



THAI NATIONAL ASSEMBLY LIBRARY



3961200096

ส 05676

นร            สำนักนายกรัฐมนตรื. สำนักงาน  
03            คณะกรรมการคุ้มครองผู้...  
1.1           รายงานประจำปี 2556 สำนักงาน  
2556        คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.







พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา  
นายกรัฐมนตรี

**หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล**  
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี  
ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
กันยายน ๒๕๕๗ - ปัจจุบัน



**พลตำรวจเอกอศุสย์ แสงสิงแก้ว**  
รองหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)  
ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
มิถุนายน ๒๕๕๗ - สิงหาคม ๒๕๕๗

**นายสันติ พร้อมพัฒน์**  
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี  
ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
กรกฎาคม ๒๕๕๖ - พฤษภาคม ๒๕๕๗





## นโยบายรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

- ให้ความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกมิติ โดยการรณรงค์สร้างความรู้ ความเข้าใจ
- จัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อการบริโภค
- บังคับใช้มาตรการทางกฎหมายที่ให้การคุ้มครองดูแลผู้บริโภคโดยเคร่งครัด
- ใช้กลไกทางกฎหมายในการป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภคในด้านอื่นๆ เช่น การโฆษณาเกินเวลา การโฆษณาแฝง หรือการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ส่วนตน เป็นต้น



## นโยบายเชิงรุก ๖ ประการของ สคบ.

๑. การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคด้วยการมอบตราสัญลักษณ์การคุ้มครองผู้บริโภค
๒. การบูรณาการการทำงานร่วมกันของภาครัฐ ภาคผู้ประกอบการ และภาคประชาชน
๓. ผลักดันให้ สคบ. เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในเชิงกำหนดนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ
๔. การตรวจสอบผู้ประกอบการควรดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ
๕. ปรับปรุงการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความรวดเร็ว โดยจัดให้มีบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามห้างสรรพสินค้า
๖. ปรับปรุง ส่งเสริมเรื่องธุรกิจขายตรงให้มีคุณภาพ โดยการจัดทำฐานข้อมูลของผู้ประกอบการ และจัดให้มีการติดตามประเมินผลต่างๆ

## คำนำ

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ คือ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะหน่วยงานกลางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจ ป้องกันและระงับยับยั้งไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจกระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ด้านฉลาก ด้านสัญญา และด้านสินค้าที่อาจเป็นอันตราย รวมทั้งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภค โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค การดำเนินคดีแพ่งและอาญา แทนผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ในการดำเนินการควบคุมดูแลผู้ประกอบการขายตรงและตลาดแบบตรง เป็นผลให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวม



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานประจำปี ๒๕๕๖ ฉบับนี้ จะทำให้ทุกท่านได้รับทราบถึงภารกิจ และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ยินดีรับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อันจะนำไปสู่การพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



(นายอำพล วงศ์ศิริ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

# สารบัญ

นโยบายรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	๕
นโยบายเชิงรุก ๖ ประการของ สคบ.	๖
คำนำ	๗
ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลภาพรวมของหน่วยงาน	๑๖
บทบาทและภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๗
อำนาจหน้าที่	๑๘
วิสัยทัศน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๐
แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์	๒๑
โครงสร้างคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๖
แผนภูมิองค์กรตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	๒๘
โครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๙





**ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

๓๐

สรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖

ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) (ส่วนกลาง)

๓๑

๑. การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

๓๑

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริโภค

๓๙

๓. การดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมการประกอบธุรกิจ

๔๐

๔. การดำเนินงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๔๒

๕. การดำเนินงานด้านอื่นๆ

๔๓

ผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖

ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) (ส่วนภูมิภาค)

๘๔

๑. การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

๘๔

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริโภค

๘๔

๓. การดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมการประกอบธุรกิจ

๘๗

๔. การดำเนินงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

๘๙

๕. การประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

๘๙

**ส่วนที่ ๓ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๕๖**

๙๐

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หมายเหตุประกอบงบการเงิน

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

๙๕

**ส่วนที่ ๔ คณะผู้จัดทำ**

๑๑๔

คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ ๑๖๑/๒๕๕๖

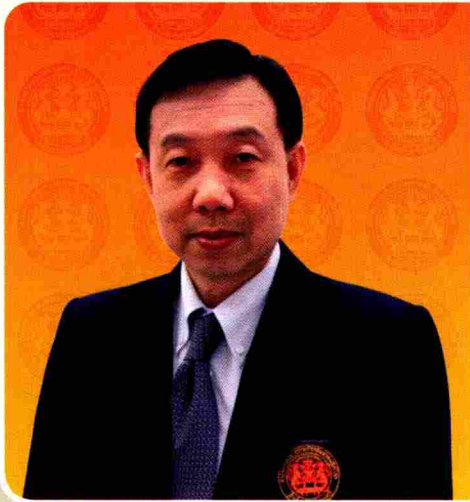
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำหนังสือรายงานประจำปี ๒๕๕๖

๑๑๕

# ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



นายอำพล วงศ์ศิริ  
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ดร.สุทธีศักดิ์ กัทรมาบะวงศ์  
รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ดร.มันทิต ตั้งประเสริฐ  
รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

# ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



นายสรณ์อิทม์ รมิทธิพันธ์  
ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี



นายพิชเนศ ต๊ะปวง  
ผู้อำนวยการสำนักแผน  
และการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค



นางสาวอังษลี เจริญมรรชัย  
เลขาธิการกรม

นางสาวทรงศิริ จุมพล  
ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านโฆษณา



นางชิ้นสุข เมธากุลวัฒน์  
ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านฉลาก



นางสุกัญญา สันทัด  
ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านสัญญา



## ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ร้อยตรีไพโรจน์ คณิงกริพย์  
ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์



นางวไลพรรณ บรรจสุวรรณ  
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



นางสุรียรัตน์ กระตูปัญญา  
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน





**ส่วนที่ ๑**  
ข้อมูลภาพรวมของหน่วยงาน

## บทบาทและการกิจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เนื่องจากการขยายตัวของประชากรและสังคมเศรษฐกิจ ส่งผลให้การบริโภคของประชาชนขยายตัวตามไปด้วย ผู้ประกอบการมีการลงทุนผลิตสินค้าและบริการออกมาสนองความต้องการอย่างมากมาเป็นทวีคูณ มีการกระตุ้นใจโดยใช้วิธีการตลาด เช่น การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของตนและมักพบว่าผู้ประกอบการบางรายที่ใช้กลยุทธ์ทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคจนกลายเป็นความเดือดร้อนที่ปรากฏให้เห็นอยู่เนืองๆ ในขณะที่เดียวกันประชาชนเองก็ยังขาดการรวมกลุ่ม เพื่อคุ้มครองสิทธิในฐานะผู้บริโภคของตนเองอย่างเข้มแข็งเพียงพอ รัฐจึงจำเป็นต้องหามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค มิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริโภคสินค้าบางประเภทที่มีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชน ดังนั้น จึงมีการตรากฎหมายหลายฉบับที่มุ่งคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของผู้บริโภค ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ สำหรับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานอยู่ ๓ ฉบับ ได้แก่

**๑. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๑ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๖** ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ ได้แก่ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสินค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค และการฟ้องคดีแพ่งและคดีอาญาแทนผู้บริโภค รวมถึงการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการป้องปรามการกระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

**๒. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕** ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการเพื่อกำกับดูแลผู้ประกอบการขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยห้ามมิให้ดำเนินกิจการในลักษณะที่เป็นการชักชวนให้บุคคลเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการประกอบธุรกิจขายตรงหรือในการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง โดยตกลงว่าจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่ายดังกล่าว ซึ่งกำหนดจากจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น เช่น ปัญหาแชร์ลูกโซ่ เป็นต้น

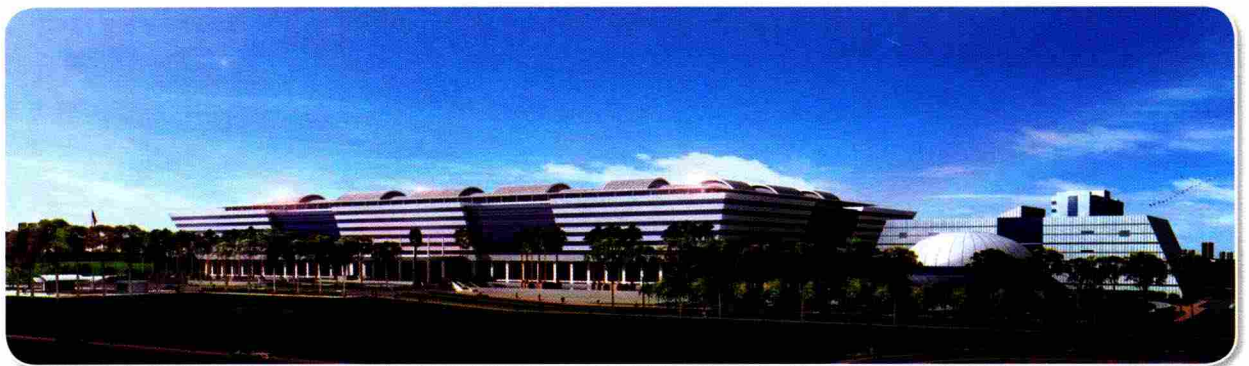
**๓. พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑** ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องร้องทุกข์เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนตามมาตรา ๑๐ ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคโดยต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการ และการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด ซึ่งตามบทบัญญัติดังกล่าว ได้มีเจตนารมณ์ในการกำหนดความรับผิดชอบให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย ในการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า

## อำนาจหน้าที่

๑. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖

(ตามมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒)

๑. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
๒. ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา ๓๖
๓. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้อาจระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
๔. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
๕. วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะอนุกรรมการ
๖. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
๗. ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร หรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา ๓๙
๘. รับรองสมาคมตามมาตรา ๔๐
๙. เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคและพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย
๑๐. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ  
ในการปฏิบัติตามมาตรานี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอไปยังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้



## ๒. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕

(ตามมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕)

๑. พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง

๒. แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในกรณีนี้ จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนขายตรง ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง หรือผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงด้วยก็ได้

๓. กำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง รวมทั้งติดตามสอดส่องพฤติการณ์ในการประกอบธุรกิจขายตรง และตลาดแบบตรง

๔. วางระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

๕. พิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน

๖. เสนอความคิดเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการกำกับดูแล รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

๗. สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

๘. เสนอแนะในการออกกฎกระทรวง ตามพระราชบัญญัตินี้

๙. เรื่องอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

ในการปฏิบัติตามมาตรานี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอไปยังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปได้

## ๓. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. ๒๕๕๑

ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะผู้มีสิทธิฟ้องคดีแทนผู้บริโภคโดยต้องพิสูจน์ว่าผู้เสียหายได้รับความเสียหายจากสินค้าของผู้ประกอบการ และการใช้หรือการเก็บรักษาสินค้านั้นเป็นไปตามปกติธรรมดา แต่ไม่ต้องพิสูจน์ว่า ความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ประกอบการผู้ใด ซึ่งตามบทบัญญัติดังกล่าว ได้มีเจตนารมณ์ในการกำหนดความรับผิดชอบให้ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้า

# วิสัยทัศน์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

“เป็นองค์กรกลางการคุ้มครองผู้บริโภคของชาติในระดับสากล”

## พันธกิจ

๑. บังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค
๒. พัฒนากฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อเหตุการณ์
๓. สร้างเครือข่ายผู้บริโภคและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
๔. เผยแพร่ความรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ผู้บริโภครู้จักปกป้องและรักษาสิทธิของตนเอง

## ยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : การพัฒนากลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : การส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภค
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ



## เป้าประสงค์

๑. กลไกการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ
๒. กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพ
๓. ภาควิชาเครือข่ายมีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค
๕. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเลือกซื้อสินค้า หรือบริการ
๖. การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย
๗. บุคลากรมีความรู้ความสามารถทันต่อเหตุการณ์

# สิ่งพิมพ์รัฐบาล สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

## แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์

แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๖ คือ ทิศทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นให้การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันในบริบทของการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดทำขึ้นโดยพิจารณาถึง

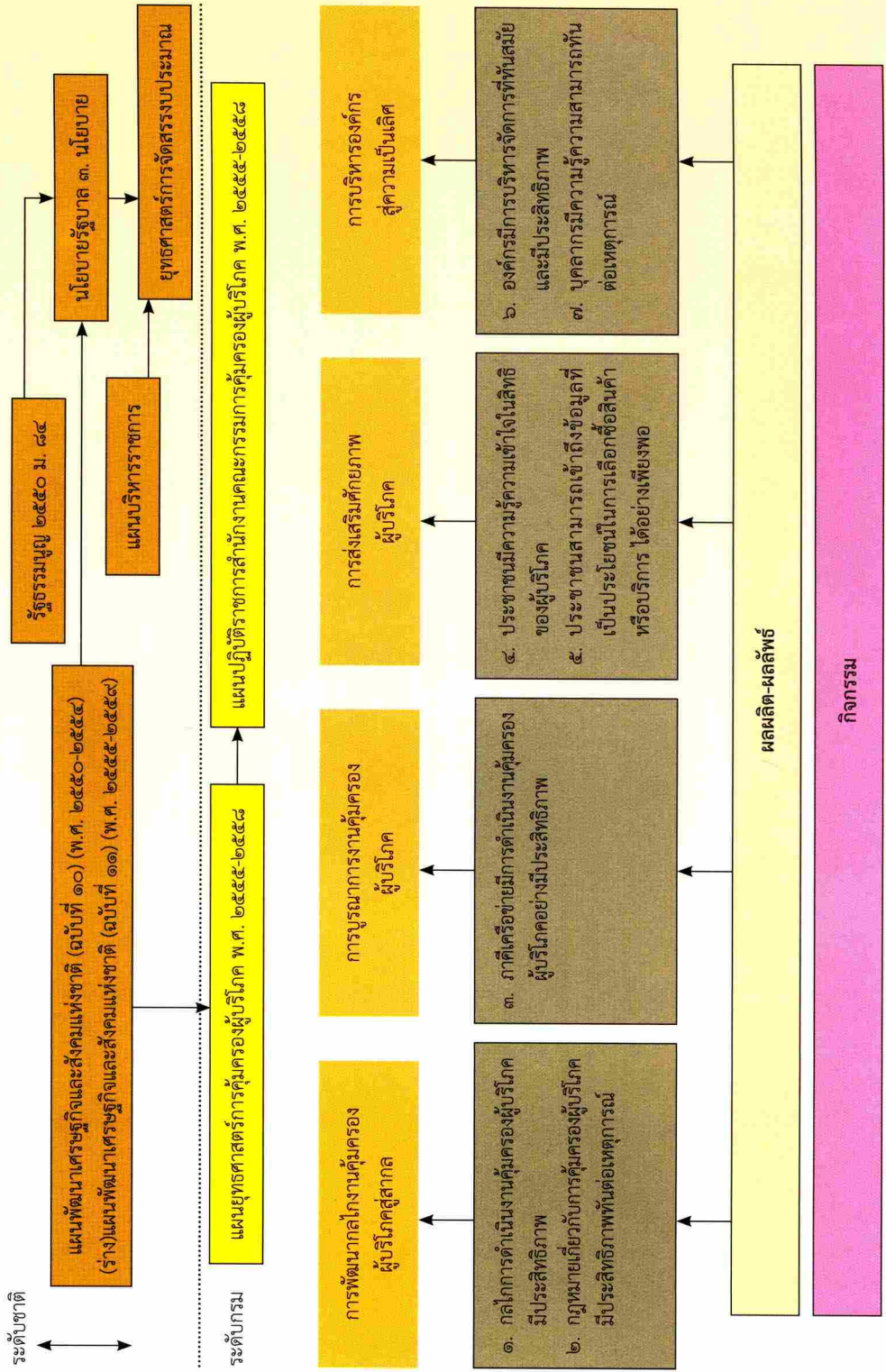
- การทบทวนผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่ผ่านมา
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- นโยบายของรัฐบาล
- แผนบริหารราชการแผ่นดิน
- ข้อเสนอแนะจากองค์กรภาครัฐ ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน และภาคีเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภค
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และผลการสำรวจระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน
- รายงานผลการสัมมนา/ เสวนา/ อภิปราย จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## การดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ ได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

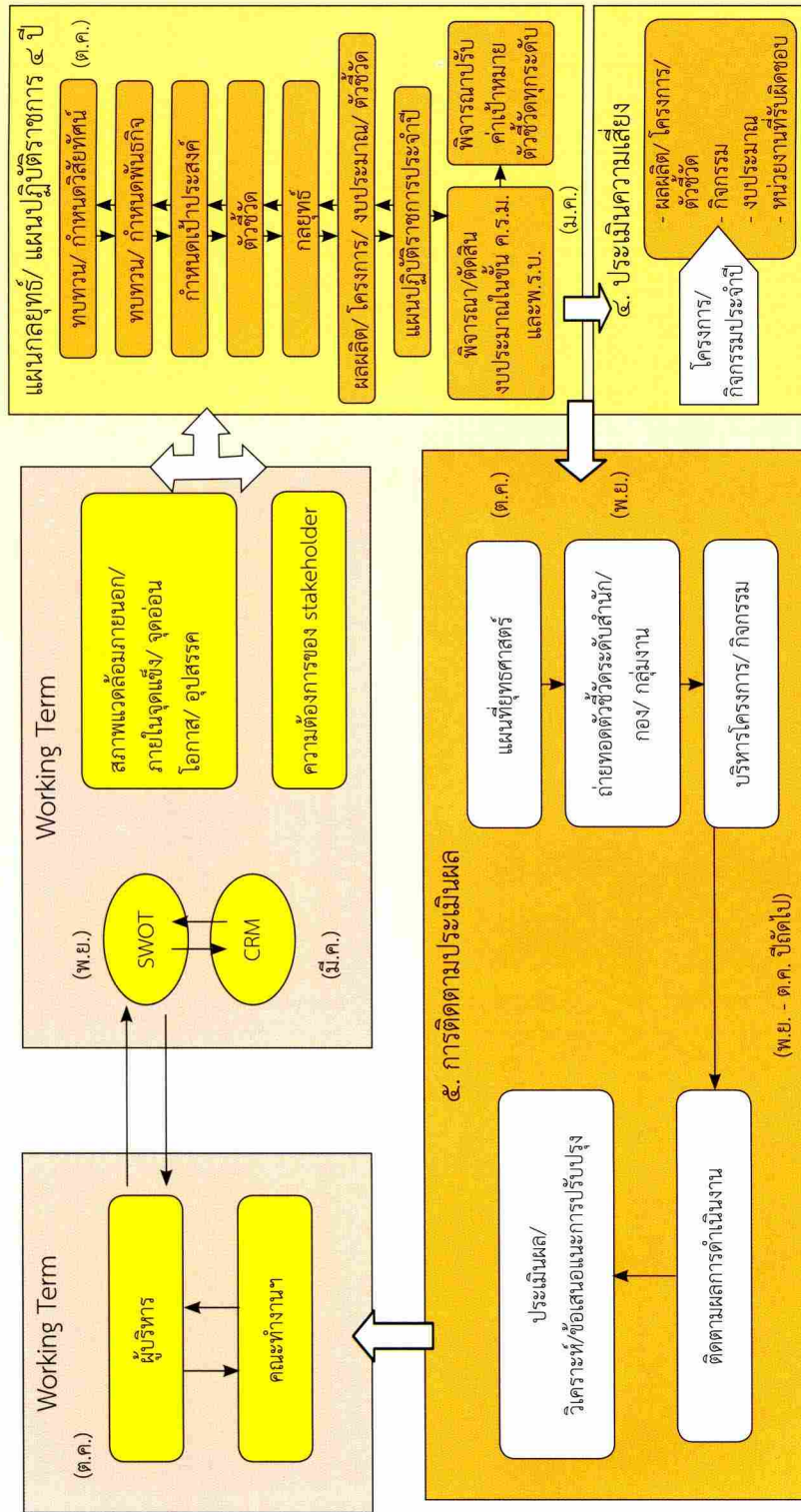
- ขั้นตอนที่ ๑** การเตรียมการ เป็นการประสานการดำเนินงานและเตรียมการในด้านต่างๆ ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่ครอบคลุมภาพรวมของประเทศ
- ขั้นตอนที่ ๒** การวิเคราะห์ศักยภาพ เป็นการศึกษาวเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threats) เพื่อประมวลและจัดทำเป็นภาพรวมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ
- ขั้นตอนที่ ๓** การจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ โดยการประมวลความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อกำหนดคำจำกัดความต่างๆ ให้สอดคล้องและตรงกัน
- ขั้นตอนที่ ๔** การกำหนดกลยุทธ์ เป็นการกำหนดแนวคิดหรือวิธีอื่นบ่งบอกถึงลักษณะการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายที่ต้องการอย่างไร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายของรัฐบาล
- ขั้นตอนที่ ๕** การกำหนดแผนปฏิบัติการ เป็นการนำประเด็นยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่การปฏิบัติในรูปของแผนงานหรือโครงการ



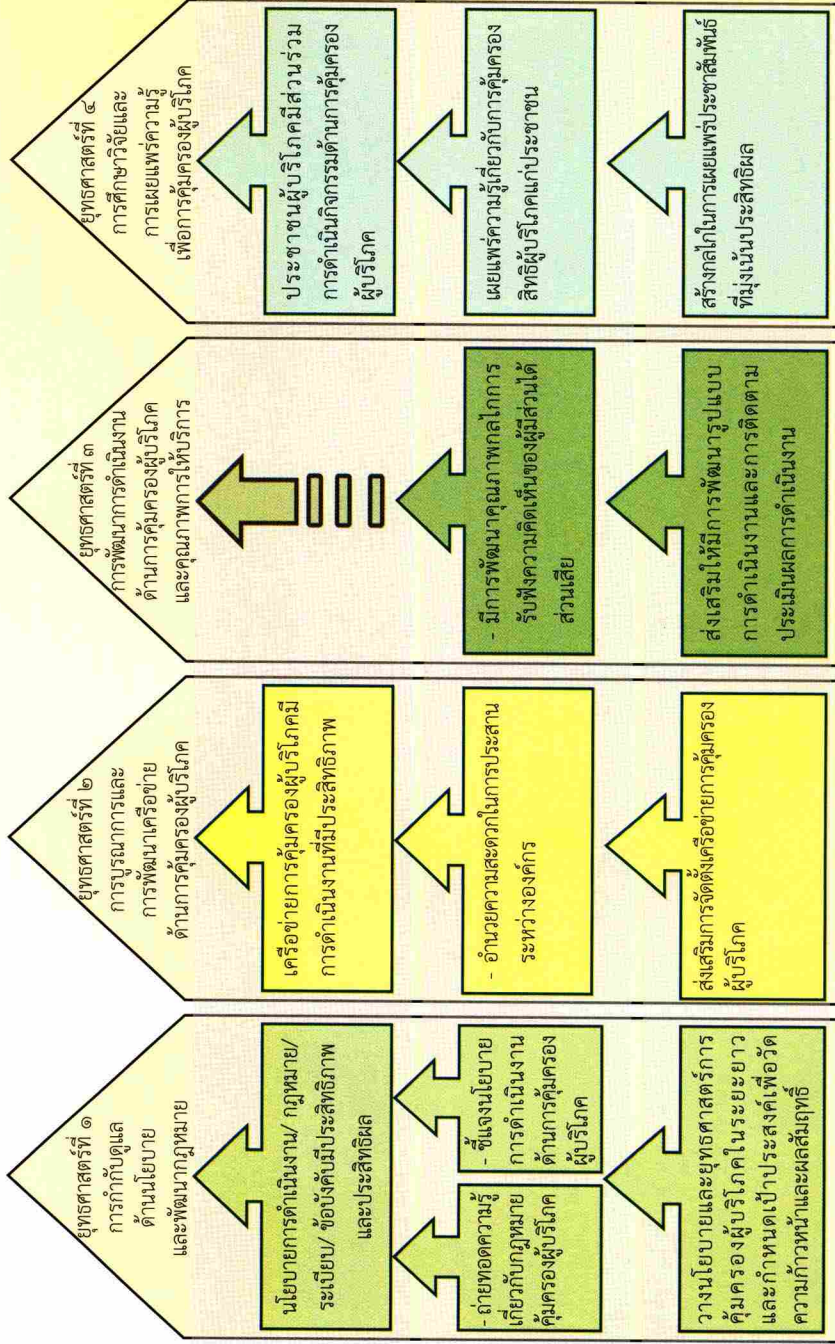
แผนภาพ ๑ การเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และยุทธศาสตร์ชาติ



แผนภาพ ๒ กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สร้างความเข้มแข็งให้ผู้บริโภคอย่างยั่งยืน



มิติ  
ประสิทธิผล  
ตามพันธกิจ

มิติ  
คุณภาพ  
การให้บริการ

มิติ  
ประสิทธิภาพ  
ของการ  
ปฏิบัติงาน

มิติ  
การพัฒนา  
องค์กร

ประเด็นยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๑</b> การพัฒนากลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล	๑.๑ ผลักดันนโยบาย/ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ๑.๒ พัฒนากลไกการตรวจสอบ และเฝ้าระวัง การผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพ ๑.๓ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน ๑.๔ พัฒนากลไกการรับรองสินค้า และบริการ สู่ประชาคมอาเซียน ๑.๕ มีกลไกการพัฒนา ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้เหมาะสม และมีความทันสมัย
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๒</b> การบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภค	๒.๑ ส่งเสริม สนับสนุนความร่วมมือการคุ้มครองผู้บริโภคสู่สากล ๒.๒ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ในการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๓</b> การส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภค	๓.๑ ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ รวมถึงสิทธิของผู้บริโภค ตามกฎหมาย ๓.๒ สนับสนุนการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๔</b> การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	๔.๑ ปรับปรุงโครงสร้าง และพัฒนาการบริหารองค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจในการทำงาน ๔.๒ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เทียบเท่าสากล

# โครงสร้างคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
(นายกรัฐมนตรี)

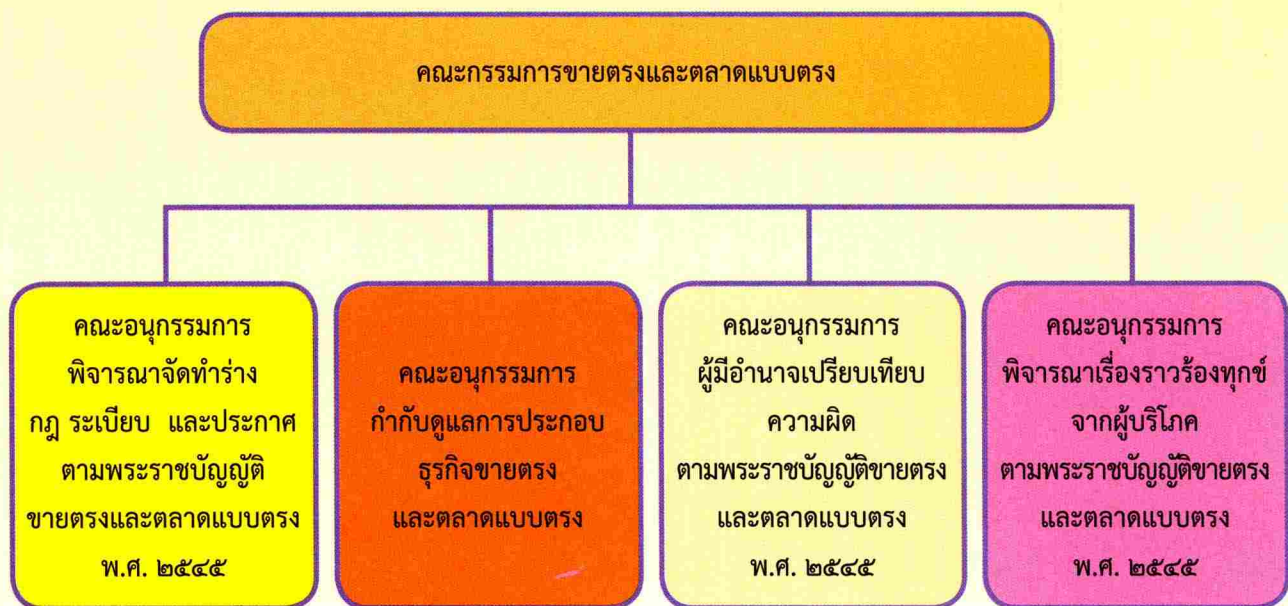
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี  
(นายสันติ พร้อมพัฒน์)  
(มอบหมายและมอบอำนาจ  
ให้ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการ  
ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๕๒/๒๕๕๖  
ลงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖)

หัวหน้าส่วนราชการ ๘ หน่วยงาน  
เลขาธิการนายกรัฐมนตรี  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม  
ปลัดกระทรวงพาณิชย์  
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย  
ปลัดกระทรวงคมนาคม  
เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

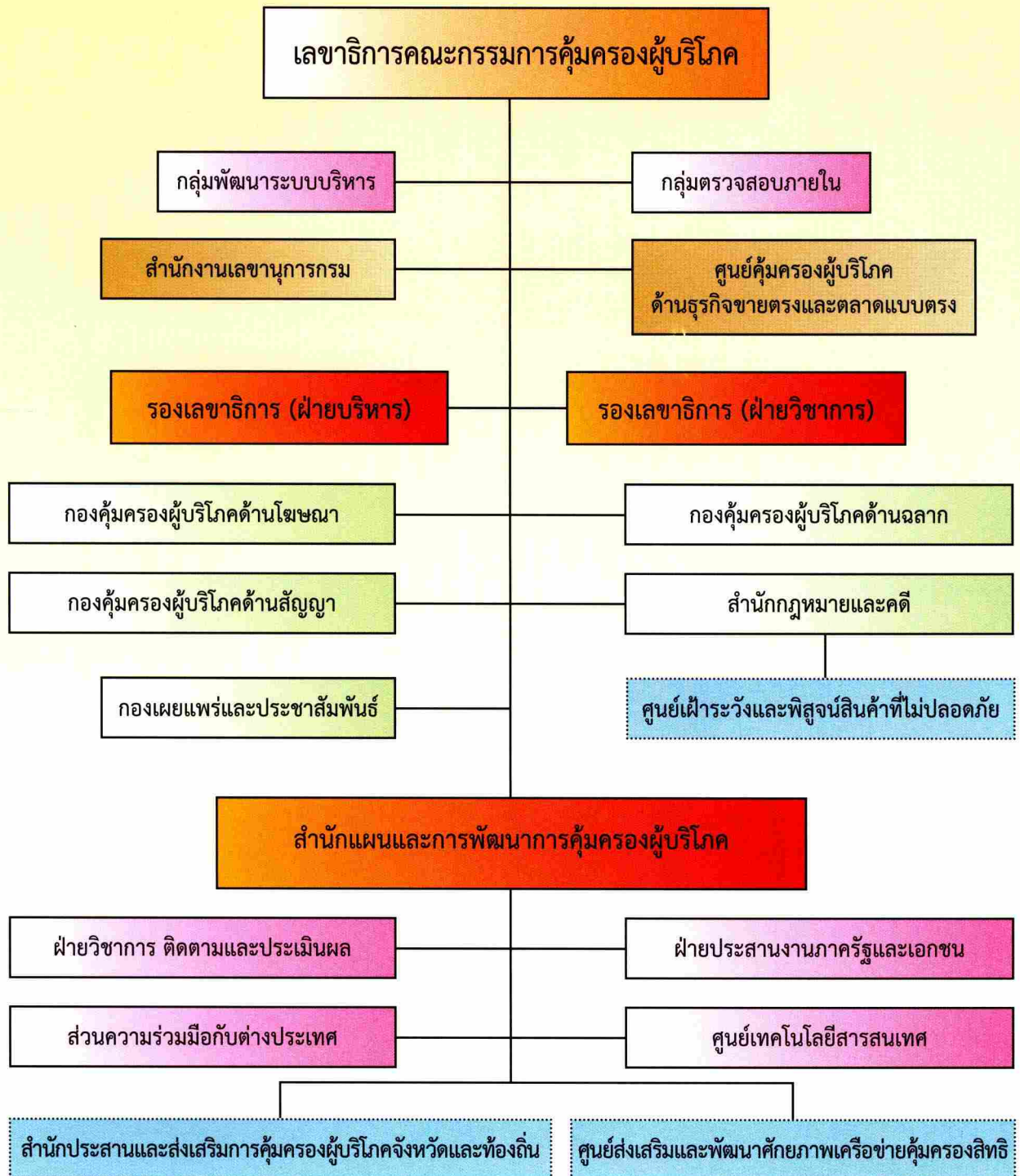
คณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง ผู้ทรงคุณวุฒิ  
จำนวน ๘ ท่าน  
นายชาญวิทย์ เอนกสัมพันธ์  
นายบรรยงค์ สุวรรณผ่อง  
นายโมเชิต สุวินิจจิต  
พลตำรวจเอก รชต เย็นทรวง  
นายวิญญูดี หล่อตระกูล  
นายวรวิทย์ ชัยลิมนมนตรี  
นายวุฒิสักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์  
นายพยุงค์ศักดิ์ ชาติสุทธิผล  
(คณะรัฐมนตรีมีมติแต่งตั้ง  
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔  
ครบวาระในวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)



## แผนภูมิองค์กรตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕



# โครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



# ส่วนที่ ๒

ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค



# สรุปผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) (ส่วนกลาง)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ รวมทั้งพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และตามนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) สรุปได้ ดังนี้

## ๑. การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

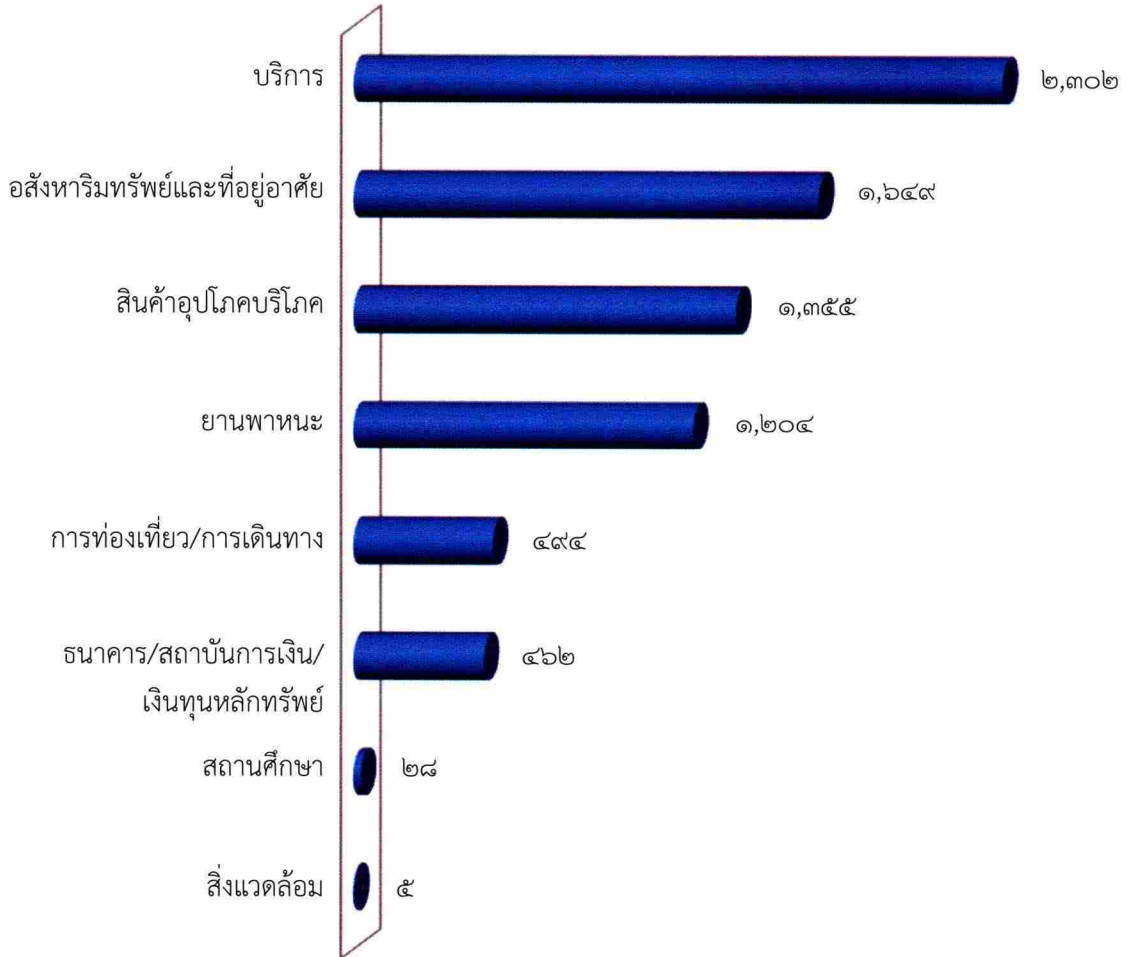
๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ รวมทั้งให้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) นอกจากนี้ประชาชนสามารถขอรับแบบฟอร์มร้องเรียนได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ห้างสรรพสินค้าโลตัส ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ห้างแฟชั่นไอส์แลนด์ และร้านจิวฟี ในปิ่นน้ามัน ปตท. ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๗,๔๙๙ ราย ดังนี้

ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๕ - ๓๐ ก.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๒,๓๐๒	๓๐.๗๐
อาหารมหรertainmentและที่อยู่อาศัย	๑,๖๔๙	๒๑.๙๙
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑,๓๕๕	๑๘.๐๗
ยานพาหนะ	๑,๒๐๔	๑๖.๐๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๙๔	๖.๕๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๔๖๒	๖.๑๖
สถานศึกษา	๒๘	๐.๓๗
สิ่งแวดล้อม	๕	๐.๐๗
<b>รวม</b>	<b>๗,๔๙๙</b>	<b>๑๐๐</b>

แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

ประเภทการร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

■ งบประมาณปี ๒๕๕๖ (ต.ค. ๕๕ - ก.ย. ๕๖)

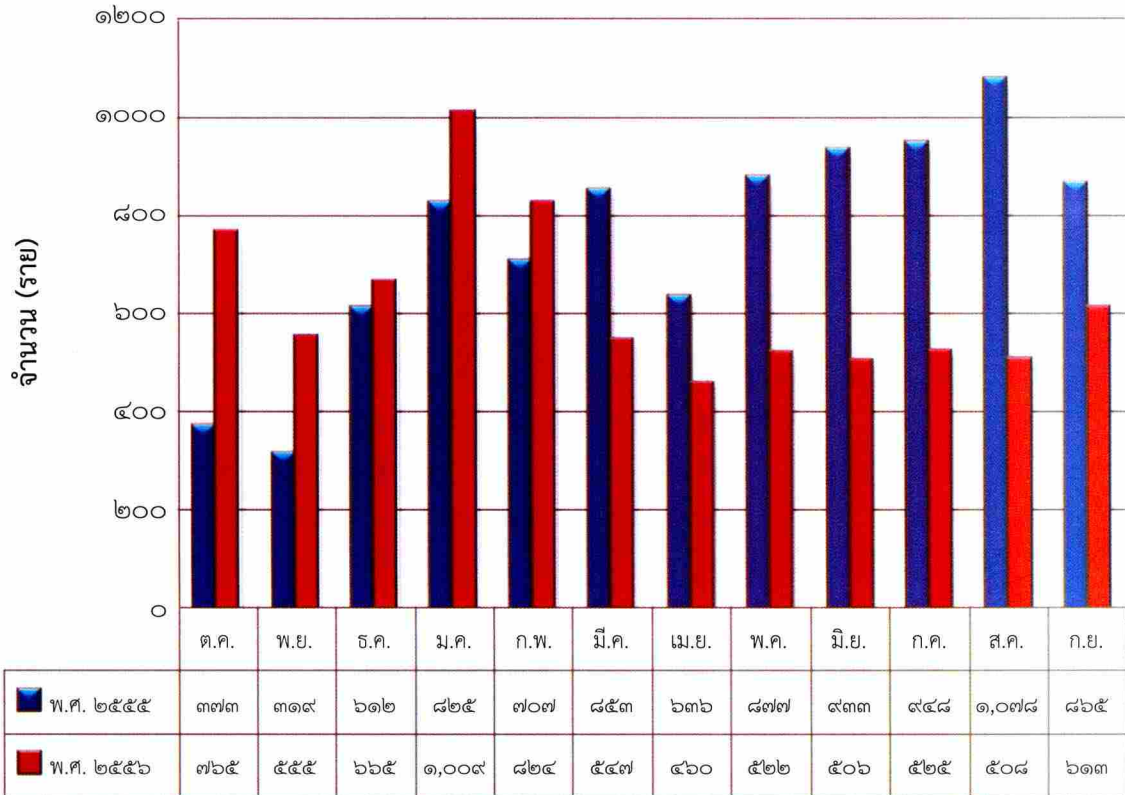


ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๖

ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖ จากแผนภูมิ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ปัญหาประเภทบริการ

## สถิติการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

สถิติการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖



๑.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดให้มีการขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับแจ้งเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน สคบ. ๑๑๖๖ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนและขอรับคำปรึกษาจำนวน ๔๕,๕๔๕ ราย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- กรณีเกี่ยวกับโฆษณา ๑,๖๖๐ ราย
- กรณีเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ๗,๔๓๑ ราย
- กรณีเกี่ยวกับฉลาก ๖,๕๔๘ ราย
- กรณีเกี่ยวกับสัญญาและอสังหาริมทรัพย์ ๘,๘๗๖ ราย
- กรณีเกี่ยวกับกฎหมาย ๔๔๐ ราย
- กรณีเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง ๓๘๗ ราย
- อื่นๆ ๒๐,๒๐๓ ราย

## สภาพปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค (ส่วนกลาง) พบว่าการร้องเรียนด้านอาหารมัทรีพท์ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง สำหรับจำนวนผู้เสียหายจากการร้องเรียนพบว่าการร้องเรียนด้านสินค้าและบริการทั่วไปจะมีผู้บริโภคเข้ามาร้องเรียนมากที่สุด ซึ่งแสดงว่าการละเมิดสิทธิผู้บริโภคยังปรากฏให้เห็นอย่างต่อเนื่อง และข้อพิพาทจากการบริโภคสินค้าหรือบริการส่วนมากเกิดจากการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเพียงพอ และผู้บริโภคจำนวนมากไม่ได้ใช้ดุลพินิจในการเลือกซื้อหรือใช้บริการตามสมควร ทั้งนี้ได้ประมวลผลสรุปแสดงสภาพปัญหาของผู้บริโภค ๑๐ ลำดับแรก โดยเรียงลำดับดังนี้

### ตารางแสดงสภาพปัญหาของผู้บริโภค ๑๐ ลำดับแรก ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือน ต.ค. ๕๕ - ก.ย. ๕๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (มากไปน้อย)
รถยนต์ (๔๘๓)	ชำรุด/ขอเงินจูงจูง/ไม่ได้รับรถ/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ขอคำปรึกษา/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ค่าปรับสูง/ค้างค่างวด, คินรถ, ส่วนต่างสูง
พิตเนส (๘๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา/การโฆษณาเป็นเท็จ, เกินความเป็นจริง
อาคารชุด (๖๙๓)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่ปลูกสร้าง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/กู้ไม่ผ่าน/กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๖๙๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/โฆษณาเกินจริง/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/ราคาไม่เหมาะสม/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น
บ้านจัดสรร (๔๑๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ยกเลิกสัญญา/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ขอคำปรึกษา
โทรศัพท์ (๒๘๒)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/การโฆษณาเป็นเท็จ, เกินความเป็นจริง/ซ่อมล่าช้า/ชำรุด/ค้างชำระ/ขอเงินประกันคืน/อื่นๆ

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (มากไปน้อย)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๒๐)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา/ไม่คืนเงินมัดจำ, ค่าจอง/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ตรวจสอบ, ข้อมูลไม่ตรงกัน/ค่าเช่าสูงเกินไป/ไม่ปลูกสร้าง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ต่อสัญญาเช่า
สายการบิน (๒๐๘)	ขอคืนค่าโดยสาร/ยกเลิกเที่ยวบิน/ตรวจสอบการให้บริการ/คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม/ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด/เที่ยวบินล่าช้า/การโฆษณาเป็นเท็จ, เกินความเป็นจริง/กระเป๋าดูทางสูญหาย/ไม่คืนเงินมัดจำ, ค่าจอง
ศูนย์บริการ (๒๐๑)	ตรวจสอบการให้บริการ/ซ่อมล่าช้า/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
Internet (๑๙๘)	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า/ค่าบริการเกินจริง/ขอคำปรึกษา/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/โฆษณาเกินจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๖



ตารางแสดงสภาพปัญหาและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค ๑๐ ลำดับแรก  
ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือน ต.ค. ๕๕ - ก.ย. ๕๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	ค้างดำเนินการ (เรื่อง)	ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องค้าง (เรื่อง)
รถยนต์ (๙๘๓)	๕๑๒	๔๗๑	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง (๔๓๓)</li> <li>- รออนุมัติคณะกรรมการใกล้เคียงฯ (๓๔)</li> <li>- รออนุมัติอนุกรรมการฯ (๓)</li> <li>- รออนุมัติกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๑)</li> </ul>
<p><b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b>                      ชำรุด/ขอเงินจูงจูงคืนกรณีไม่ได้รถ/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ขอคำปรึกษา/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ค่าปรับสูง/ค้างค้างวด,คืนรถ,ส่วนต่างสูง</p>			
พิตเนส (๘๑๔)	๖๔๙	๑๖๕	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างการพิจารณาข้อเสนอของบริษัทฯ/ของผู้ร้อง (๑๕๓)</li> <li>- รออนุมัติคณะกรรมการใกล้เคียงฯ (๕)</li> <li>- รออนุมัติอนุกรรมการฯ (๑)</li> <li>- รออนุมัติกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๖)</li> </ul>
<p><b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b>                      ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา/การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง</p>			
อาคารชุด (๖๙๓)	๒๘๓	๔๑๐	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง (๓๗๕)</li> <li>- รออนุมัติคณะกรรมการใกล้เคียงฯ (๑๙)</li> <li>- รออนุมัติอนุกรรมการฯ (๑๕)</li> <li>- รออนุมัติกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๑)</li> </ul>
<p><b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b>                      ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่ปลูกสร้าง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ผ่าน/ไม่ผ่าน/ไม่ได้ไม่เต็มจำนวนที่ชดใช้</p>			

ประเภท เรื่องร้องเรียน	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	ค้างดำเนินการ (เรื่อง)	ขั้นตอน การดำเนินการเรื่องค้าง (เรื่อง)
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๖๙๑)	๓๑๖	๓๗๕	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง (๓๖๒)</li> <li>- รอเสนอคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ (๑๓)</li> </ul>
	<b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b> ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/โฆษณาเกินจริง/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้ว ไม่ได้รับสินค้า/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/ราคาไม่เหมาะสม/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น		
บ้านจัดสรร (๔๑๑)	๑๖๘	๒๔๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง (๑๙๑)</li> <li>- รอเสนอคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ (๔๗)</li> <li>- รอเสนอคณะอนุกรรมการอื่น ๆ (๔)</li> <li>- รอเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๑)</li> </ul>
	<b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b> มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ ยกเลิกสัญญา/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ขอคำปรึกษา		
โทรศัพท์ (๒๘๒)	๒๐๘	๗๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (๖๙)</li> <li>- อยู่ระหว่างให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง (๔)</li> <li>- รอเสนอคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ (๑)</li> </ul>
	<b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b> ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/การโฆษณาเป็นเท็จ, เกินความเป็นจริง/ ซ่อมล่าช้า/ชำรุด/ค้างชำระ/ขอเงินประกันคืน/อื่นๆ		
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒๒๐)	๔๔	๑๗๖	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง (๑๕๗)</li> <li>- รอเสนอคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ (๑๖)</li> <li>- รอเสนอคณะอนุกรรมการอื่น ๆ (๒)</li> <li>- รอเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๑)</li> </ul>
	<b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b> ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา/ไม่คืนเงินมัดจำ, ค่าจอง/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ตรวจสอบ, ข้อมูลไม่ตรงกัน/ค่าเช่าสูงเกินไป/ไม่ปลูกสร้าง/ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ต่อสัญญาเช่า		

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	ค้างดำเนินการ (เรื่อง)	ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องค้าง (เรื่อง)
สายการบิน (๒๐๘)	๑๓๖	๗๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างการพิจารณาข้อเสนอของบริษัทฯ/ของผู้ร้อง (๓๘)</li> <li>- รอเสนอคณะกรรมการใกล้เคียงฯ (๒)</li> <li>- รอเสนอคณะอนุกรรมการฯ (๓๒)</li> </ul>
			<p><b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b>  ขอคืนค่าโดยสาร/ยกเลิกเที่ยวบิน/ตรวจสอบการให้บริการ/คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม/ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด/เที่ยวบินล่าช้า/การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง/กระเป๋าดินทางสูญหาย/ไม่คืนเงินมัดจำ,ค่าจอง</p>
ศูนย์บริการ (๒๐๑)	๑๐๒	๙๙	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยู่ระหว่างให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง (๖๘)</li> <li>- อยู่ระหว่างการพิจารณาข้อเสนอของบริษัทฯ/ของผู้ร้อง (๒๕)</li> <li>- รอเสนอคณะกรรมการใกล้เคียงฯ (๖)</li> </ul>
			<p><b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b>  ตรวจสอบการให้บริการ/ซ่อมล่าช้า/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน</p>
Internet (๑๙๘)	๑๔๗	๕๑	- ส่งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (๕๑)
			<p><b>สาเหตุ/ปัญหาเรื่องร้องเรียน</b>  สัญญา Hispeed Internet ช้า/ค่าบริการเกินจริง/ขอคำปรึกษา/การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง/โฆษณาเกินจริง</p>



## ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ดังนี้

การดำเนินการ	จำนวน (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
๑. การเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติ รวมทั้งสิ้น	๓,๔๔๕	๓๐,๕๔๒,๒๑๓
๒. ผู้บริโภคเข้าใจคำชี้แจงของผู้ประกอบธุรกิจและขอยุติเรื่อง รวมทั้งสิ้น	๒๒๙	-
๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ รวมทั้งสิ้น	๑,๕๘๕	-
๔. เสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๑๗๒	-
๕. ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดี	๑๘๘	๑๑๙,๖๑๓,๕๔๓.๑๐
๖. ศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจ (จำเลย) ชำระค่าเสียหายให้ผู้บริโภค	๒๖	๘,๑๕๐,๕๐๗
๗. ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา รวมทั้งสิ้น	๑๙๙	๖๘,๕๖๖,๐๕๒.๒๖
๘. การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค	๓๓๙	๘๘,๑๑๙,๒๓๔.๙๑
๙. การเปรียบเทียบความผิดผู้ประกอบธุรกิจที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค	๔๗	๑,๐๗๕,๐๐๐
๑๐. ดำเนินการตาม พรบ. ล้มละลายฯ รวมทั้งสิ้น	๑๑๖	๗๐,๑๓๖,๔๓๓.๓๓
๑๑. อื่นๆ (ผู้ร้องมีหนังสือยกเลิก ไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง ยุติเรื่อง ถอนเรื่อง ประนีประนอม คดีสิ้นสุด)	๓๖	๘,๔๓๗,๐๒๖.๗๖

(หมายเหตุ กรณีเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริโภคในปีงบประมาณปัจจุบัน และที่ค้างดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาด้วย)



### ๓. การดำเนินการตรวจสอบพฤติกรรมการประกอบธุรกิจ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจการโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นผู้ผลิต ผู้ส่งหรือนำเข้า และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ ตรวจสอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและหลักฐานการรับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปราบปรามการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕-กันยายน ๒๕๕๖) ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่างๆ จำนวน ๒๙,๒๒๐ ราย ดังนี้

๑. การตรวจสอบการโฆษณา	จำนวน	๒๘,๘๙๓ ราย
๒. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	จำนวน	๓๒๗ ราย
		๖๘,๖๔๒ ตัวอย่าง

ตั้งรายละเอียดต่อไปนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
<b>๑. การตรวจสอบการโฆษณา</b>	<b>๒๘,๘๙๓ ราย</b>
- การตรวจสอบข้อความโฆษณาบ้าน ที่ดินจัดสรรและอาคารชุดทางสี่สิ่งพิมพ์ต่างๆ	๑๘,๘๑๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๘,๗๑๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑๐๐ ราย
- การตรวจสอบข้อความโฆษณาบ้าน ที่ดินจัดสรรและอาคารชุด ณ สำนักงานขาย	๓๕๑ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒๘๓ ราย
ไม่ถูกต้อง	๖๘ ราย
- การตรวจสอบป้ายโฆษณาสินค้าและบริการ ณ ห้างสรรพสินค้า	๒,๘๙๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒,๒๖๕ ราย
ไม่ถูกต้อง	๖๒๙ ราย
- การตรวจสอบข้อความโฆษณา ทางสื่ออินเทอร์เน็ต	๓,๐๗๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒,๘๘๓ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑๙๕ ราย
- การตรวจสอบข้อความโฆษณา ทางสื่อเคเบิลทีวีและทีวีดาวเทียม	๓,๗๕๓ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๓,๒๗๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	๔๗๖ ราย

การตรวจสอบ	จำนวน
๒. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	๓๒๗ ราย ๖๘,๖๔๒ ตัวอย่าง
- การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลากตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยฉลาก	๓๒๗ ราย ๖๘,๖๔๒ ตัวอย่าง
<ul style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ผู้ประกอบการธุรกิจนำฉลากสินค้ามาตรวจ ณ สำนักงาน) <ul style="list-style-type: none"> <li>พบว่า ถูกต้อง</li> <li>ไม่ถูกต้อง</li> </ul> </li> </ul>	๗๘ ราย ๔๒๘ ตัวอย่าง ๔๒๘ ตัวอย่าง - ตัวอย่าง
<ul style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ตรวจสอบ ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบการ) <ul style="list-style-type: none"> <li>พบว่า ถูกต้อง</li> <li>ไม่ถูกต้อง</li> </ul> </li> </ul>	๒๔๙ ราย ๖๘,๒๑๔ ตัวอย่าง ๖๒,๘๔๘ ตัวอย่าง ๕,๓๖๖ ตัวอย่าง

หมายเหตุ : กรณีไม่ถูกต้อง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้นำเสนอคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภควินิจฉัยลงโทษตามกฎหมายต่อไป



## ๔. การดำเนินงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อันเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนผู้บริโภค ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งเผยแพร่แนวทางการประกอบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสิ้น ๓๒๖,๗๕๖ ครั้ง ดังนี้

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน
<b>๑. งานประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๒๒๑ ครั้ง</b>
- สื่อวิทยุ	๑๒๕ ครั้ง
- สื่อโทรทัศน์	๙๖ ครั้ง
<b>๒. งานส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค</b>	<b>๓๒๖,๕๓๕ ครั้ง</b>
- เผยแพร่เอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ วารสาร CD VCD ให้ผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๔๓ ครั้ง
- จัดส่ง สคบ. สาร ราย ๒ เดือน	๓๒๓,๙๕๘ ครั้ง
- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าว บทความ ภาพกิจกรรม และประกาศลงเว็บไซต์ของ สคบ. ( <a href="http://www.ocpb.go.th">www.ocpb.go.th</a> )	๒๔๑ ครั้ง
- เผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ (ตัววิ่ง) ทางสื่อโทรทัศน์	๔๔ ครั้ง
- บทความเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านเว็บไซต์ สคบ.	๑๑๙ ครั้ง
- บทความเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	๑๑๓ ครั้ง
- งานเขียนข่าวเพื่อเผยแพร่ความรู้ทางสื่อต่างๆ (สถานีโทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์/นิตยสาร)	๖๕ ครั้ง
- ส่งข่าวเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านหน่วยงานราชการทั่วประเทศ	๒๑ ครั้ง
- งานตรวจข่าวประจำวันที่เกี่ยวข้องกับ สคบ. หนังสือพิมพ์ไม่น้อยกว่า ๔๐ ฉบับ ทุกวัน เป็นเวลา ๑ ปี เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๕	๑,๓๙๓ ครั้ง
- ส่งภาพกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	- ครั้ง

การดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	จำนวน
- ส่งภาพกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านหน่วยงานราชการทั่วประเทศ	๒ ครั้ง
- จัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในงานต่างๆ	๔๒ ครั้ง
- เป็นวิทยากรบรรยาย	๔๔ ครั้ง
- จัดบอร์ดเผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ภาพกิจกรรม/งานออกแบบ	๒๔๖ ครั้ง
<b>๓. งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการฯ</b>	<b>๕ ครั้ง</b>
- การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๒ ครั้ง
- การประชุมคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารของราชการฯ	๒ ครั้ง

## ๕. การดำเนินงานด้านอื่นๆ

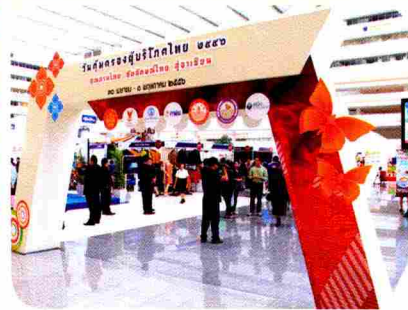
### ๕.๑ การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

#### ๑. การจัดประชุมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ

เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๖ จัดการสัมมนา “ชายตรงไทย ก้าวไกลสู่ AEC” ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร





วันที่ ๓๐ เมษายน - ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖ จัดงาน “วันคุ้มครองผู้บริโภคไทย ๒๕๕๖” ภายใต้แนวคิด “คุณภาพไทย อัตลักษณ์ไทย สู่อาเซียน” ณ บริเวณลานอเนกประสงค์ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษาฯ ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพฯ



เมื่อวันที่ ๑๕ - ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๖ จัดโครงการประชุมสัมมนา “ปฏิบัติการวาระแห่งชาติ สร้างความร่วมมือผู้ประกอบการให้เขาที่อยู่อาศัย เพื่อรวมพลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติดและธุรกิจให้บริการซ่อมรถยนต์ เพื่อผู้บริโภค” ณ โรงแรมชลอินเตอร์ อำเภอมะขาม จังหวัดชลบุรี



เมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖ จัดประชุมสัมมนา เรื่อง “ก้าวเตี้ยवलอดภัยอยู่ที่ไหน” ณ ห้องทิพวรรณ ชั้น L โรงแรมริชมอนด์ อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี



เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖ จัดโครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “เดินท์รถต้องทำอะไรบ้าง” ณ โรงแรมปรีซ์พาลาส มหานคร กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๑ - ๒ สิงหาคม ๒๕๕๖ จัดโครงการประชุมสัมมนา “ส่งเสริมให้ความรู้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภาคอุตสาหกรรม” ณ โรงแรมอีสติน มักกะสัน กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๖ เข้าร่วมบรรยายให้ความรู้ “ด้านฉลากทองรูปพรรณ” แก่ผู้เข้าร่วมงาน  
สัมมนา “รู้ทันทองปลอม สัญจร” ครั้งที่ ๖ จัดโดยสมาคมค้าทองคำ ณ โรงแรม V - One จังหวัดนครราชสีมา

๓. การจัดประชุมสัมมนาบูรณาการการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐและภาคเอกชน



เมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือการดำเนินการด้านความปลอดภัย ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมปลอดภัยไว้ก่อน และสมาคมผู้ตรวจสอบและบริหารความปลอดภัยอาคาร ณ ห้องแวนด้า ๒ โรงแรม ทีเค พาเลซ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๕ จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการคิดค่าบริการในการจดทะเบียน ห้องประชุม ๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ จัดการประชุมสัมมนาฯ รับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำตราสัญลักษณ์ การคุ้มครองผู้บริโภคในหมวดธุรกิจบริการอื่นๆ ประเภทโรงเรียนกวดวิชา และลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม การศึกษาเอกชน ณ ห้องราชเทวี ๒ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ร่วมการเสวนาเพื่อให้ความรู้แก่นักธุรกิจอิสระของ บริษัท นีโอไลฟ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในหัวข้อเรื่อง “คนขายตรงยุคใหม่ ใส่ใจกฎหมายบ้านเมือง” ณ ห้องแกรนด์ไดมอนด์ บอลรูม อิมแพ็คเมืองทองธานี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี



เมื่อวันที่ ๑๕ - ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ จัดการสัมมนาโครงการชั่งช้อมความเข้าใจเกี่ยวกับ  
แนวทางการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ณ โรงแรมรามารการ์เด็นส์ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ จัดการประชุมร่วมกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดเชียงราย และคณะทำงานประจำจังหวัดเชียงราย เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ศาลากลางจังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงราย



เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๕ จัดการประชุมสัมมนา เรื่อง “การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ...” ณ ห้อง BM ๕๐๒ ชั้น ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๕๖ จัดโครงการ“พัฒนาศักยภาพชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๕” ณ ห้องประชุมใหญ่ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร



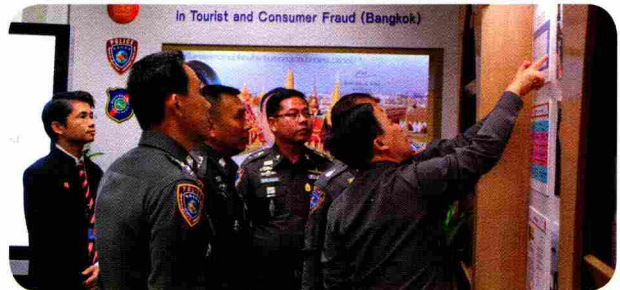
เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๖ ร่วมกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดกำแพงเพชร จัดการประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดโครงการ สคบ.สัญจร จังหวัดกำแพงเพชร ณ ห้องประชุมซุ้มกอ ศาลากลาง จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร



เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๖ จัดโครงการ สคบ.สัจจร เพื่อชักชวนความเข้าใจผู้ประกอบการกิจการด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ณ ห้องทีริญนคร โรงแรมริมกก รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



เมื่อวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ จัดการประชุมหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาซื้อขายรถยนต์กับสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ณ สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์



เมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๖ ร่วมกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสำนักแก้ไขปัญหาการล่อลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (สทชอ.) กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (ปปบ.) และกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (บก.ทท.) จัดโครงการป้องกันปราบปรามการเอารัดเอาเปรียบล่อลวงนักท่องเที่ยวและผู้บริโภค ณ กระทรวงการท่องเที่ยวฯ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๖ จัดประชุมสัมมนา เรื่อง “การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการรับจ้างก่อสร้างอาคารเพื่อการอยู่อาศัยเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ...” ณ ห้องประชุมทองกวาว ชั้น ๑ โรงแรมทีเค พาเลซ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖ จัดโครงการประชุมสัมมนา “สร้างกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคมิติใหม่ภายใต้ประชาคมอาเซียน” ณ โรงแรมอูบลอินเตอร์เนชั่นแนล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี



เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๖ จัดโครงการประชุมสัมมนาฯ รับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาธุรกิจท่องเที่ยวและจูงตัวโดยสารเครื่องบินเพื่อรองรับ AEC ณ ห้องรามอินทรา โรงแรมหลุยส์ แทเวิร์น กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๖ จัดโครงการประชุมสัมมนา เรื่อง “การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการโฆษณา และประชาพิจารณ์เพื่อแก้ไขปัญหาการฉ้อโกง” ณ ห้องเพชร - โพลิน ชั้น ๑๑ โรงแรมวินเซอร์ สวีทส์ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๖ เข้าร่วมเสวนาในหัวข้อ “รวมพลังสร้างสรรค์โฆษณาถูกกฎหมาย” ในงาน การอบรมผู้ประกอบการเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารและยา ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้จัดการแผนงานพัฒนาไกล่เกลี่ยระงับระบบยา สมาคมโทรทัศนดาวเทียม (แห่งประเทศไทย) และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ณ ห้องคอนเวนชันฮอลล์ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๖ จัดการประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาการทำธุรกิจเสรีความงาม เพื่อรองรับ AEC ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ กรุงเทพมหานคร



เมื่อวันที่ ๒๙ - ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๖ จัดโครงการ สคบ. สัญจร จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในจังหวัด และกิจกรรมการออกตรวจร้านค้าเกี่ยวกับการจัดทำฉลากสินค้า การโฆษณา การทำสัญญา และการทำธุรกิจขายตรงและการตลาดแบบตรงให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดตลอดจนกิจกรรมการเดินรณรงค์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยนักเรียนของชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา



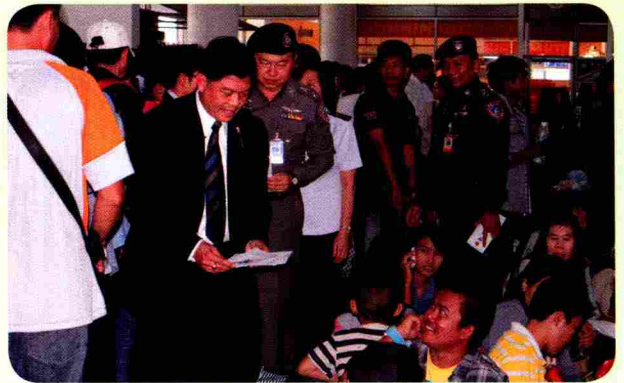
เมื่อวันที่ ๒๒ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๖ จัดการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำคู่มือครู และสื่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับ ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคในสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๖ สู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี ๒๕๕๘ อย่างสมบูรณ์ ณ โรงแรมปรีnceพาเลซ มหานาค กรุงเทพฯ

## ๕.๒ การดำเนินงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย



การรณรงค์การจำหน่ายและการเล่นพลุ ประทัด ดอกไม้ไฟ ในช่วงเทศกาลลอยกระทง

เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับกรุงเทพมหานคร กรมการปกครอง และกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนายจรัสชัย มูลทองโรว์ เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในการรณรงค์การจำหน่ายและการเล่นพลุ ประทัด ดอกไม้ไฟ ในช่วงเทศกาลลอยกระทงให้ปลอดภัยตลอดจนให้ผู้ประกอบการธุรกิจ มีการแสดงข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญไว้ที่ตัวสินค้า เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริโภค ณ บริเวณวัดสระเกศวรมหาวิหาร (ภูเขาทอง) เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร



### รณรงค์คุ้มครองเดือนภัยผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางช่วงเทศกาลปีใหม่

เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจรชัย มุลทองโรย) นำทีมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากกรมการขนส่งทางบก กรมการค้าภายใน กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) และบริษัท ขนส่ง จำกัด ลงพื้นที่ออกตรวจเยี่ยมการให้บริการรถโดยสารประจำทางช่วงเทศกาลปีใหม่ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (หมอชิต ๒) เนื่องจากช่วงวันหยุดเทศกาลมีผู้บริโภคร้องเรียนต่อ สคบ. กรณีการใช้บริการรถสาธารณะ (บขส. รถทัวร์และรถเอกชนร่วมบริการ) เอาเปรียบผู้บริโภค เช่น เก็บค่าโดยสารเกินราคา ไม่ส่งผู้โดยสารถึงสถานีขนส่งหลักต่างๆ ไม่เดินรถตามเส้นทางที่ได้ประกาศไว้ การเสียค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนวันเดินทาง รวมทั้งการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ อาทิ ไม่มีผ้าห่ม อาหารว่างและเครื่องดื่มให้ผู้โดยสาร ไม่รับผิดชอบกรณีสัมภาระสูญหาย การนำรถโดยสารไม่มีคุณภาพมาให้บริการ พนักงานขับรถไม่สุภาพ ฯลฯ



### โครงการประชุมสัมมนาความร่วมมือด้านรหัสสากลเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๖ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวราเทพ รัตนากร) ได้เป็นประธานในพิธีเปิด และเป็นสักขีพยานการลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ในโครงการประชุมสัมมนาความร่วมมือด้านรหัสสากลเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักเกณฑ์ในการใช้รหัสสากลกับผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ให้แก่ภาคประชาชนผู้บริโภค ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำรหัสสากลไปใช้ในกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค ณ โรงแรมเอเชีย ราชเทวี กรุงเทพมหานคร

การลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MOU) ความร่วมมือด้านรหัสสากลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างสถาบันรหัสสากล สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อร่วมกันพัฒนาการนำรหัสสากลไปใช้ในกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพโดยมีขอบเขตความร่วมมือประกอบด้วย ๕ ข้อ ดังนี้

๑.๑ สถาบันรหัสสากล สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จะสนับสนุนข้อมูลรหัสสากล ฐานข้อมูลผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิก รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนำไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ยินดีปฏิบัติตามระเบียบในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการแต่ละราย ตามที่สถาบันรหัสสากล สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกำหนด

## โครงการ “ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ร่วมใจคุ้มครองผู้บริโภค”

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการท่องเที่ยว เนื่องจากมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศประกอบกับเป็นนโยบายหลักของรัฐบาลในการคุ้มครองผู้บริโภค จึงเห็นว่าการมี การป้องกันและทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวอันจะเป็นการป้องกันการกระทำที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินโครงการ รวมจำนวน ๔ ครั้ง ได้แก่



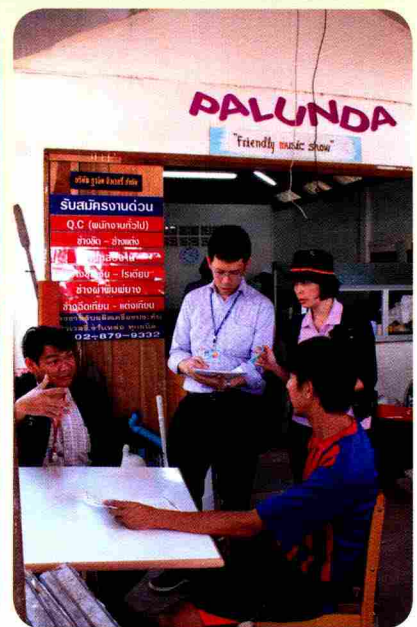
ครั้งที่ ๑ วันที่ ๑๙ - ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๕ ณ จังหวัดเชียงราย



ครั้งที่ ๒ วันที่ ๑๖ - ๑๘ มกราคม ๒๕๕๖ ณ จังหวัดชลบุรี



ครั้งที่ ๓ วันที่ ๒๓ - ๒๗ มกราคม ๒๕๕๖ ณ จังหวัดนครพนม



ครั้งที่ ๔ วันที่ ๙ - ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ณ จังหวัดตรัง



### โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “ทิศทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเครือข่ายภาคประชาชนที่มีประสิทธิภาพ”

เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ นายวราเทพ รัตนากร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในพิธีเปิดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “ทิศทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเครือข่ายภาคประชาชน ที่มีประสิทธิภาพ” ณ ห้องแชนเฟร์ ๒๐๔ และ ๒๐๕ อาคารอิมแพค ฟอรั่ม เมืองทองธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคของเครือข่ายภาคประชาชน และระดมความคิดเห็นในการจัดทำแผนปฏิบัติการชมรมคุ้มครองผู้บริโภคกรุงเทพมหานคร ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙)



### สคบ. ตรวจสอบติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดลำพูน

เมื่อวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๖ นายวราเทพ รัตนากร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ลงพื้นที่จังหวัดลำพูน ติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อมอบนโยบายแนวทางการดำเนินงาน ในระดับจังหวัดและท้องถิ่น พร้อมทั้งรับฟังรายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรม ณ ห้องประชุมศาลากลางจังหวัดลำพูน จังหวัดลำพูน



**พิธีลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่าง สคบ. - ห้างสรรพสินค้า/ร้านสะดวกซื้อ**

เมื่อวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๖ พิธีลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ณ ห้างสรรพสินค้าจำนวน ๔ แห่ง ได้แก่ โลตัส จำนวนกว่า ๑,๓๐๐ สาขา บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำนวน ๑๕๐ สาขา จีพี ในปั้มน้ำมัน ปตท. จำนวน ๑๕๐ สาขา และห้างแพชั่นไอส์แลนด์ ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามนโยบายประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคให้สามารถดำเนินการยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้หลายช่องทางขึ้น โดยขอรับแบบบันทึกคำร้องทุกข์ของ สคบ. จากห้างสรรพสินค้าดังกล่าว ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ



**สคบ. เพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค จับมือ Central Lab พิสูจน์สินค้าอันตราย**

เมื่อวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖ พิธีลงนามบันทึกความตกลงร่วมมือในการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และเฝ้าระวังสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กับบริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด (Central Lab Thai) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภค ณ ห้องประชุม ๑ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพฯ



**สคบ. เร่งเครื่อง! สร้างกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคที่จังหวัดเชียงราย**

เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๖ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประธานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายวราเทพ รัตนากร) มอบภารกิจสำคัญให้ สคบ. จัดโครงการ “สร้างกลไกงานคุ้มครองผู้บริโภคมิติใหม่ภายใต้ประชาคมอาเซียน” สานต่อโครงการฯ ที่เชียงราย ระหว่างวันที่ ๔ - ๖ มิถุนายน ๒๕๕๖ ณ โรงแรมดุสิต ไฮส์แลนด์ รีสอร์ท เชียงราย อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีนายพงษ์ศักดิ์ วังเสมอ ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย เป็นประธาน เปิดการประชุมสัมมนา และดร.สุทธิศักดิ์ ภัทรมานะวงศ์ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวรายงาน พร้อมทั้งลงพื้นที่สำรวจสถานเสริมความงาม หม้อก๋วยเตี๋ยวบริเวณตลาดอำเภอมืองเชียงราย และสินค้าอันตรายบริเวณหน้าโรงเรียน ซึ่งไม่พบว่ามีกรจำหน่ายสินค้าอันตรายบริเวณดังกล่าว



สคบ. ร่วมพิธีลงนามบันทึกความร่วมมือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๖ นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมคณะผู้บริหาร ร่วมพิธีลงนามบันทึกความร่วมมือ (MOU - Memorandum Of Understanding) แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการโทรทัศน์ระบบดิจิทัลระหว่างกรมประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษกกับหน่วยงานพันธมิตร ๒๙ องค์กร อาทิ สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา คณะกรรมการขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย ฯลฯ หอประชุม ชั้น ๓ กรมประชาสัมพันธ์



**สคบ. ก้บการนำเยาวชนไทยเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**

เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๖ นายสันติ พร้อมพัฒน์ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นประธานในพิธีเปิดงานชุมนุมเยาวชนคนรักสื่อคุ้มครองผู้บริโภคแห่งประเทศไทยสู่อาเซียน (THE MEETING OF THAI SMART YOUNG CONSUMER LEADERS OF THAILAND TO ASEAN 2013) โดยมี นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กล่าวรายงานความเป็นมาโครงการฯ โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนา คือ ครูที่ปรึกษา ณ โรงแรมปรีนส์ พาเลซ มหานคร กรุงเทพมหานคร



**รมต. สันติฯ สั่ง สคบ. ตรวจสอบสินค้าช่วงเทศกาลสารทจีน**

เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๖ นายสันติ พร้อมพัฒน์ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สั่งการให้ สคบ. ออกตรวจสอบสินค้าช่วงเทศกาลสารทจีน ย่านตลาดสดเยาวราช (ตลาดเก่า) และตลาด อตก. โดยมีเลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายเสถียร วิพรมหา) พร้อมด้วยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจิรัชย มูลทองโร่ย) รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายบัณฑิต ตั้งประเสริฐ) และเจ้าหน้าที่ สคบ. ลงพื้นที่ตรวจสอบสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน



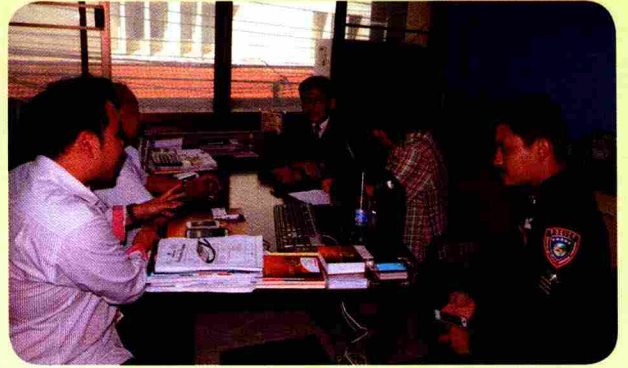
รมต. สันติฯ ระดมทีม สคบ. ตรวจสอบพิสูจน์อาหารทะเล เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภค

เมื่อวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖ เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายเสถียร วิพรมหา) พร้อมด้วยเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายบัณฑิต ตั้งประเสริฐ) เจ้าหน้าที่จาก Central Lab Thai พร้อมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชุมร่วมกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์น้ำมันรั่วในทะเลอ่าวพร้าว จังหวัดระยอง พร้อมลงพื้นที่ตรวจตลาดบ้านเพ แหล่งนำเข้าสัตว์น้ำและอาหารทะเลที่ขึ้นชื่อของจังหวัดระยอง



**รมต. สันติฯ สั่ง สคบ. เคลียร์อันตรายหน้าโรงเรียนด่วน**

เมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๖ นายเสถียร วิพรมหา เลขาธิการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วยนายจิรัชย์ มูลทองโร่ย เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานหลัก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่จังหวัดนนทบุรีลงพื้นที่ที่ริมรงค์ไ้ระวัง และตรวจสอบอาหารและสินค้าที่เป็นอันตรายต่อเด็ก บริเวณตลาดทำน่านนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี



**รมต. สันติฯ เร่ง สคบ. จัดการปัญหานักท่องเที่ยว**

เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๖ นายจรัสชัย มูลทองโรว์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นางสาวทรงศิริ จุมพล ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา นำทีมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมการท่องเที่ยว กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ลงพื้นที่ตรวจธุรกิจท่องเที่ยวพร้อมแนะนำผู้ประกอบการเกี่ยวกับการดำเนินการ เรื่องปัญหาหลอกลวงนักท่องเที่ยวในธุรกิจประเภทต่างๆ บริเวณถนนข้าวสาร



### สคบ. นำทีมบุกถึงแหล่งผลิต แก้ปัญหาชุดสังฆทานไร้คุณภาพ

เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๖ รต. สันติ พร้อมพัฒน์ ประธานกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ สคบ. เร่งแก้ปัญหาเรื่องร้องในธุรกิจชุดสังฆทาน โดยมอบให้นายเสถียร วิกรมหา เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมด้วย นายจรัสชัย มูลทองโร่ย เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะเจ้าหน้าที่จาก ๕ หน่วยงานหลัก คือ มหาเถรสมาคม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ออย. สำนักอนามัย กทม. บก.ปคบ. ลงพื้นที่ตรวจธุรกิจชุดสังฆทาน ย่านเสาชิงช้า กรุงเทพฯ



สคบ. เข้าร่วม MOU ครั้งสำคัญกับ ๑๗ หน่วยงาน เรื่อง การให้บริการรับงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๕๖ นายจรัสชัย มูลทองโร่ย เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าร่วมพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) พร้อมกับ ๑๗ หน่วยงาน เรื่อง การให้บริการรับงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยมีรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ นายณัฐวุฒิ ใสเกื้อ เป็นประธานในการเปิดงาน “เชื่อมโยงพันธมิตร ขับเคลื่อนธุรกิจไทย นำ AEC” ณ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาธุรกิจการค้า ชั้น ๖ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์



### สคบ. แฟร์ มั่นใจ ไทยแลนด์

เมื่อวันที่ ๒๗ - ๒๙ กันยายน ๒๕๕๖ ที่ปรีกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวิมล จันทร์จิราวุฒิกุล) เป็นประธานในพิธีเปิดงาน “สคบ.แฟร์ มั่นใจ ไทยแลนด์” โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (นายจรชัย มุลทองโร้ย) กล่าวรายงานความเป็นมาของโครงการ ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ อาคารซี ชั้น ๑-๒ และเอเทรียม บรรยากาศภายในงานมีทั้งความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค บันเทิง สินค้างฟ้า และโอท็อปมากมาย

## ผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) (ส่วนภูมิภาค)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ประสานงานกับคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ๗๕ จังหวัด ขอความร่วมมือในการรายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบสรุปได้ดังนี้

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๔,๒๐๓ ราย ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านโฆษณา	จำนวน	๑๙๗ ราย
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านฉลาก	จำนวน	๒,๐๖๙ ราย
๓. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสัญญา	จำนวน	๑,๘๗๕ ราย
๔. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง	จำนวน	๖๒ ราย

### ๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริโภค

ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ได้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค จำนวนทั้งสิ้น ๓,๖๒๕ ราย ดังนี้



เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน	
<b>๑. เจรจาไกล่เกลี่ย</b>	๖๓๙	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านโฆษณา	๒๕	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านฉลาก	๓๔๗	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสัญญา	๒๖๗	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง	-	ราย
<b>๒. อยู่ระหว่างการดำเนินการของเจ้าหน้าที่</b>	๕๗๗	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านโฆษณา	๑๕	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านฉลาก	๓๑๙	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสัญญา	๒๔๐	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง	๓	ราย
<b>๓. ส่งอัยการ</b>	๑๒๐	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านโฆษณา	๒	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านฉลาก	๒๓	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสัญญา	๙๕	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง	-	ราย
<b>๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นตามกฎหมาย</b>	๙๔	ราย



เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวน	
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านโฆษณา	๙	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านฉลาก	๓๘	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสัญญา	๔๕	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง	๒	ราย
<b>๕. ยุติเรื่อง</b>	<b>๑,๕๓๕</b>	<b>ราย</b>
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านโฆษณา	๖๑	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านฉลาก	๗๘๗	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสัญญา	๖๖๖	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง	๒๑	ราย
<b>๖. อื่นๆ (ให้คำปรึกษา/แนะนำ)</b>	<b>๑,๒๓๘</b>	<b>ราย</b>
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านโฆษณา	๘๕	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านฉลาก	๕๕๕	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสัญญา	๕๖๒	ราย
- ร้องเรียนเกี่ยวกับการขายตรงและตลาดแบบตรง	๓๖	ราย



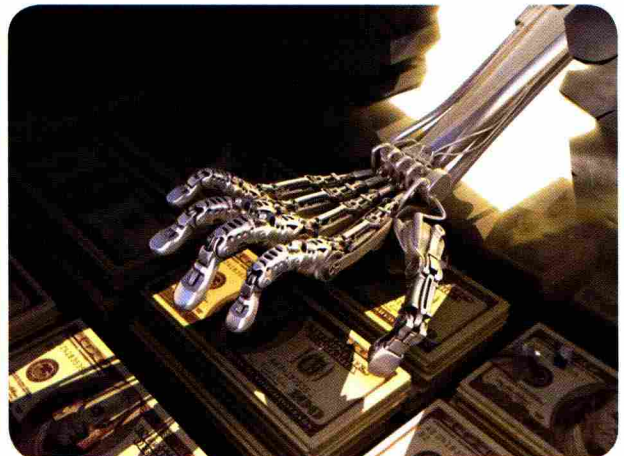
### ๓. การดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจ

ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ได้ดำเนินการตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่างๆ จำนวน ๗,๖๗๗ ราย ดังนี้

๑. การตรวจสอบการโฆษณา	จำนวน	๕๘๒	ราย
๒. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั่วไป	จำนวน	๖,๘๐๗	ราย
๓. การตรวจสอบสัญญา	จำนวน	๑๑๑	ราย
๔. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	จำนวน	๑๗๗	ราย

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การตรวจสอบ	จำนวน
๑. การตรวจสอบการโฆษณา	๕๘๒ ราย
- การโฆษณาตามกฎหมายฉบับที่ ๕ (การให้ของแถมเสี่ยงโชค ชิงรางวัล)	๒๖๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๙๔ ราย
ไม่ถูกต้อง	๖๘ ราย
- การโฆษณาตามกฎหมายฉบับที่ ๖ (การโฆษณาถวายพระพร)	๒๐๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒๐๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย



การตรวจสอบ	จำนวน
- การโฆษณาตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๗ (การโฆษณาขายบ้าน ที่ดิน อาคารชุด)	๑๑๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๑๔ ราย
ไม่ถูกต้อง	๔ ราย
<b>๒. การตรวจสอบสินค้าที่ควบคุมฉลาก/สินค้าอื่นๆ ทั้งหมด</b>	<b>๖,๘๐๗ ราย</b>
- ตรวจสอบฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก (ตรวจสอบ ณ สถานประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจ)	๖,๘๐๗ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๕,๓๓๓ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑,๔๗๔ ราย
<b>๓. การตรวจสอบสัญญา</b>	<b>๑,๓๑๔ ราย</b>
- สัญญาธุรกิจให้เช่าเครื่องใช้ไฟฟ้า	๙๘ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๖๖ ราย
ไม่ถูกต้อง	๓๒ ราย
- สัญญาธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์	๒๕๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๑๕๒ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑๐๓ ราย
- สัญญาอื่นๆ (สัญญาซื้อขายบ้าน ที่ดิน และอาคารชุด/สัญญาเช่าซื้อมือถือ/สัญญาให้ใช้สิทธิประกอบการ/บัตรเครดิต)	๑๓๔ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๙๘ ราย
ไม่ถูกต้อง	๓๖ ราย
- หลักฐานการรับเงินในธุรกิจการให้บริการเช่าซื้อรถยนต์	๔๗๕ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๒๙๗ ราย
ไม่ถูกต้อง	๑๗๘ ราย
- หลักฐานการรับเงินในธุรกิจขายก๊าซหุงต้มที่เรียกเงินประกันถึงก๊าซหุงต้ม	๓๕๒ ราย
พบว่า ถูกต้อง	๓๔๔ ราย
ไม่ถูกต้อง	๘ ราย
<b>๔. การตรวจสอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง</b>	<b>๒๔๖ ราย</b>
พบว่า ถูกต้อง	๒๔๖ ราย
ไม่ถูกต้อง	- ราย
เบี่ยงเบน	- ราย

#### ๔. การดำเนินงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕-กันยายน ๒๕๕๖) ได้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสิ้น ๕,๘๒๑ ครั้ง ดังนี้

- |   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| - การประชุมสัมมนาให้ความรู้กับผู้บริโภค | จำนวน | ๑๑๓   | ครั้ง |
| - การเผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์       | จำนวน | ๕,๗๐๘ | ครั้ง |

#### ๕. การประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖) ได้ดำเนินงานการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสิ้น ๔๙๕ ครั้ง ดังนี้

- |  |       |     |       |
|--|-------|-----|-------|
| - การประชุมคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค | จำนวน | ๓๗๒ | ครั้ง |
| - การประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด           | จำนวน | ๑๒๑ | ครั้ง |
| - การประชุมคณะกรรมการเปรียบเทียบความผิด                      | จำนวน | ๒   | ครั้ง |

# ส่วนที่ ๓

งบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๕๖



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

บาท

สินทรัพย์

หมายเหตุ

สินทรัพย์หมุนเวียน

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

๓

๓,๓๔๒,๑๑๕.๖๘

ลูกหนี้ระยะสั้น

๙๔๔,๗๒๕.๐๐

รายได้ค้างรับ

๘๒๒,๕๑๑.๖๐

วัสดุคงเหลือ

๑,๔๒๘,๓๓๗.๑๒

รวมสินทรัพย์หมุนเวียน

๖,๕๓๗,๖๘๙.๔๐

สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)

๔

๑๓,๖๐๒,๙๙๑.๙๘

สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)

๕

๗๑,๒๙๙.๗๑

รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน

๑๓,๖๗๔,๒๙๑.๖๙

รวมสินทรัพย์

๒๐,๒๑๑,๙๘๑.๐๙

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

บาท

หนี้สิน

หมายเหตุ

หนี้สินหมุนเวียน

เจ้าหนี้ระยะสั้น	๖	๔,๐๔๕,๔๖๑.๔๑
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	๗	๑,๙๓๐,๐๙๐.๙๒
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	๘	๒,๓๔๖,๒๐๐.๙๕
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>		<b>๘,๓๒๑,๗๕๓.๒๘</b>

หนี้สินไม่หมุนเวียน

รายได้รอการรับรู้ระยะยาว	๙	๗๒,๙๐๐.๐๐
เงินอุดหนุนรอการรับจากคลังระยะยาว		๖๐๐,๐๐๐.๐๐
<b>รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน</b>		<b>๖๗๒,๙๐๐.๐๐</b>
<b>รวมหนี้สิน</b>		<b>๘,๙๙๔,๖๕๓.๒๘</b>

สินทรัพย์สุทธิ

**๑๑,๒๑๗,๓๒๗.๘๑**

สินทรัพย์สุทธิ/ส่วนทุน

ทุน		๑๐,๖๑๒,๓๓๘.๘๓
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายสะสมยกมา	๓,๐๙๗,๘๐๙.๑๙	
หัก รายได้สูง(ต่ำ)กว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ	(๒,๔๙๒,๘๒๐.๒๑)	๖๐๔,๙๘๘.๘๑
<b>รวมสินทรัพย์สุทธิ</b>		<b>๑๑,๒๑๗,๓๒๗.๘๑</b>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

ลงชื่อ.....

(นายสุทธิศักดิ์ ภัทรมานะวงศ์)

ตำแหน่ง รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลงชื่อ.....

(นางสาวอัญชลี เจริญมหาราชชัย)

ตำแหน่ง เลขาธิการกรม

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
งบรายได้และค่าใช้จ่าย  
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

บาท

หมายเหตุ

รายได้จากการดำเนินงาน

รายได้จากรัฐบาล

รายได้จากงบประมาณ	๑๐	๑๖๖,๑๔๖,๒๙๑.๘๑
รวมรายได้จากรัฐบาล		<u>๑๖๖,๑๔๖,๒๙๑.๘๑</u>

รายได้จากแหล่งอื่น

รายได้ค่าธรรมเนียมและการให้บริการแก่บุคคลทั่วไป		๔๖,๖๓๒.๐๐
รายได้จากหน่วยงานอื่น		๔๑๙,๐๐๐.๐๐
รายได้จากการรับบริจาค		๘,๑๐๐.๐๐
รวมรายได้จากแหล่งอื่น		<u>๔๗๓,๗๓๒.๐๐</u>
รวมรายได้จากการดำเนินงาน		<u>๑๖๖,๖๒๐,๐๒๓.๘๑</u>

ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายบุคลากร	๑๑	๕๙,๖๗๙,๐๒๙.๐๒
ค่าบำเหน็จบำนาญ		๖,๘๘๐,๐๐๑.๑๕
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	๑๒	๑๘,๗๙๑,๖๔๒.๔๔
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง		๖๙๗,๓๔๕.๒๐
ค่าวัสดุและค่าใช้จ่าย	๑๓	๗๑,๒๐๖,๐๙๒.๔๖
ค่าสาธารณูปโภค	๑๔	๘,๑๕๗,๙๗๖.๖๔
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	๑๕	๓,๔๔๐,๑๖๒.๑๑
หน่วยงานโอนเงินกู้ที่เหลือคืนหน่วยงานอื่น	๑๙	๖๙,๒๐๐.๐๐
เงินอุดหนุนเพื่อการดำเนินงาน-องค์กรระหว่างประเทศ		๑๔,๘๙๕.๐๐
ค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุน		<u>๑๗๖,๕๐๐.๐๐</u>

รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน

รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน		<u>๑๖๙,๑๑๒,๘๔๔.๐๒</u>
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน		<u>(๒,๔๙๒,๘๒๐.๒๑)</u>
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายก่อนรายการรายได้แผ่นดิน		<u>(๒,๔๙๒,๘๒๐.๒๑)</u>
รายได้แผ่นดินสุทธิจากถอนคืนและจัดสรรตามกฎหมาย	๒๐	๐.๐๐
รายได้ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายสุทธิ		<u>(๒,๔๙๒,๘๒๐.๒๑)</u>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

## หมายเหตุประกอบงบการเงิน

- ๑ ข้อมูลหน่วยงาน
- ๒ สรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ
- ๓ เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด
- ๔ ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)
- ๕ สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)
- ๖ เจ้าหนี้ระยะสั้น
- ๗ ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย
- ๘ หนี้สินหมุนเวียนอื่น
- ๙ รายได้รอการรับรู้ระยะยาว
- ๑๐ รายได้จากงบประมาณ
- ๑๑ ค่าใช้จ่ายบุคลากร
- ๑๒ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- ๑๓ ค่าวัสดุและค่าใช้จ่าย
- ๑๔ ค่าสาธารณูปโภค
- ๑๕ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย
- ๑๖ รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่ายปีก่อน (๒๕๕๔)
- ๑๗ รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่ายปีก่อน (๒๕๕๕)
- ๑๘ รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่ายปีปัจจุบัน (๒๕๕๖)
- ๑๙ หน่วยงานโอนเงินกู้ที่เหลือคืนหน่วยงานอื่น
- ๒๐ รายงานรายได้แผ่นดิน
- ๒๑ ภาระผูกพัน

# สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## หมายเหตุประกอบงบการเงิน

### สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖

#### หมายเหตุที่ ๑ - ข้อมูลหน่วยงาน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๑ ปัจจุบัน สคบ. ตั้งอยู่ที่อาคารบี ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

#### ๑.๑ วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรกลางในการคุ้มครองผู้บริโภคของชาติในระดับสากล

#### ๑.๒ พันธกิจ (Mission)

๑. บังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค
๒. พัฒนากฎหมายและนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อเหตุการณ์
๓. สร้างเครือข่ายผู้บริโภคและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
๔. เผยแพร่ความรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ผู้บริโภครู้จักปกป้องและรักษาสิทธิของตนเอง

#### หมายเหตุที่ ๒ - สรุปนโยบายและการบัญชีที่สำคัญ

#### ๒.๑ หลักเกณฑ์ในการจัดทำงบการเงิน

งบการเงินนี้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์คงค้าง ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดในหลักการและนโยบายบัญชี สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ฉบับที่ ๒ ตามประกาศกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๔๖ การจัดประเภทและการแสดงรายการในงบการเงินถือปฏิบัติตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๒๓.๒/ว๔๑๐ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ เรื่องรูปแบบรายงานการเงินของหน่วยงานภาครัฐ

#### ๒.๒ หน่วยงานที่เสนอรายงาน

งบการเงินนี้เป็นการแสดงภาพรวมในระดับกรม ซึ่งเป็นรายการทางบัญชีที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

### ๒.๓ ขอบเขตของข้อมูลในรายงาน

รายการที่ปรากฏในงบการเงิน รวมถึงสินทรัพย์ หนี้สิน รายได้ และค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นของรัฐบาลในภาพรวม แต่ให้หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาและบริหารจัดการให้แก่รัฐบาลภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และรวมถึงสินทรัพย์ หนี้สิน รายได้ และค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นของหน่วยงานที่ใช้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของหน่วยงานเอง ไม่ว่ารายการดังกล่าวจะเป็นรายการที่เกิดจากเงินในงบประมาณหรือเงินนอกงบประมาณ

### ๒.๔ การรับรู้รายได้

- รายได้จากเงินงบประมาณรับรู้เมื่อได้รับอนุมัติคำขอเบิกเงินจากกรมบัญชีกลาง

- รายได้แผ่นดินรับรู้เมื่อได้รับเงิน

รายได้แผ่นดินแสดงเป็นรายการต่างหากจากรายได้และค่าใช้จ่ายจากกิจกรรมปกติของหน่วยงานในงบรายได้ และค่าใช้จ่าย

### ๒.๕ ลูกหนี้ระยะสั้น

รับรู้ตั้งแต่วันที่บันทึกรายการขอเบิกเงินตามจำนวนเงินในสัญญาการยืมเงิน

### ๒.๖ การรับรู้วัสดุคงเหลือ

- รับรู้เป็นค่าใช้จ่ายก่อนแล้วถึงปรับปรุงวัสดุที่เหลือเป็นสินทรัพย์เนื่องจากวิธีปฏิบัติในระบบสินทรัพย์ของ GFMS ในปัจจุบันค่อนข้างสลับซับซ้อนและอาจมีการบันทึกผิดพลาดได้โดยง่าย ดังนั้นหากวัสดุประเภทใดที่หน่วยงานคาดว่าจะใช้หมดภายในรอบระยะเวลาบัญชี โดยไม่จำเป็นต้องเก็บ Stock ก็ให้บันทึกเป็นค่าใช้จ่ายได้ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๑๐.๓/ว ๑๔๔ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๔๙ เรื่อง อัตราค่าเสื่อมราคาและการรับรู้วัสดุคงเหลือในระบบ GFMS

### ๒.๗ ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)

- อุปกรณ์ แสดงในราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม

อุปกรณ์ที่ได้มาก่อนปี ๒๕๔๐ ไม่นำมาบันทึกบัญชี แต่บันทึกไว้ในทะเบียนคุมสินทรัพย์

อุปกรณ์ที่ได้มาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๔๐-๒๕๔๕ บันทึกเฉพาะที่มีมูลค่าตั้งแต่ ๓๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

อุปกรณ์ที่ได้มาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๔๖ เป็นต้นไป บันทึกเฉพาะที่มีมูลค่าตั้งแต่ ๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป

### ๒.๘ สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)

แสดงในราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสม

### ๒.๙ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย

ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายคำนวณจากราคาทุนของอุปกรณ์ และสินทรัพย์ไม่มีตัวตนโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งานโดยประมาณของสินทรัพย์ ดังนี้

อุปกรณ์ ๒-๑๒ ปี

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ๕-๑๕ ปี

## ๒.๑๐ รายได้รอการรับรู้

รายได้รอการรับรู้ รับรู้เมื่อได้รับบริจาคหรือได้รับความช่วยเหลือเป็นเงินหรือสินทรัพย์และได้รับอนุญาตให้เก็บไว้เพื่อดำเนินงาน

เงินที่ได้รับไม่ได้ระบุวัตถุประสงค์ หรือสินทรัพย์ที่ได้รับที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนราชการภายในรอบระยะเวลาบัญชี ให้บันทึกเป็นรายได้ทั้งจำนวน

เงินที่ได้รับระบุวัตถุประสงค์ หรือสินทรัพย์ที่ได้รับที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนราชการมากกว่าหนึ่งรอบระยะเวลาบัญชีให้บันทึกเป็นหนี้สิน และทยอยรับรู้เป็นรายได้อย่างสมเหตุสมผลตลอดเวลา เพื่อจับคู่รายได้ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

## ๒.๑๑ เจ้าหนี้

รับรู้เมื่อได้ตรวจรับสินค้าหรือบริการจากผู้ขายหรือคู่สัญญาแล้ว

## ๒.๑๒ ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย

รับรู้เมื่อเกิดค่าใช้จ่ายค้างจ่าย โดยประมาณค่าตามระยะเวลาที่เกิดค่าใช้จ่ายนั้น

## ๒.๑๓ ทุน

รับรู้เมื่อเริ่มปฏิบัติตามระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง ซึ่งเกิดจากผลต่างระหว่างสินทรัพย์และหนี้สิน

## ๒.๑๔ ภาระผูกพัน

เป็นรายการหรือเหตุการณ์ทางบัญชีที่เป็นสัญญาหรือข้อผูกมัดที่เป็นนัยสำคัญแต่ยังไม่สามารถระบุจำนวนได้อย่างถูกต้อง

## หมายเหตุที่ ๓ - เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

	บาท
เงินฝากสถาบันการเงิน	๑,๖๙๔,๐๗๑.๗๓
เงินฝากคลัง	๑,๐๔๘,๐๔๓.๙๕
เงินทตรงราชการ	๖๐๐,๐๐๐.๐๐
<b>รวม เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด</b>	<b>๓,๓๔๒,๑๑๕.๖๘</b>

เงินฝากสถาบันการเงิน ประกอบด้วย

- เงินฝากธนาคาร - โฉงงบประมาณ	๕๗๕,๑๒๑.๗๓
- เงินฝากธนาคาร - นอกงบประมาณ	๑๘๓,๗๕๐.๐๐
- เงินฝากกระแสรายวันที่สถาบันการเงิน	๙๓๕,๒๐๐.๐๐

รวม

**๑,๖๙๔,๐๗๑.๗๓**

หมายเหตุที่ ๔ - ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)

	<b>บาท</b>
ครุภัณฑ์สำนักงาน	๕,๒๘๗,๒๕๐.๑๖
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	<u>๒,๗๗๔,๘๓๙.๙๐</u>
ครุภัณฑ์สำนักงาน (สุทธิ)	<u>๒,๕๑๒,๔๑๐.๒๖</u>
ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง	๔,๙๔๕,๘๘๔.๐๐
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	<u>๔,๙๔๕,๘๗๗.๐๐</u>
ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง (สุทธิ)	<u>๗.๐๐</u>
	<b>บาท</b>
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าวิद्यุ	๑,๖๓๐,๙๔๔.๑๙
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	<u>๑,๕๓๗,๓๑๔.๘๔</u>
ครุภัณฑ์ไฟฟ้าวิद्यุ (สุทธิ)	<u>๙๓,๖๒๙.๓๕</u>
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	๕,๓๐๗,๖๙๙.๒๑
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	<u>๔,๓๗๓,๘๖๘.๑๐</u>
ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่ (สุทธิ)	<u>๙๓๓,๘๓๑.๑๑</u>
คอมพิวเตอร์	๓๓,๘๗๘,๗๒๑.๘๗
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	<u>๒๗,๐๑๔,๔๑๙.๑๑</u>
คอมพิวเตอร์ (สุทธิ)	<u>๖,๘๖๔,๓๐๒.๗๖</u>
ครุภัณฑ์บ้านครัว	๔๑,๑๒๒.๐๐
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	<u>๔๑,๑๒๐.๐๐</u>
ครุภัณฑ์บ้านครัว (สุทธิ)	<u>๒.๐๐</u>
งานระหว่างก่อสร้าง	<u>๓,๑๙๘,๘๐๙.๕๐</u>
<b>รวม ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (สุทธิ)</b>	<u><u>๑๓,๖๐๒,๙๙๑.๙๘</u></u>

หมายเหตุ งานระหว่างก่อสร้าง จำนวน ๓,๑๙๘,๘๐๙.๕๐ บาท ประกอบด้วย

๑ ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ งวด ๑	๒๗๘,๒๕๐.๐๐	} มีทั้งหมด ๓ งวด งวดที่ ๓ เบิกปีงบประมาณ ๒๕๕๗
๒ ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ งวด ๒	๓๑๘,๐๐๐.๐๐	
๓ ระบบจองห้องประชุม งวด ๑	๕๙,๗๕๙.๕๐	} มีทั้งหมด ๒ งวด งวดที่ ๒ ยังไม่ได้เบิกจ่าย
๔ ระบบจองรถยนต์ งวด ๑	๕๒,๘๐๐.๐๐	
๕ ระบบจัดการฐานข้อมูล Microsoft SQL Sever งวด ๒	๓๕๐,๐๐๐.๐๐	} เบิกจ่ายแล้ว ๔ งวด เหลืองวดที่ ๕ ยังไม่ได้เบิกจ่าย
๖ ระบบจัดการฐานข้อมูล Microsoft SQL Sever งวด ๒	๓๕๐,๐๐๐.๐๐	
๗ ระบบเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค งวด ๓	<u>๑,๘๐๐,๐๐๐.๐๐</u>	} เบิกจ่ายแล้ว ๔ งวด เหลืองวดที่ ๕ ยังไม่ได้เบิกจ่าย
	<u>๓,๑๙๘,๘๐๙.๕๐</u>	

### หมายเหตุที่ ๕ - สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)

	บาท
โปรแกรมคอมพิวเตอร์	๑๙,๑๘๘,๗๖๐.๒๓
หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม	๑๙,๑๑๗,๔๖๑.๕๒
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (สุทธิ)	<u>๗๑,๒๙๘.๗๑</u>
ส/ทไม่มีตัวตนอื่น	๓,๔๔๘,๕๐๐.๐๐
หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม	๓,๔๔๘,๔๙๙.๐๐
ส/ทไม่มีตัวตนอื่น (สุทธิ)	<u>๑.๐๐</u>
รวม สินทรัพย์ไม่มีตัวตน (สุทธิ)	<u><u>๗๑,๒๙๙.๗๑</u></u>

### หมายเหตุที่ ๖ - เจ้าหนี้ระยะสั้น

	บาท
เจ้าหนี้การค้า-บุคคลภายนอก	๓,๖๔๘,๑๕๙.๐๑
เจ้าหนี้การค้า-หน่วยงานภาครัฐ	๒๒๘,๐๐๐.๐๐
เจ้าหนี้อื่น-หน่วยงานรัฐ	๑๖๙,๓๐๒.๔๐
รวม เจ้าหนี้ระยะสั้น	<u><u>๔,๐๔๕,๔๖๑.๔๑</u></u>

### หมายเหตุที่ ๗ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย

	บาท
ค่าสาธารณูปโภคค้างจ่าย	๓๔๘,๗๐๗.๕๙
ใบสำคัญค้างจ่าย	๑,๕๘๑,๓๘๓.๓๓
รวม ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	<u><u>๑,๙๓๐,๐๙๐.๙๒</u></u>

### หมายเหตุที่ ๘ - หนี้สินหมุนเวียนอื่น

	บาท
เงินประกันผลงาน	๓๖๒,๙๕๗.๐๐
เงินประกันอื่นๆ	๑,๙๘๓,๒๔๓.๙๕
รวม หนี้สินหมุนเวียนอื่น	<u><u>๒,๓๔๖,๒๐๐.๙๕</u></u>

### หมายเหตุที่ ๙ - รายได้รอการรับรู้ระยะยาว

	บาท
รับระหว่างงวด	๘๑,๐๐๐.๐๐
ลด ระหว่างงวด	๘,๑๐๐.๐๐
รวม รายได้รอการรับรู้	<u><u>๗๒,๙๐๐.๐๐</u></u>

หมายเหตุ หน่วยงานได้รับการสนับสนุนเครื่องโปรเจคเตอร์จาก บริษัท จอย วิชั่น จำกัด ยี่ห้อ Epson รุ่น EB-x๐๑ จำนวน ๓ เครื่อง ราคาเครื่องละ ๒๗,๐๐๐ บาท เป็นราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว รวมทั้งสิ้น ๘๑,๐๐๐ บาท พร้อมติดตั้ง ณ ห้องประชุม ๑-๓ เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต่อไป

## หมายเหตุที่ ๑๐ - รายได้จากงบประมาณ

	บาท
รายได้จากงบบุคลากร	๕๒,๔๘๕,๓๗๒.๓๓
รายได้จากงบดำเนินงาน	๔๑,๒๐๒,๘๕๓.๔๗
รายได้จากงบลงทุน	๔๘๗,๙๖๙.๕๐
รายได้จากงบรายจ่ายอื่น	๖๔,๒๑๘,๘๗๘.๕๖
รายได้จากงบกลาง	๑๑,๐๐๑,๗๘๓.๙๒
หัก เบิกเกินส่งคืนเงินงบประมาณ	๓,๒๕๐,๕๖๕.๙๗
<b>รวม รายได้จากงบประมาณ</b>	<b><u>๑๖๖,๑๔๖,๒๙๑.๘๑</u></b>

## หมายเหตุที่ ๑๑ - ค่าใช้จ่ายบุคลากร

	บาท
เงินเดือน	๓๓,๖๕๒,๕๙๗.๓๙
ค่าล่วงเวลา	๑,๒๖๖,๖๐๐.๐๐
เงินตอบแทนพิเศษของผู้ได้รับเงินเต็มขั้น	๔๐,๒๑๕.๖๐
เงินค่าตอบแทนพนักงานราชการ	๑๗,๘๐๕,๑๑๘.๕๘
เงินค่าครองชีพ	๔๐๖,๔๙๔.๒๙
ค่าจ้างประจำ	๓๓๔,๐๒๐.๐๐
เงินรางวัล	๒๓๕,๓๖๒.๓๗
เงินช่วยค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอก-รพ.รัฐ	๒,๑๓๕,๒๑๒.๐๐
เงินช่วยค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยใน-รพ.รัฐ	๕๒๐,๔๓๕.๑๑
เงินช่วยการศึกษาบุตร	๑๔๓,๑๒๕.๐๐
เงินชดเชยสมาชิก กบข.	๕๖๘,๕๒๗.๗๗
เงินสมทบ กบข.	๘๕๒,๗๙๑.๖๔
เงินสมทบ กสจ.	๑๐,๐๒๐.๖๐
เงินสมทบประกันสังคม	๖๘๘,๒๕๒.๐๐
ค่าเช่าบ้าน	๘๑,๕๕๐.๐๐
ค่าตอบแทนเหมาจ่ายแทนการจัดหารถประจำตำแหน่ง	๙๓๘,๗๐๖.๖๗
<b>รวม ค่าใช้จ่ายบุคลากร</b>	<b><u>๕๙,๖๗๙,๐๒๙.๐๒</u></b>

## หมายเหตุที่ ๑๒ - ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

ค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม - ในประเทศ  
 ค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม - บุคคลภายนอก  
**รวม ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม**

บาท

๔,๑๘๗,๕๘๔.๒๘

๑๔,๖๐๔,๐๕๘.๑๖

๑๘,๗๙๑,๖๔๒.๔๔

## หมายเหตุที่ ๑๓ - ค่าวัสดุและค่าใช้จ่าย

ค่าวัสดุ  
 ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา  
 ค่าเชื้อเพลิง  
 ค่าจ้างเหมาบริการ - บุคคลภายนอก  
 ค่าจ้างเหมาบริการ - หน่วยงานภาครัฐ  
 ค่าตอบแทนเฉพาะงาน  
 ค่าตอบแทนอื่น  
 ค่าธรรมเนียมทางกฎหมาย  
 ค่าธรรมเนียม  
 ค่าจ้างที่ปรึกษา  
 ค่าครุภัณฑ์มูลค่าต่ำกว่าเกณฑ์  
 ค่าใช้จ่ายในการประชุม  
 ค่าเช่าสิ่งหาริมทรัพย์ - บุคคลภายนอก  
 ค่าเช่าเบ็ดเตล็ด-บุคคลภายนอก  
 ค่าใช้สอยอื่น ๆ  
 ค่าใช้จ่ายผลึกส่งเป็นรายได้แผ่นดิน  
 ค่าประชาสัมพันธ์  
**รวม ค่าวัสดุและค่าใช้จ่าย**

บาท

๒,๑๕๕,๗๘๕.๗๙

๑๑๒,๗๘๐.๑๐

๔๗๐,๘๑๕.๓๐

๑๙,๙๓๒,๖๕๖.๖๒

๑,๐๒๗,๘๙๒.๐๐

๔๙,๕๓๔.๐๐

๘,๗๖๐,๘๙๘.๓๕

๒๗๔,๑๒๗.๓๒

๑,๒๐๐.๐๐

๑๑,๒๑๑,๒๖๐.๐๐

๓๐๘,๓๙๖.๓๙

๕,๓๑๘,๖๖๘.๗๕

๗๒,๓๙๖.๔๘

๘๑๙,๘๕๓.๐๗

๙๐,๗๖๑.๕๐

๒๑๑,๕๖๒.๐๐

๒๐,๓๘๗,๕๐๔.๗๙

๗๑,๒๐๖,๐๙๒.๕๖

### หมายเหตุที่ ๑๔ - ค่าสาธารณูปโภค

ค่าไฟฟ้า	บาท
ค่าน้ำประปา	๓,๓๖๒,๒๓๑.๙๕
ค่าโทรศัพท์	๖,๓๕๕.๘๐
ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม	๙๖๓,๔๙๓.๐๑
ค่าบริการไปรษณีย์โทรเลขและขนส่ง	๑,๑๖๖,๖๘๒.๘๘
รวม ค่าสาธารณูปโภค	<u>๒,๖๕๙,๒๑๓.๐๐</u>
	<u>๘,๑๕๗,๙๗๖.๖๔</u>

### หมายเหตุที่ ๑๕ - ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย

ค่าเสื่อมราคา-ครุภัณฑ์สำนักงาน	บาท
ค่าเสื่อมราคา-ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ	๓๙๘,๙๓๐.๖๕
ค่าเสื่อมราคา-ครุภัณฑ์โฆษณาและเผยแพร่	๒๓,๙๐๘.๒๗
ค่าเสื่อมราคา-อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓๐๔,๔๗๖.๖๗
ค่าตัดจำหน่าย-โปรแกรมคอมพิวเตอร์	๒,๖๙๓,๒๔๓.๖๖
รวม ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	<u>๑๙,๖๐๒.๘๖</u>
	<u>๓,๔๔๐,๑๖๒.๑๑</u>

### หมายเหตุที่ ๑๖ - รายงานฐานะการเงินงบประมาณรายจ่ายปีก่อน (๒๕๕๔)

รายการ	เงินกันไว้เบิกเหลือในปี (สุทธิ)	ใบสั่งซื้อ/สัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
<b>แผนงบประมาณ ๒๕๕๔</b>				
ผลผลิต : ผู้บริโภคได้รับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในสิทธิด้านต่าง ๆ				
งบบุคลากร	-	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบดำเนินงาน	-	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบลงทุน	๑,๐๕๔,๕๐๐.๐๐	๑,๐๕๙,๗๘๐.๐๐	๐.๐๐	๔,๗๒๐.๐๐
งบรายจ่ายอื่น	๕๒๐,๕๐๐.๐๐	๐.๐๐	๕๒๐,๕๐๐.๐๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑,๕๗๕,๐๐๐.๐๐</b>	<b>๑,๐๕๙,๗๘๐.๐๐</b>	<b>๕๒๐,๕๐๐.๐๐</b>	<b>๔,๗๒๐.๐๐</b>
ผลผลิต : ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองสิทธิในด้านต่าง ๆ				
งบบุคลากร	-	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบดำเนินงาน	๑,๐๙๖,๔๔๐.๐๐	๐.๐๐	๑,๐๙๖,๔๔๐.๐๐	๐.๐๐
งบลงทุน	-	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบรายจ่ายอื่น	-	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๙๖,๔๔๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>	<b>๑,๐๙๖,๔๔๐.๐๐</b>	<b>๐.๐๐</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๒,๖๗๑,๔๔๐.๐๐</b>	<b>๑,๐๕๙,๗๘๐.๐๐</b>	<b>๑,๖๑๖,๙๔๐.๐๐</b>	<b>๔,๗๒๐.๐๐</b>

หมายเหตุที่ ๑๗ - รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่ายปีก่อน (๒๕๕๕)

รายการ	งบสุทธิ	การสำรองเงิน	ใบสั่งซื้อ/สัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
<b>แผนงบประมาณ ๒๕๕๕</b> ผลผลิต : การอำนวยความสะดวกผู้ใช้กฎหมายและคุ้มครองผู้บริโภค					
งบบุคลากร	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบดำเนินงาน	๔,๓๓๗,๔๒๒.๗๑	๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๔,๑๘๔,๐๘๙.๓๘	๑๓๓,๓๓๓.๓๓
งบลงทุน	๘๗๔,๓๔๐.๐๐	๑๗,๖๕๑.๐๐	๓๖๘,๗๑๙.๕๐	๔๘๗,๙๖๙.๕๐	๐.๐๐
งบรายจ่ายอื่น	๓๔,๘๑๗,๐๙๙.๑๒	๒๑,๑๖๖.๗๖	๑๑,๘๙๒,๕๐๐.๐๐	๒๒,๙๐๓,๔๓๒.๓๖	๐.๐๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๔๐,๐๒๘,๘๖๑.๘๓</b>	<b>๓๘,๘๑๗.๗๖</b>	<b>๑๒,๒๘๑,๒๑๙.๕๐</b>	<b>๒๗,๕๗๕,๔๙๑.๒๔</b>	<b>๑๓๓,๓๓๓.๓๓</b>

หมายเหตุที่ ๑๘ - รายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่ายปีปัจจุบัน (๒๕๕๖)

รายการ	งบสุทธิ	การสำรองเงิน	ใบสั่งซื้อ/สัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
<b>แผนงบประมาณ ๒๕๕๖</b> ผลผลิต : การอำนวยความสะดวกผู้ใช้กฎหมายและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค					
งบบุคลากร	๕๔,๐๘๔,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๒,๗๐๓,๗๙๐.๒๖	๑,๓๘๐,๕๐๙.๗๔
งบดำเนินงาน	๔๐,๕๗๑,๑๐๐.๐๐	๓,๐๗๐,๐๐๐.๐๐	๓,๒๒๒,๓๖๙.๒๗	๓๔,๒๗๔,๖๐๖.๓๕	๔,๑๒๔.๓๘
งบลงทุน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบรายจ่ายอื่น	๕๕,๗๒๒,๘๐๐.๐๐	๓,๗๕๘,๐๐๐.๐๐	๑๔,๐๔๗,๓๓๙.๗๕	๓๗,๙๑๓,๓๔๕.๘๓	๓,๑๑๔.๔๒
<b>รวม</b>	<b>๑๕๐,๓๗๗,๒๐๐.๐๐</b>	<b>๖,๘๒๘,๐๐๐.๐๐</b>	<b>๑๗,๒๖๙,๗๐๙.๐๒</b>	<b>๑๒๔,๘๙๗,๗๒๒.๔๔</b>	<b>๑,๓๘๗,๗๔๘.๕๔</b>
ผลผลิต : ส่งเสริมและพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคสู่ประชาคมอาเซียน					
งบบุคลากร	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบดำเนินงาน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบลงทุน	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
งบรายจ่ายอื่น	๒๙,๕๗๕,๐๐๐.๐๐	๑,๐๓๓,๐๐๐.๐๐	๒๔,๐๓๑,๐๙๔.๐๐	๔,๕๐๗,๘๒๒.๐๐	๓,๐๘๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๙,๕๗๕,๐๐๐.๐๐</b>	<b>๑,๐๓๓,๐๐๐.๐๐</b>	<b>๒๔,๐๓๑,๐๙๔.๐๐</b>	<b>๔,๕๐๗,๘๒๒.๐๐</b>	<b>๓,๐๘๔.๐๐</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๙,๙๕๒,๒๐๐.๐๐</b>	<b>๗,๘๖๑,๐๐๐.๐๐</b>	<b>๔๑,๓๐๐,๘๐๓.๐๒</b>	<b>๑๒๙,๓๙๕,๕๖๔.๔๔</b>	<b>๑,๓๙๐,๘๓๒.๕๔</b>

หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวน ๒๑๖,๐๐๘,๒๐๐.๐๐ บาท ได้โอนให้หน่วยงานภายนอกเบิกแทนเพื่อช่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๖,๐๕๖,๐๐๐.๐๐ บาท และเบิกจ่ายได้จำนวน ๓๕,๗๕๖,๖๘๐.๖๖ บาท

## หมายเหตุที่ ๑๙ - หน่วยงานโอนเงินกู้ที่เหลือคืนหน่วยงานอื่น

หน่วยงานได้รับการโอนเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ (SAL) สำหรับสนับสนุนเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ “กระบวนการงานจัดการปัญหาของผู้บริหารเพื่อสร้างความโปร่งใส” จำนวน ๔๑๙,๐๐๐ บาท และหน่วยงานได้ใช้งบประมาณไปทั้งสิ้น ๓๔๙,๘๐๐ บาท และมีเงินคงเหลือ จำนวน ๖๙,๒๐๐ บาท หน่วยงานได้โอนเงินคงเหลือคืนให้แก่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เรียบร้อยแล้ว

## หมายเหตุที่ ๒๐ - รายงานรายได้แผ่นดิน

	บาท
รายได้แผ่นดินที่จัดเก็บ	
รายได้แผ่นดิน-นอกจากภาษี	
รายได้อื่น	
รายได้จากค่าปรับอื่น	๓,๑๑๗,๑๘๒.๙๘
รายได้เงินเหลือจ่าย	๓๓๗,๐๔๔.๓๖
รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอื่น	๗๒,๕๖๘.๐๐
รายได้ดอกเบี้ยเงินฝากที่สถาบันการเงิน	๑,๐๕๒.๑๘
รวมรายได้อื่น	<u>๓,๕๒๗,๘๔๗.๕๒</u>
รวมรายได้แผ่นดิน-นอกจากภาษี	<u>๓,๕๒๗,๘๔๗.๕๒</u>
รวมรายได้แผ่นดินที่จัดเก็บ	๓,๕๒๗,๘๔๗.๕๒
หัก รายได้ถอนคืนจากคลัง	(๑๐,๐๐๐.๐๐)
หัก รายได้แผ่นดินนำส่งคลัง	<u>(๓,๕๑๗,๘๔๗.๕๒)</u>
รายได้แผ่นดินสุทธิจากถอนคืนและจัดสรรตามกฎหมาย	<u><u>๐.๐๐</u></u>

### หมายเหตุที่ ๒๑ - ภาระผูกพัน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีภาระผูกพันตามสัญญา ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๖ จำนวนเงิน ๔๑,๓๐๐,๘๐๓.๐๒ บาท (การขยายเวลาเบิกจ่ายเงินงบประมาณ แบบมีหนี้ผูกพัน)

ปีงบประมาณ	ขยายเวลาเบิกจ่าย ตามแผนงบประมาณ	จำนวน (รายการ)	จำนวนเงิน (บาท)
๒๕๕๖	๒๕๕๔	๒	๑,๐๔๙,๗๘๐.๐๐
	๒๕๕๕	๖	๑๒,๒๖๑,๒๑๙.๕๐
	๒๕๕๖	๑๐๑	๔๑,๓๐๐,๘๐๓.๐๒
รวม		๑๐๙	๕๔,๖๑๑,๘๐๒.๕๒

# สิทธิผู้บริโภค ๕ ประการ

(ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒)

“คือสิทธิตามรัฐธรรมนูญที่ประชาชนในฐานะผู้บริโภค จะได้รับความคุ้มครองจากองค์กรของรัฐ”



๑. สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร รวมทั้งคำพรรณาคุณภาพที่ถูกต้อง และเพียงพอ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ  
คือ จะต้องได้รับทราบข้อมูล รายละเอียดที่สำคัญและจำเป็นของสินค้าหรือบริการ นั้นๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอ ผ่านทางฉลากสินค้า สื่อโฆษณา เอกสาร สัญญา
๒. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ  
คือ การที่สามารถเลือกซื้อ ใช้สินค้าบริการได้โดยสมัครใจ ไม่มีใครบังคับหรือชักจูง โดยไม่เป็นธรรม

๓. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ  
คือ การได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีคุณภาพ มาตรฐานไม่ก่อให้เกิดอันตราย
๔. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา  
คือ การได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบ
๕. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย  
คือ การได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย จากการถูกละเมิดสิทธิ  
(ตามข้อ ๑-๔)

## หน้าที่ของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภคทั้ง ๕ ประการนี้ จะได้รับผลเต็มที่ต่อเมื่อปฏิบัติดังนี้

๑. ใช้ความรอบครอบ ระมัดระวัง ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ อาทิ พิจารณาเงื่อนไขการโฆษณาให้ถี่ถ้วน ตรวจสอบรายละเอียดของฉลากสินค้า อ่านสัญญาให้เข้าใจ ถ้ามีข้อสงสัยให้สอบถามก่อนตัดสินใจ
๒. เก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน อาทิ สัญญา ใบเสร็จ เอกสารโฆษณา ฯลฯ เพราะจะจำเป็นอย่างยิ่งในกรณีเกิดปัญหาร้องเรียน
๓. เมื่อมีปัญหา โทณละเมิดสิทธิ อย่าเพิกเฉย ให้ใช้สิทธิในการร้องเรียนอย่างเต็มที่ ให้ระลึกเสมอว่าทุกคนมีกฎหมายคุ้มครอง

# ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้บริโภค

ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการใช้ความระมัดระวังตามสมควร ในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ การให้ความสำคัญในรายละเอียดของฉลากสินค้า การโฆษณาสินค้าหรือบริการ และเงื่อนไขในเอกสารสัญญาหรือใบเสร็จรับเงิน ดังนี้

## ในการซื้อสินค้าหรือบริการ

๑. ต้องตรวจสอบฉลากของสินค้าเพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบสินค้าแต่ละยี่ห้อก่อนตัดสินใจเลือก
๒. สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ คุณภาพของสินค้าจากผู้ขาย หรือผู้ที่เคยใช้สินค้านั้นแล้ว
๓. ศึกษาเงื่อนไข หรือข้อจำกัดของสินค้า เช่น วัน เดือน ปี ที่ผลิตหรือหมดอายุ วิธีการใช้ การเก็บรักษา ค่าเตือนหรือข้อควรระวังของสินค้าให้เข้าใจ เพื่อสามารถใช้สินค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประหยัด
๔. ร้องขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของสินค้าว่าเป็นจริงตามที่ระบุไว้ที่ฉลากของสินค้าหรือไม่ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค
๕. ผู้บริโภคอย่าด่วนหลงเชื่อคำโฆษณาของสินค้าหรือบริการ ต้องศึกษาเงื่อนไขรายละเอียดอื่นๆ ของตัวสินค้าหรือบริการที่อาจไม่ได้ระบุไว้ในการโฆษณาเนื่องจากการโฆษณาสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่จะเสนอแต่ข้อดีและเงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ส่วนข้อเสีย มักจะไม่กล่าวถึงในการโฆษณาจึงจำเป็นที่ผู้บริโภคต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากการสอบถามผู้ขาย หรือบริษัทผู้ผลิต



### “หลังจากซื้อสินค้าหรือบริการ”

ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการเก็บรักษาพยานหลักฐานต่างๆ ที่แสดงถึงการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคไว้เพื่อการเรียกร้องตามสิทธิของตน พยานหลักฐานดังกล่าว อาจเป็นสินค้าที่แสดงให้เห็นว่ามีปริมาณ หรือคุณภาพไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในฉลาก มีความสกปรก หรือมีพิษที่ก่อให้เกิดอันตราย ควรจำสถานที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นไว้เพื่อประกอบการร้องเรียน และต้องเก็บเอกสารโฆษณา และใบเสร็จรับเงินเอาไว้ด้วย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคขึ้น ผู้บริโภคมีหน้าที่ในการดำเนินการร้องเรียนตามสิทธิของตน โดยร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสินค้าหรือบริการนั้น โดยตรง หรือร้องเรียนมายัง สคบ. ตามช่องทางต่างๆ

# การเตรียมตัวเพื่อร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการคุ้มครอง ดังนั้นการร้องทุกข์ เมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการซื้อสินค้าหรือบริการถือเป็นเรื่องที่ชอบธรรม ที่ผู้บริโภคควรกระทำ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจชดใช้ความเสียหาย และเพื่อเป็นการลงโทษ หรือปรามมิให้ผู้ประกอบการธุรกิจเอาเปรียบผู้บริโภค

การเตรียมตัวของผู้บริโภค เพื่อจะมาร้องทุกข์เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ หากเอกสารหลักฐานที่ผู้บริโภคนำมาไม่ครบถ้วน จะทำให้ผู้บริโภคเสียเวลาในการยื่นเรื่อง

## เอกสารหลักฐาน

เรื่องจะต้องเตรียม เอกสารหลักฐานให้พร้อม เพื่อจะนำมาใช้ประกอบกับ การบันทึกร้องเรียน ดังนี้

๑. บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรประจำตัวข้าราชการ
๒. ทะเบียนบ้านผู้ร้องเรียน
๓. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อกับผู้ประกอบการ
๔. หนังสือจอง, สัญญาจอง, สัญญาจะซื้อขาย
๕. เอกสารโฆษณา, ภาพถ่าย (ถ้ามี)
๖. ใบเสร็จรับเงิน เอกสารรับเงินเรียงลำดับการชำระค่างวด
๗. หนังสือ, จดหมายโต้ตอบระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ประกอบการ (ถ้ามี)
๘. เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองทะเบียนนิติบุคคล เป็นต้น
๙. ไปรษณียบัตร จำนวน ๑ แผ่นพร้อมกรอก ชื่อ-ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
๑๐. อากรแสตมป์ จำนวน ๓๐ บาท

“กรณีร้องเรียนเรื่องบ้าน ที่ดินจัดสรรและอาคารชุด  
เอกสารทั้งหมดให้ถ่ายสำเนา ๕ ชุด”

# การยื่นเรื่องร้องเรียน

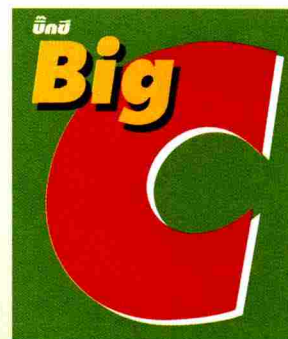
ผู้บริโภคยื่นเรื่องร้องเรียนที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (กรุงเทพฯ) หรือ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในจังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด ในแบบบันทึกคำร้องเรียนพร้อมแนบเอกสาร (เอกสารลงชื่อรับรองสำเนาทุกฉบับ) มอบให้เจ้าหน้าที่
๒. ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียด ในแบบหนังสือมอบอำนาจ (มอบอำนาจให้ สคบ. ดำเนินการแทนผู้ร้อง) พร้อมติดอากรแสตมป์ จำนวน ๓๐ บาท
๓. กรณีผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้มาร้องเรียนแทน จะต้องมีหนังสือรับรองมอบอำนาจจากผู้บริโภค (พร้อมติดอากรแสตมป์จำนวน ๓๐ บาท) นำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

# การใช้สิทธิร้องเรียน

ผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ระบบร้องเรียน online ผ่าน [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)
- ทางไปรษณีย์ ด้วยจดหมาย หรือแบบฟอร์มการร้องเรียน รับได้ที่



**Fashionisland**  
THE JOY OF SHOPPING

- ด้วยตัวเอง ที่ สคบ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ชั้น ๕ อาคารรัฐประศาสนภักดี (บี) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐



- หรือปรึกษาได้ที่ สายด่วน สคบ. 1166
- ต่างจังหวัด ร้องเรียนได้ที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ เทศบาล อบต. และ ศูนย์ กศน. ตำบล



สคบ.

1 1 6 6

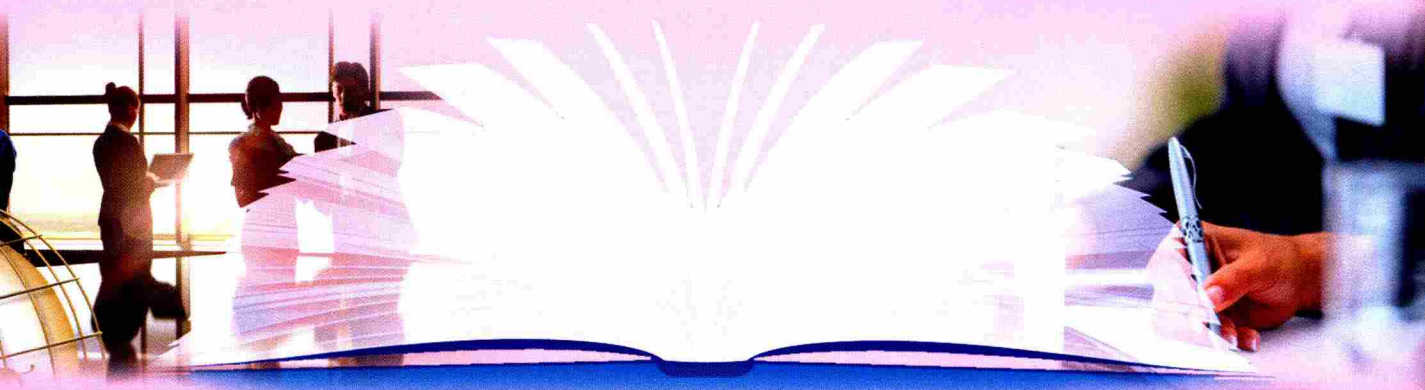
“ ทุกเรื่องร้อนใจของผู้บริโภค  
คือภารกิจของ สคบ. ”

เสริมสร้างความรู้  
 ละเมิดสิทธิ์ News  
 Educating ฉลาดสินค้า  
 โฆษณาหลอกลวง การตลาดแบบตรง  
 ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค  
 สินค้าน่าอันตราย  
 คำนึงคดีแทนผู้บริโภค  
 contract  
 consumer network  
 คุ่มครองนักท่องเที่ยว  
 ละเมิดสิทธิ์  
 รับเรื่องร้องเรียน  
 บัตรเครดิต  
 คุ่มครองผู้บริโภค  
 Advertising  
 consumer  
 consumer right  
 สัญญาไม่เป็นสัญญา  
 คอนโดมิเนียม  
 สินค้าและบริการทั่วไป  
 องค์กรกลางในการคุ้มครองผู้บริโภค



# ส่วนที่ ๔

คณะผู้จัดทำ





คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ที่ ๑๖๑/๒๕๕๖  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำหนังสือรายงานประจำปี ๒๕๕๖

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะดำเนินการจัดทำหนังสือรายงานประจำปี ๒๕๕๖ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้เป็นที่ทราบโดยทั่วไป และเป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำหนังสือรายงานประจำปี ๒๕๕๖ ดังต่อไปนี้

- |   |                  |
|---|------------------|
| ๑. นายอำพล วงศ์ศิริ<br>เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค               | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นายสุทธิศักดิ์ ภัทรมานะวงศ์<br>รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | คณะกรรมการ       |
| ๓. นายบัณฑิต ตั้งประเสริฐ<br>รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค      | คณะกรรมการ       |
| ๔. นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนทิธิพันธ์<br>ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายและคดี              | คณะกรรมการ       |
| ๕. นายพิฆเนศ ต๊ะปวง<br>ผู้อำนวยการสำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค | คณะกรรมการ       |
| ๖. นางสาวอัญชลี เจริญมหาราชชัย<br>เลขานุการกรม                            | คณะกรรมการ       |
| ๗. นางสาวทรงศิริ จุมพล<br>ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา        | คณะกรรมการ       |
| ๘. นางชื่นสุข เมธากุลวัฒน์<br>ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก     | คณะกรรมการ       |
| ๙. นางสุกัญญา สันทัด<br>ผู้อำนวยการกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา          | คณะกรรมการ       |

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ๑๐. ร้อยตรี ไพโรจน์ คณิงทรัพย์<br>ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์                         | คณะทำงาน                    |
| ๑๑. นางวไลพรธม บรรจสุวรรณ<br>หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  | คณะทำงาน                    |
| ๑๒. นางสุรียรัตน์ กระตุปัญญา<br>หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน  | คณะทำงาน                    |
| ๑๓. นายเดชาวัต แจ้งชื่น<br>หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์<br>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์               | คณะทำงาน                    |
| ๑๔. นางสาวเบญญาภา เมธาวราพร<br>หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่<br>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์      | คณะทำงาน                    |
| ๑๕. นางสาวพิรญาณ์ องค์กรไพบุลย์สกุล<br>นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ<br>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ | คณะทำงานและเลขานุการ        |
| ๑๖. นางสาวดวงรัตน์ จันทร<br>นักประชาสัมพันธ์<br>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์                      | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๗. นางสาววิชุดา เพ็ชรลาดาคุณ<br>นักประชาสัมพันธ์<br>กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์                 | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะทำงานดำเนินการจัดทำหนังสือรายงานประจำปี ๒๕๕๖ โดยประมวลจากผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๖ (ตุลาคม ๒๕๕๕-กันยายน ๒๕๕๖) ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖



(นายอำพล วงศ์ศิริ)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ยึดมั่นศักดิ์ศรี  
โปร่งใส  
ใส่ใจผู้บริโภค



## ค ค U. คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการ

(มอบหมายรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี)

เลขาธิการนายกรัฐมนตรี

กรรมการ

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กรรมการ

ปลัดกระทรวงพาณิชย์

กรรมการ

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กรรมการ

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรรมการ

ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

กรรมการ

ปลัดกระทรวงคมนาคม

กรรมการ

เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

กรรมการ

ผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกิน ๘ คนซึ่ง ครม.แต่งตั้ง

กรรมการ

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กรรมการและเลขานุการ







สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
Office of the Consumer Protection Board