้อมูลและปัญหาที่เกี่ยวข้องจากหลากหลายมิติเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคอันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการเข้าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถจักรยานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การปรับปรุงกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาให้มีความเหมาะสม ครอบคลุม และสามารถบังคับใช้ได้จริง เท้าทันต่อสถานการณ์ สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย สังคมและสภาพการณ์ในปัจจุบัน เมื่อวันที่ ๖ และวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ณ จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดภูเก็ต กลุ่มเป้าหมายจังหวัดละ จำนวน ๑๕๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓



## ๑.๒ โครงการการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการบริการดิจิทัล

การจัดโครงการการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการบริการดิจิทัล กิจกรรมย่อย : การบูรณาการความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในบริการดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สมาคมวิชาชีพผู้กำกับดูแลด้านคมนาคมขนส่ง ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการดิจิทัลในภาคการท่องเที่ยว ร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและสะท้อนปัญหาจากการปฏิบัติจริง เพื่อนำไปสู่การจัดทำกรอบมาตรการและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างกลไกคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและนักท่องเที่ยวให้เข้มแข็ง สร้างความเชื่อมั่นและยกระดับมาตรฐานบริการท่องเที่ยวของประเทศ เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทฟิ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑

โครงการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ ประเด็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการบริการดิจิทัล

กิจกรรม : การบูรณาการความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในบริการดิจิทัล

กิจกรรมย่อย : การบูรณาการความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในบริการดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว

ครั้งที่ ๒ การบูรณาการความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคในบริการดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2569

ณ ห้องประชุม ๒0-20 ชั้น 2 โรงแรมเซ็นทารา ไทฟิ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

**สคบ. ผนึกทุกภาคส่วน**  
ยกระดับคุ้มครองท่องเที่ยวดิจิทัล สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

### ๑.๓ โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB BIG DATA)

การจัดโครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB BIG DATA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบ ทั้งในส่วนของพนักงานเจ้าหน้าที่ สคบ. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายภาคประชาชน มีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้งานระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภค ระยะที่ ๑ (OCPB BIG DATA) (การใช้งานระบบแจ้งเบาะแส ผ่านระบบ Line OA สคบ., Chat bot คุ้มครอง และระบบ OCPB Connect) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ณ โรงแรมเซ็นทารา ไทพี ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค



## ๑.๔ โครงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕

การจัดโครงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อทบทวนประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก เรื่อง กำหนดประเภทสินค้าให้เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจ และภาคประชาชน ได้ร่วมเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อให้มาตรการด้านฉลากสินค้าเป็นไปอย่างรอบคอบ เหมาะสม และสามารถบังคับใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ พร้อมทั้งสร้างความชัดเจนแก่ผู้ประกอบการในการปฏิบัติตามกฎหมาย ลดความเสี่ยงต่อการฝ่าฝืน และลดข้อพิพาทกับผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพรวมเศรษฐกิจที่เติบโตบนความ ถูกต้องและเป็นธรรม และเป็นการยกระดับมาตรฐานเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบัน ของผู้บริโภค โดยเฉพาะการเพิ่มความเข้มงวดด้านข้อมูลบนฉลากเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับสินค้าที่ถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพ ยังเป็นการส่งเสริมกลไกการค้าที่โปร่งใส เป็นธรรม และยกระดับมาตรฐานตลาดสินค้าของไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลสอดคล้องกับสภาพ เศรษฐกิจยุคดิจิทัล เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ณ โรงแรมแกรนด์ริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๒๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒



### ๑.๕ โครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค กิจกรรม “เสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค”

การจัดโครงการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค กิจกรรม “เสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผู้เข้าร่วมจากทั้ง ๗๖ จังหวัดได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในบริบทพื้นที่จริง สะท้อนพลังความร่วมมือของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคทั่วประเทศ ที่พร้อมขับเคลื่อนภารกิจเดียวกันด้วยมาตรฐานเดียวกัน และยกระดับงานคุ้มครองผู้บริโภคในทุกภูมิภาค ให้มีระบบการทำงานที่คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้อย่างตรงจุดและทันท่วงที เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ยกระดับคุณภาพชีวิต และผลักดันสังคมการบริโภคไทยให้เป็นธรรม โปร่งใส และยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมทั่วประเทศ เมื่อวันที่ ๒๖ - ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ณ โรงแรมรามารการ์เด้นส์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน

ผู้รับผิดชอบโครงการ : กองคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น



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

**คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง**

**๑. คณะกรรมการว่าด้วยความปลอดภัยของสินค้าและบริการ**

- ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้
๑. รายงานมาตรการเรียกคืนสินค้าแบตเตอรี่สำรองของบริษัท เสียวหมี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
  ๒. ขอให้พิจารณาศึกษาแนวทางการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชาร์จรถไฟฟ้า EV
  ๓. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

**คณะอนุกรรมการคณะต่างๆ**

**๑. คณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

- ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๒๓ เรื่อง
๑. ขอให้พิจารณาทบทวนมติคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีนายวรญา กล่อมมิตร
  ๒. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท โกลบอล อินเทอร์เน็ตเซอร์วิส จำกัด
  ๓. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวนฤมล ยะสะวุฒิ และนางดวงมณี ศิลพรหม
  ๔. ขอให้ดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด
  ๕. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายจักรพงษ์ เทวีภูษณะวงศ์
  ๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของว่าที่ ร.ต. วัฒนพงษ์ ศรีพรหม
  ๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ดี ออกานิก คลินิก จำกัด
  ๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนางสาวนิชาพัฒน์ ฐิติภักดีธรรมชัย
  ๙. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางกันทิมา ปัตทวิคองคา
  ๑๐. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายสมชาย บุญปราศภัย
  ๑๑. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายนพรัตน์ ปัทมะนาวัน
  ๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีสุข เนิร์สซิ่ง แคร์ และนางสาวปภาวรินทร์

**วรากุลเปรม ในฐานะหุ้นส่วนผู้จัดการ**

๑๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวชฎาพร ปทุมทอง
๑๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่ร้านครัวอัสสร สาขาเทศบาลโกลตัน บางนา - ตราด
๑๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท มูน-อินโนเวชั่น จำกัด และนายฐาปกรณ์

**นิวัฒนากุล กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท มูน-อินโนเวชั่น จำกัด**

๑๖. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายธนัทเทพ ศรีวิชัย
๑๗. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของจากรุวรรณ เตรียมวิจารย์กุล
๑๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ที ที เอส คลินิกเวชกรรม จำกัด
๑๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ดี ออกานิก คลินิก จำกัด
๒๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นางสาวณัฐภัศรณ วังษ์คล้าย
๒๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายกำพล สัมฤทธิ์จินตนา
๒๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางพนมพร กวีรัตนานนท์
๒๓. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนายเทวัญ ศรีแพงพงษ์

**๒. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งบริษัท ไอเดีย อินโนเวชั่น เทรต จำกัด
๒. ขอให้พิจารณายุติเรื่องร้องทุกข์ของนางสาวเนตรชนก สิงห์เห
๓. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่นายศักดิ์ชัย ลิ้มสุข
๔. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท วี.ไอ.พี. เรียดเอสเตท จำกัด
๕. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
๖. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแก่นายเชาว์วัฒน์ พิพย์ศรีบุตร
๗. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ฟลอราโฮม เอสเตท จำกัด
๘. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแก่นายพงษ์พันธ์ รอดนิรัง
๙. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
๑๐. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท ดี พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด
๑๑. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งนายศรณรินทร์ สีสะอาด และห้างหุ้นส่วนจำกัด เอสพี โฮมไว

นิต

๑๒. ขอให้พิจารณาดำเนินคดีแพ่งแก่บริษัท แลนด์ โฮม (ประเทศไทย) จำกัด

**๓. คณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองสินค้าและบริการที่อาจเป็นอันตราย**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. แจ้งผลการดำเนินการเรียกคืนของชุดสร้างแรงดันสูงลมเสริมความปลอดภัยยี่ห้อทาคาตะของผู้ประกอบธุรกิจทั้ง ๑๒ บริษัท

๒. ขอให้พิจารณาผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าอุปกรณ์ที่มีรังสี UVC

**๔. คณะอนุกรรมการศึกษาและพิจารณาข้อสัญญาและรายการในหลักฐานการรับเงิน**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. กรณีการศึกษาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการรับบริการผ่านแอปพลิเคชันในสื่อสังคมออนไลน์จากผู้ประกอบธุรกิจ

**๕. คณะอนุกรรมการติดตามสอดส่องและวินิจัยโฆษณา**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๑ ครั้ง จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

๑. การโฆษณาจำหน่ายเครื่องดื่มร้านกาแฟ อเมซอน ของบริษัท วิยะรา เบฟเวอเรจ จำกัด

**๖. คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๔ ครั้ง จำนวน ๑๑ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวกาญจนา แก้วบวร กับนางสาวมะลิ เกตุภูเขียว
๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนายคมสัน สีคุณ กับนายสมหมาย ด้านสุขณรงค์
๓. พิจารณาการกระทำของผู้ถูกร้องเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ร้องหรือไม่
๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวณัฐนันท์ ชวัลรัตน์ตระกูล กับนายสุรศักดิ์ ไชยศรี
๕. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร.อ.พลภรณ์ ภูวดลไพโรจน์ กับบริษัท โมเดิร์น เทจ จำกัด
๖. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาว.อภิษฐา ไศภนรัตน์ กับ หจก.บ้านหมี ๘๘ โฮมเดค
๗. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนายพรเทพ สนิทกลาง กับนางสาวจินดารัตน์ วงศ์โอสถพานิช
๘. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนางสาวราย พวงทอง กับ ร้านทองแข่งเฮง เซ็นทรัล โคราช
๙. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนายภ วราธนวิชัย กับบริษัท นิมเวิกซ์เพลส จำกัด
๑๐. พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าที่ ร.ต.ปฐวี วิวัจค์ กับบริษัท เอกสท เอ มอเตอร์ จำกัด

๑๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียนนาง วิชชุดา เบคเซอร์ กับร้านเคมา ซ็อบ

**๗. คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด ที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้มีการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ ๒ ครั้ง จำนวน ๗ เรื่อง ดังนี้

๑. พิจารณาเปรียบเทียบความผิด จำนวน ๒ ราย ได้แก่ ๑. นางสาวสรียา วิเศษรัตน์ เปรียบเทียบปรับ จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท ๒. นางสาวธัญญาทิพา ปัญญาธิระ เปรียบเทียบปรับ จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท

๒. พิจารณาเปรียบเทียบความผิด จำนวน ๕ ราย ได้แก่ ๑. ร้านแก๊งอโต้คาร์ โดยนายสมบูรณ์ วีระสัย ๒. บริษัท ซีเทคมอเตอร์ จำกัด ๓. ร้านเสริมสวยดุติ ซาลอน โดยนางสาวกษา บัวแก้ว ๔. อุ๋ พี.เอ็น คาร์เซอร์วิส ๕. บริษัท เบลกาด้า บิวตี้แอนด์สลิม จำกัด โดยนางสาวฐานิยา คำชู

**๘. คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๑๙ ครั้ง เรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓๒ เรื่อง ผู้ร้อง จำนวน ๓๑ ราย ไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน ๑๒ เรื่อง ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน ๒๐ เรื่อง และจำนวนเงินที่ได้รับการชดเชย ๑,๒๙๘,๐๓๘.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสนเก้าหมื่นแปดพันสามสิบแปดบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (ราย)	สำเร็จ (เรื่อง)	ไม่สำเร็จ (เรื่อง)	จำนวนเงินที่ ได้รับการชดเชย (บาท)
ชุดที่ ๑ (ด้านสัญญา)	๒	๔	๔	๒	๒	๓๖๔,๑๖๑.๐๐
ชุดที่ ๒ (ด้านสัญญา)	๔	๘	๘	๔	๔	๘๕๑,๖๗๗.๐๐
ชุดที่ ๔ (ด้านโฆษณา)	๒	๓	๓	๑	๒	๑๒,๒๐๐.๐๐
ประจำจังหวัด	๑๑	๑๗	๑๖	๕	๑๒	๗๐,๐๐๐.๐๐
รวม	๑๙	๓๒	๓๑	๑๒	๒๐	๑,๒๙๘,๐๓๘.๐๐

**๑๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สํารวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๙.๑๐

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ๑) แสดงความพึงพอใจโดยตอบแบบสอบถาม              | จำนวน ๒๑๘ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๑๐๐ %   |                 |
| ๒) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบ (Smile Box)      | จำนวน ๒๑๘ ราย   |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๙.๕๔ % |                 |
| ๓) แสดงความพึงพอใจผ่านทางระบบสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ | จำนวน ๒,๕๓๐ ราย |
| - ร้อยละของผู้รับบริการที่พอใจในบริการ ๙๗.๗๕ % |                 |

-----