



“ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค”



นายพิมนต์ ต๊ะปวง

รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานนายกรัฐมนตรี

การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑
และ(ฉบับที่ ๓)พ.ศ.๒๕๕๖

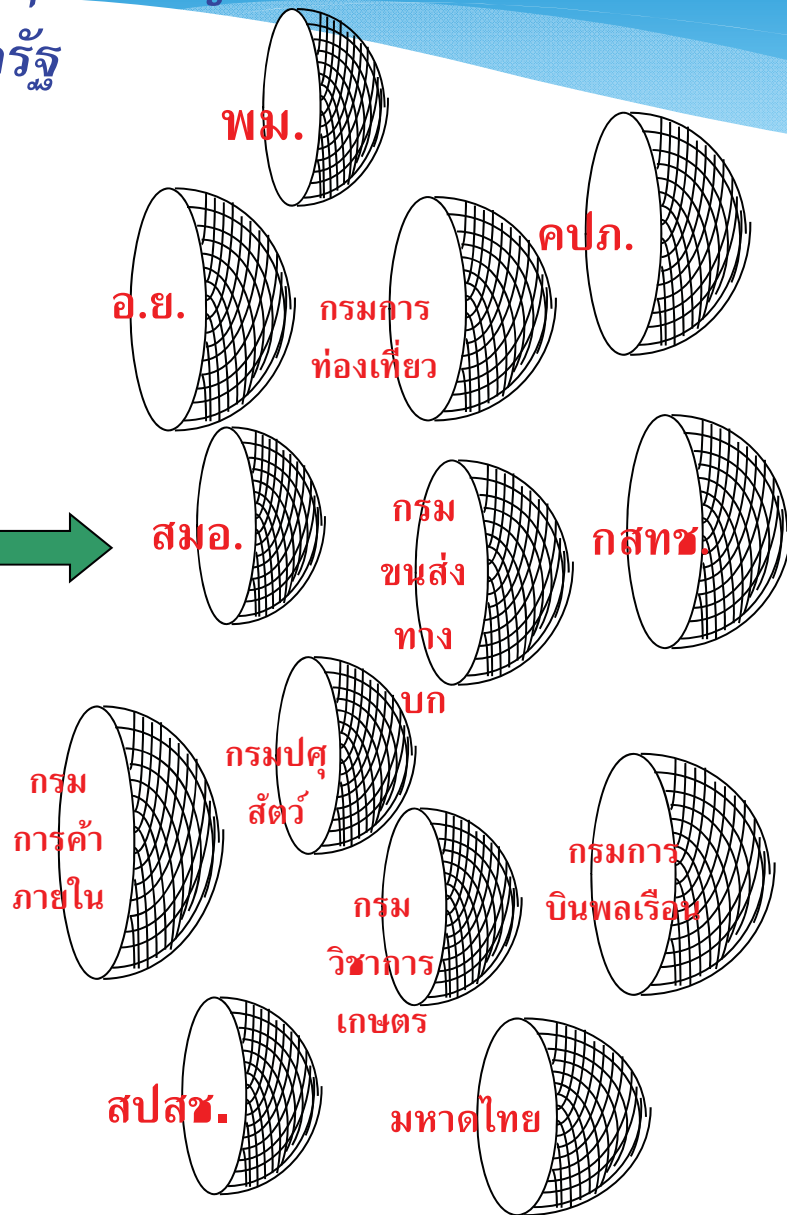


ทั้งนี้ ความที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้

ภาพรวม “การคุ้มครองผู้บริโภค” โดย

หน่วยงานภาครัฐ

ปัญหาการ
คุ้มครอง
ผู้บริโภคด้าน
ต่างๆ



สคบ.

ตาม พ.ร.บ.
คุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. 2522 แก้ไข
เพิ่มเติม(ฉบับที่ 2)
พ.ศ.2541 และ
(ฉบับที่ 3) พ.ศ.
2556



ผู้บริโภค



“พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม
(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑(ฉบับที่ ๓)พ.ศ.๒๕๕๖”

บทบัญญัติในหมวดนี้ ให้ความคุ้มครอง ๔ ด้าน

๑. ด้านการโฆษณา

๒. ด้านฉลากสินค้า

๓. ด้านสัญญา

๔. โดยประการอื่น ได้แก่ สินค้า/บริการที่อาจเป็นอันตราย ,
การดำเนินคดีแทนผู้บริโภค, การรับรองสมาคม มูลนิธิ

การดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้ภารกิจ ของ สคบ.

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(10)

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

- คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา(22)

- คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก(30)

- คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา(35ทวิ)

- พนักงาน เจ้าหน้าที่(5)
- เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค (39)

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค (20)



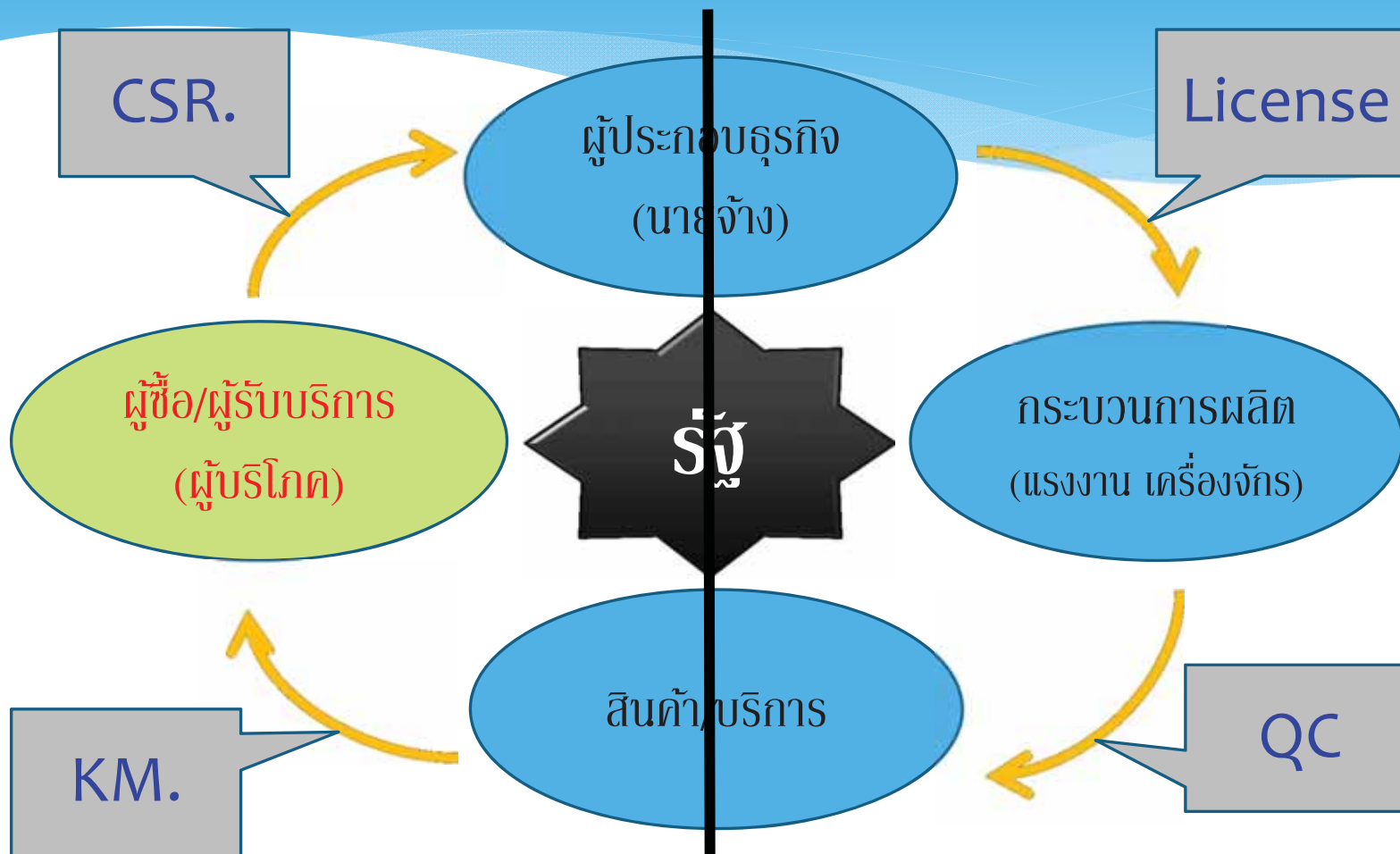
แนวคิดการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

* เจตนารมณ์การคุ้มครองผู้บริโภค

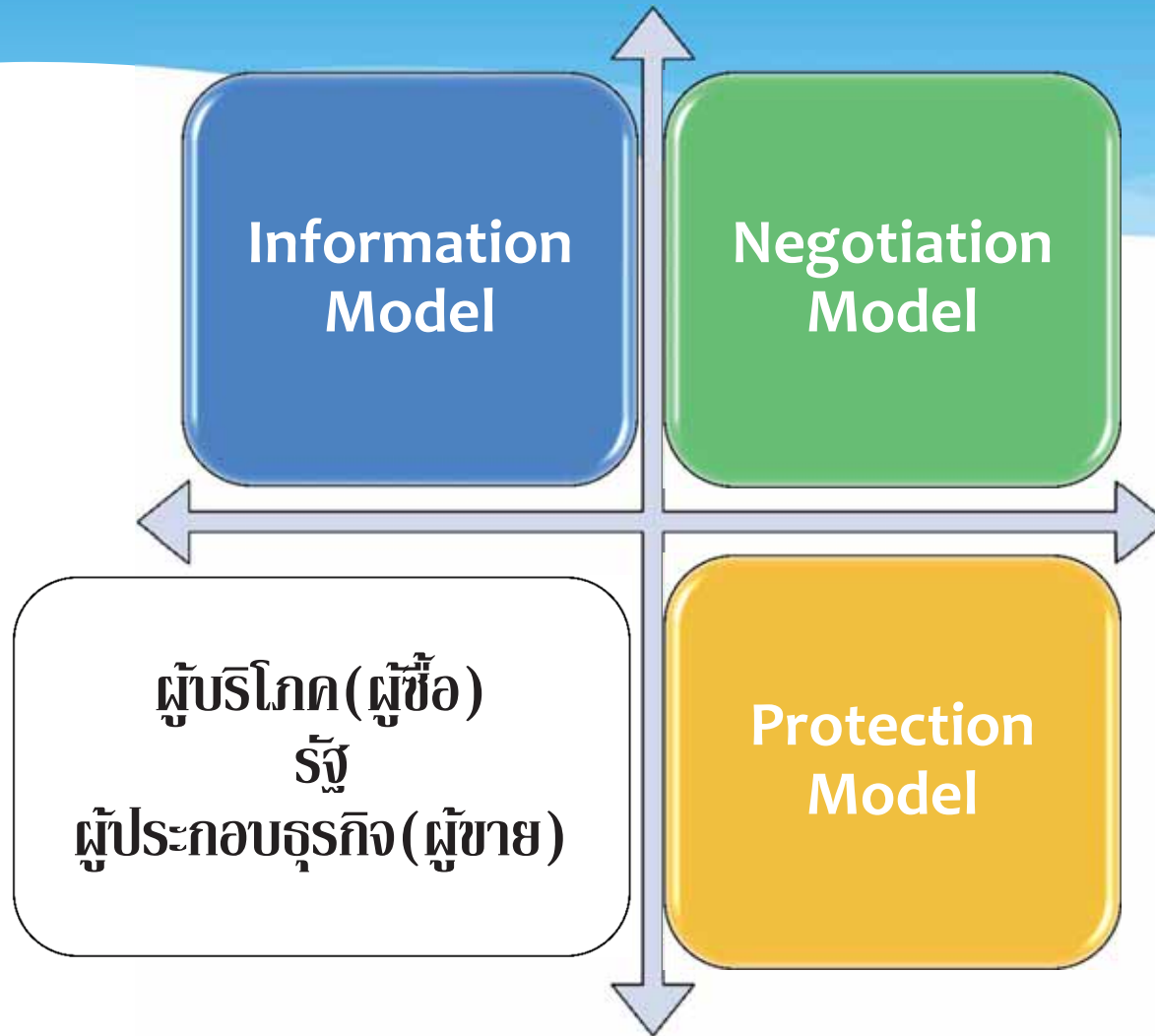
- มีการเสนอขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ต่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- ผู้ประกอบการได้นำกลยุทธ์ในทางการตลาดและการโฆษณามาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
- ผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ เพราะไม่อาจทราบความจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าและบริการต่าง ๆ

จำเป็นต้องกำหนดกฎหมายให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยกำหนดให้มีองค์กรของรัฐเพื่อตรวจตราดูแลผู้ประกอบการและผู้ประกอบการโฆษณา เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

แนวคิดบูรณาการ งานคุ้มครองผู้บริโภค



รูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



◇ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนราชการ ระดับกรม ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในส่วนกลาง

◇ สถานที่ตั้งอยู่ ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคาร บี ชั้น 5 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

◇ ◇ แบ่งส่วนราชการภายในเป็น 2 สำนัก 5 กอง และ 2 กลุ่มงาน

มาตรา 20 แห่ง พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค

พ.ศ.2522 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการ

คุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้



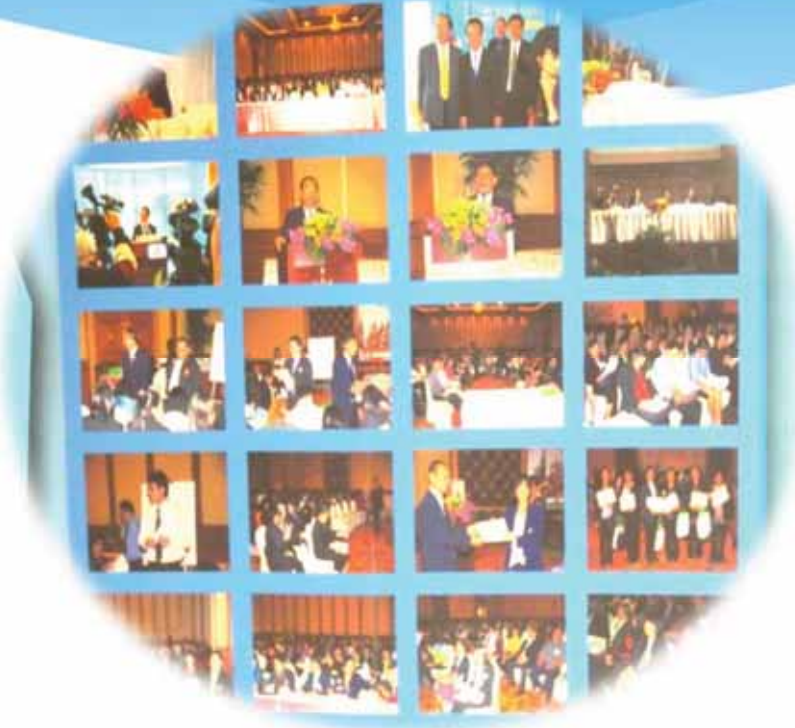
อืม...ปัญหา 108..??

เฮ้อ...จะทำยังไง..

(1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดีที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



(2) ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค....



(3) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานอื่น



(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภครในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ



(5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้ และการศึกษาแก่ผู้บริโภคร่วมเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด



- (6) ประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือ กำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ
- (7) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย



การตัดสินใจซื้อ



- รายได้
- ประสบการณ์ในการซื้อ
- ตราสินค้า
- ประเภทสินค้า
- ความถี่ในการใช้
- ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ
- ทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์
- ราคา
- ช่องทางการจำหน่าย
- ความพึงพอใจ
- การส่งเสริมการขาย

ช่องทางการร้องทุกข์ของ สคบ.

-ศูนย์รับเรื่อง: Call center 1166 /เทศบาล/ตำบล/จังหวัด/เขต กทม./
ศูนย์การศึกษา กศน.

-จดหมาย:



-อิเล็กทรอนิกส์: www.ocpb.go.th  ร้องเรียน online

E-mail: consumer@ocpb.go.th/web broad/Facebook/

App.รับเรื่องร้องทุกข์,ติดตามผลร้องทุกข์,แจ้งเบาะแส*





The best Consumers Protection.



“เสรษฐกิจพอเพียง”

เป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำริชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า 25 ปี ตั้งแต่ก่อนวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ และมีอยู่ภายหลังได้ทรงเน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

“การบริหารจัดการ ภายใต้แนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

