

# กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับผู้ประกอบธุรกิจรถยนต์



Customer Handling Management

- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ(พ.ศ. 2522)  
**CP LAW : (Consumer Protection LAW )**
- พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก  
สินค้าที่ไม่ปลอดภัย  
**PL LAW : (Product Liability Law)**
- การดำเนินคดีแบบกลุ่ม  
**(Class Action)**
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล  
**(Personal Data Protection)**

## ผู้บริโภค หมายถึง

- ผู้ซื้อ หรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือ
- ผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และ
- ผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม



## ผู้รับผิดชอบ = ผู้ประกอบการ

- ผู้ประกอบการ
- ผู้ผลิต หมายถึงผู้แบ่งตวง ประกอบ  
ดัดแปลง ติดตั้ง หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต
- ผู้นำเข้าสินค้า
- ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต  
ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้
- ผู้ใช้ชื่อทางการค้า เครื่องหมาย  
ทางการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือ  
แสดงว่าให้เข้าใจเป็นผู้ผลิต



- 1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- 2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- 3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และ
- 5 สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายตามกฎหมาย

**ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน สคบ.**

- 1** ยื่นเรื่องผ่านระบบร้องเรียน online ทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th) หรือ อีเมล [consumer@ocpb.go.th](mailto:consumer@ocpb.go.th)
- 2** กรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (ดาวน์โหลดจาก [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)) พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน ส่งจดหมายมาที่ สคบ. อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา น.แจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- 3** เดินทางมาร้องเรียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สคบ. ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ชั้น 1 อาคารบี ฟังได้
- 4** ร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม หรือสำนักงานจังหวัด

**ส่วนภูมิภาค**

- สายด่วน 1166 โดยขานเลขที่รับแจ้งเรื่อง กับเจ้าหน้าที่ เช่น OCPB0160/.... หรือแจ้งชื่อ-สกุลของผู้ร้อง
- ตรวจสอบผ่านระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ทางเว็บไซต์ [www.ocpb.go.th](http://www.ocpb.go.th)

**ช่องทางติดตามสถานะเรื่อง**

**1166**



**ฟ้องฟรี  
ไม่ต้องมีทนาย**



สามารถรับแบบฟอร์มร้องเรียน ได้ที่  
ห้างสรรพสินค้าชั้นนำใกล้บ้าน



**1**

ส่งมอบสินค้าหรือบริการไม่ตรงตามกำหนด

**2**

สินค้าพบความชำรุดบกพร่อง

**3**

งานซ่อมไม่ได้มาตรฐาน

**4**

ไม่ปฏิบัติตามเอกสารโฆษณา / สัญญา

**5**

ไม่คืนเงินหรือคืนล่าช้า กรณีผู้บริโภค  
ไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ

## ● CP LAW : (Consumer Protection LAW )

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522  
คือ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ที่ให้ความคุ้มครอง  
แก่ประโยชน์ ของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ

ด้านโฆษณา  
สินค้าและบริการ



ด้านสัญญา



ด้านฉลาก



■ CP LAW ให้บังคับใช้ 23 สิงหาคม 2551



## ด้านโฆษณา

- โฆษณาหลักของ TMT และผู้แทนจำหน่าย

## ด้านสัญญา

- สัญญาส่งจองรถยนต์, ใบเสร็จรับเงิน,  
สัญญาซื้อขาย, เอกสารรับประกันคุณภาพ

## ด้านฉลาก

- คู่มือการใช้รถ, โบรชัวร์, ป้ายคำเตือนต่างๆ  
บนรถยนต์



# กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการจำหน่ายรถยนต์

การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ได้แก่

1

ข้อความ**ไม่เป็นเท็จ** หรือเกินความเป็นจริง

ขนาดตัวอักษร  
ไม่ต่ำกว่า 2 มิลลิเมตร

2

ข้อความที่ก่อให้เกิด**ความเข้าใจผิด**เกี่ยวกับสินค้าบริการ

3

ข้อความที่เป็นการสนับสนุนให้มีการ**กระทำที่ผิดกฎหมาย**

4

ข้อความที่ทำให้เกิดความ**แตกแยก**ในหมู่ประชาชน

5

ข้อความอย่างอื่น ตามที่**กำหนดในกฎกระทรวงกำหนด**



**11** HILUX  
แชมป์ยอดขาย  
11 ปีซ้อน  
พ.ศ. 2549-2560

**ไฮลักซ์ 11  
แกรนด์ อริบ หนึบ อริบ  
ครองใจคนไทยทั่วประเทศ**

**ซื้อวันนี้ รับข้อเสนอพิเศษ**

ผ่อนสบาย<sup>\*\*\*</sup>  
เริ่มต้น **4,899.-** พร้อมรับ ประกันภัยชั้น 1<sup>\*\*\*</sup>

รับเพิ่ม บัตรกำนัลเครื่องใช้ไฟฟ้า<sup>\*\*\*</sup>  
มูลค่ากว่า **20,000.-**

วันนี้ - 31 ม.ค. 60

ระบบช่วงล่าง DCS ออกแบบใหม่ทุกชิ้น เพื่อที่สุดการทรงตัว มั่นใจทุกสถานการณ์

- ทรงตัวนิ่ง ขับขึ้นเนินเวลากดเกาะ
- เกาะถนนดีเยี่ยม โดยเฉพาะทาง Off-Road
- แบริ่งเสริม รองรับน้ำหนักได้เต็มพิกัด

ไม่โฆษณาเกินจริง  
หรือโฆษณานั้นเป็นเท็จ  
มีข้อมูลพิสูจน์  
การใช้งานจริง

ข้อความในเอกสาร  
ต้องชัดเจน ขนาด  
ตัวอักษรต้อง  
ไม่ต่ำกว่า 2 มม.

**ฝ่าฝืนปรับผู้ประกอบการจกชั้นต่ำ  
100,000 บาท**

**ซื้อวันนี้ รับข้อเสนอพิเศษ**  
ผ่อนสบาย

เริ่มต้น **4,899.-** พร้อมรับ ประกันภัยชั้น 1 **20,000.-**

รับเพิ่ม บัตรกำนัลเครื่องใช้ไฟฟ้า มูลค่ากว่า

วันนี้ - 31 ม.ค. 60



**ซื้อวันนี้ รับข้อเสนอพิเศษ**  
ผ่อนสบาย

เริ่มต้น **4,899.-** พร้อมรับ ประกันภัยชั้น 1 **20,000.-**

รับเพิ่ม บัตรกำนัลเครื่องใช้ไฟฟ้า มูลค่ากว่า

1 ม.ค. 60 - 31 ม.ค. 60



1) ระบุรุ่น ปี รถยนต์  
ที่จำหน่ายให้ชัดเจน

2) ระบุเงื่อนไขการส่งเสริม  
การจำหน่ายที่ชัดเจน  
3) ระบุระยะเวลาเริ่มต้นการ  
ส่งเสริมการจำหน่ายที่ชัดเจน

ฝ่าฝืนปรับผู้ประกอบธุรกิจขั้นต่ำ 100,000 บาท



**ระยะเวลา  
เริ่มต้นการส่งเสริม  
การขาย**

**ตั้งแต่วันที่ 4 ก.ย. 63 - 31 ธ.ค. 63**  
**\*เงื่อนไขเป็นไปตามที่  
บริษัทฯ กำหนด**

**ฝาฝุ่นรับผู้ประกอบธุรกิจขั้นต่ำ 100,000 บาท**

 **TOYOTA**  
ขับเคลื่อนความสุข

**TOYOTA**  
**Welcome Home :)**  
มอบความรู้สึกดีๆ ให้กับ  
**ยินดีต้อนรับคุณกลับบ้าน**

สำหรับรถไฮลักซ์ วีโก้ และรีโว่  
ที่มีอายุ 5 ปีขึ้นไป

**ส่วนลด 25%**  
แพ็คเกจเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง  
รวมไส้กรองและปะเก็น  
**ฟรี! ค่าแรง**

4 ก.ย. - 15 ต.ค. 63  
\*เงื่อนไขไปตามบริษัทกำหนด

สัปดาห์พร้อมทดลองขับ  
ได้แล้ววันนี้ ที่ศูนย์บริการ  
โตโยต้า ทั่วประเทศ

 โตโยต้า ฮา里斯 เอทีพีใหม่!  
 โตโยต้า ฮา里斯 ใหม่!

**ระยะเวลา  
เริ่มต้นการส่งเสริม  
การจำหน่าย**

**วันที่ 4 ก.ย. 63 – 15 ต.ค. 63**  
**\*เงื่อนไขเป็นไปตามที่ บริษัทฯ กำหนด**

**ฝาฝุ่นปรับผู้ประกอบธุรกิจขั้นต่ำ 100,000 บาท**

บริการปลอดภัย...  
ห่วงใยรถ ใส่ใจคุณ

ล้างทำความสะอาด  
รถ  
เช็ดกระจก  
ภายใน  
ฉีดพ่น  
ยาฆ่าเชื้อ

**พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ  
ห้องโดยสาร**  
พร้อมเช็ก 24 รายการฟรี

ส่วนลด 15%  
อะไหล่กลุ่มไส้กรอง

ลดสูงสุด 1,000 บาท  
เมื่อเปลี่ยนยาง 4 เส้น\*

ส่วนลด แบตเตอรี่สูงสุด 400 บาท\*

ผ่อนสบาย 0% 10 เดือน  
ดอกเบี้ยสูงสุด

อะไหล่กลุ่มช่วงล่าง  
ลดสูงสุด 20%

24 ธันวาคม 2563 – 31 มกราคม 2564 \*เงื่อนไขเปิดใบแทนกับบริษัทฯ กำหนด

**ระยะเวลา  
เริ่มต้นการส่งเสริม  
การจำหน่าย**

**วันที่ 4 ธ.ค. 63 – 31 ม.ค. 64**  
**\*เงื่อนไขเป็นไปตามที่ บริษัทฯ กำหนด**

**ฝาฝุ่นปรับผู้ประกอบธุรกิจขั้นต่ำ 100,000 บาท**





แสดงไว้ที่คู่มือการใช้งานรถยนต์ และแสดงไว้ในลักษณะที่บริเวณคงทนถาวรของรถยนต์ ซึ่งผู้ใช้สามารถเห็นและอ่านได้อย่างชัดเจน

ตัวอย่างที่ 1 แสดงรายละเอียดของสินค้า



ตัวอย่างที่ 2



แผงบังแดด



ไฟหน้า

ตัวอย่างที่ 3

มาตรฐานอุตสาหกรรมมรดก



ฝ่าฝืนปรับผู้ประกอบธุรกิจขั้นต่ำ 100,000 บาท

\*กรณีนำออกก่อนการส่งมอบจะต้องได้รับการเซ็นอนุมัติจากลูกค้า

# มาตรการเข้มงวดการใช้รถป้ายแดง

**กรมขนส่งฯ  
ยกเลิกป้ายแดง**



ระหว่าง 1 ต.ค. - 31 ส.ค. 60  
**จับ-ปรับในอัตราเบื้องต้น**  
กับรถป้ายแดงที่ยังไม่จดทะเบียน  
นานเกิน 60 วัน นับจากวันรับรถ

**1 ม.ค. 61 เป็นต้นไป**  
เข้มงวดตรวจจับรถป้ายแดง  
ที่ยังไม่จดทะเบียน **เกิน 30 วัน**  
**พบปรับไม่เกิน 10,000 บาท**



**กรมการขนส่งทางบก และ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**  
**ระบุ!!! มาตรการเข้มงวดการใช้รถป้ายแดง**  
ป้องกันปัญหาการใช้รถผิดกฎหมาย กำหนดดำเนินการแบบเป็นขั้นตอน





มีความผิดตามกฎหมายอาญา  
ฐานความผิดปลอมแปลง  
เอกสารทางราชการ

**ผิดทุกกรณี!!!!** แม้จะอ้างว่า  
ได้แจ้งผู้บริโภครับทราบแล้วว่า  
ป้ายแดงที่ส่งมอบให้ผู้บริโภคคือ  
"ป้ายแดงปลอม"



ฝ่าฝืนปรับตั้งแต่ 1,000 - 10,000 บาท โทษจำคุก ตั้งแต่ 6 เดือน - 5 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ

### คู่มือ



สัญลักษณ์ที่ใช้ในคู่มือเล่มนี้

คำเตือน และ ข้อควรระวัง

คำเตือน

ข้อความในคำเตือนจะเตือนถึงสิ่งที่จะทำให้เกิดอันตรายหรือบาดเจ็บแก่บุคคล ถ้าละเลยคำเตือนนี้ ท่านจะได้รับคำแนะนำให้ปฏิบัติตาม หรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

ข้อควรระวัง

**ต้องมีคู่มือการใช้งานผลิตภัณฑ์ โดยระบุค่าเดือน และข้อควรระวัง**

ข้อควรระวัง

ตัวได้อ่อน

ปฏิบัติดังนี้

1. จอด
2. ดับเครื่องยนต์
3. เบรค

ข้อควรระวัง

น้ำหนัก

การวิ่ง

เปิด

ในกรณีนี้

ความเสี่ยง

การวิ่ง

การ

ในกรณี

20

### ฉลากผลิตภัณฑ์



ปรับปรุงค่าเดือนหลังผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าใช้งานผิดประเภท

แผงบังแดด



ไฟหน้า

## ต้องแสดงคำเตือนแจ้งผู้บริโภคร



คำเตือน... ชุดหูฟังนี้ออกแบบมาเพื่อใช้กับ อุปกรณ์บันเทิงบนเครื่องบิน ก่อนใช้โปรดปรึกษามันท์บริการที่ได้รับกาบริการของอุปกรณ์บันเทิงนั้น

Warning..This headset is designed to be used with in-flight entertainment system. Please consult with your appliance manufacturer or authorized care center before using with other entertainment system.

THAI 17 86 2310



ข้อยกเว้นในการจำกัดความรับผิดชอบ ต้องแสดงคำเตือนแจ้งผู้บริโภคร **“เพื่อความปลอดภัยของเด็ก ควรอยู่ในความดูแลของผู้ปกครอง”** และควรอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม



ข้อยกเว้นในการจำกัดความรับผิดชอบ ต้องแสดงคำเตือนแจ้งผู้บริโภคร **“เพื่อความปลอดภัยของเด็ก ควรอยู่ในความดูแลของผู้ปกครอง”**



## อุณหภูมิที่สุ่มเสี่ยง 50 องศาฯ ขึ้นไป

### 1 ไฟแช็ค



อาจจะเปิดได้  
เมื่อเจอความร้อนสูง

### 2 โทรศัพท์มือถือ



สารเคมีในแบตเตอรี่จะทำปฏิกิริยา จนเกิด  
อาการบวม และระเบิดหรือติดไฟ

### 4 พาวเวอร์แบงก์



### 3 กระจ่างสเปรย์



แก๊สภายในจะทำปฏิกิริยาและระเบิด

### 5 ขวดน้ำ

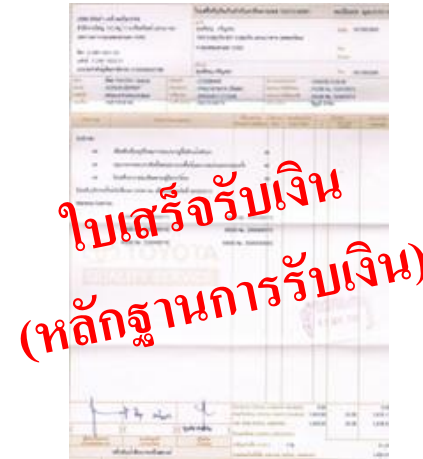
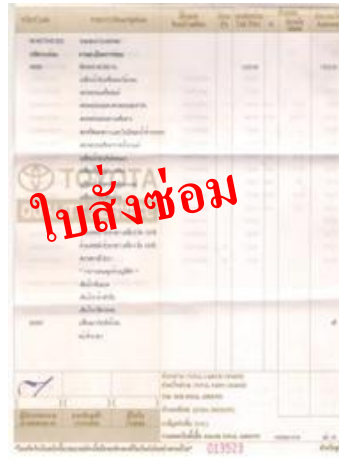


เกิดเปลวไฟได้เมื่อแสงอาทิตย์  
ส่องกระทบมุมทำให้เกิดการ  
รวมแสงและประกายไฟ

ไม่ควรเปิดกระจาดรถทิ้งไว้ เพราะออกซิเจนจากอากาศทำให้ไฟติดและลุกลามง่ายขึ้น

**กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านบริการซ่อมทั่วไป และ  
ซ่อมตัวถังและสี  
(มีผลบังคับใช้ 1 มกราคม 2547)**

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์  
เป็นธุรกิจที่ควบคุมในรายการหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.2546



**ทั้งหมดนี้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ เพื่อใช้เป็นข้อยกเว้นในการจำกัดความรับผิด**

**เอกสารที่ต้องระมัดระวังเพื่อป้องกันมิให้ลูกค้าฟ้องร้อง**

1. ใบตรวจรับรถยนต์ หลักฐานการรับรถ ใบสั่งซ่อม
2. เอกสารหลักฐาน ว่าลูกค้าได้ทราบและได้รู้และได้เห็น เช่น ระยะเวลา การซ่อมวิธีการทำสีพิเศษ (ต้องพ่นมากกว่า 1 ชั้นงาน ที่ได้รับจ้าง)
3. ใบเสร็จรับเงิน



## ใบสั่งซ่อม

### สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาและข้อร้องเรียนมากที่สุด

1. วัน/เวลานัดซ่อม
2. เงื่อนไขการให้บริการ
3. ลงชื่ออนุมัติทุกครั้ง ที่สั่งซ่อม
4. ตรวจสอบสภาพรถยนต์และอุปกรณ์

## ให้ธุรกิจการให้บริการซ่อมรถยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ.2546

**ปรับผู้ประกอบการธุรกิจสูงสุด 100,000 บาท**

ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ  
ทั้งการซ่อมตัวถังรถ  
และการบริการทั่วไป

ระยะเวลาการใช้รถ ทั้งวันรับรถ และวันส่งมอบ

ยี่ห้อ, รุ่น, หมายเลขเครื่องและตัวถัง,  
หมายเลขทะเบียนรถ

ลายมือชื่อของผู้มีอำนาจออกหลักฐานการรับเงิน  
ลายมือชื่อของผู้เข้ารับบริการเพื่อยืนยันการได้รับบริการ

รายการที่ซ่อมพร้อมค่าแรง

<b>TOYOTA</b>		ใบเสร็จรับเงิน (Receipt) / ใบกำกับภาษี		เลขที่เอกสาร : 08-08595 A		
บริษัท คิว.ซี.เอส. จำกัด		เลขที่เอกสาร : 1		วันที่ : 16/05/2008 25215		
8 ซ. สุขุมวิท 16 ต. สุขุมวิท แขวงคลองเตย		วันที่ : 16:07:43		เวลาที่ : 502125		
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110		รหัสลูกค้า : 502125		ประเภทงาน : 6/S		
โทร. 02-2611093-8 มือถือ		ใบสั่งซื้อ : 08-05871				
E-Mail :						
เลขที่ใบแจ้งหนี้ : MROV2596100054950 เลขที่เครื่อง : 1KD-9856002 วันที่ออกใบ : 25/04/2007 ระยะเวลา/วันที่เข้าซ่อม : 47,537 กม. / 18/03/2008						
เบอร์โทร : KUN51R-NKPSYT ชื่อ/รุ่น : Toyota/HLPV รหัสผู้ขาย : 11098 ระยะเวลา/วันที่รับรถ : 47,538 กม. / 18/03/2008						
ทะเบียน : ฒ-8704 สี : Silver M พนักงานรับรถ : เคซมร ขนส่งงาน : CUST/WAR						
รายการ/Code	รายการ/Description	ยี่ห้อ/สภาพของใหม่ Brand/Condition	จำนวน Qty	ราคาต่อหน่วย Unit Price	ส่วนลด/Discount %	รวมเงิน Amount
รายการซ่อม 1 50000A	รายละเอียดงานซ่อม ระยะเวลา 50,000 กม. - เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง - ตรวจสอบเบรค - ตรวจสอบระบบส่งกำลัง - ตรวจสอบช่วงล่าง - ตรวจสอบไฟส่องสว่าง, แตร, ใบพัดและน้ำล้าง - เปลี่ยนน้ำมันเกียร์ - ตรวจสอบสภาวะการทำงานของ - เช็คลมยาง/ น้ำกลั่น - ตรวจสอบความเรียบร้อยทั่วไป ** ซิล เติงท้ายข้อหน้าด้านซ้าย **					(ฟรี)
หมายเลขใบ	รายการอะไหล่					
1 A 90430-12031-1	ปะเก็นหน้าคาน N014	TOYOTA/ใหม่	1	15.00		15.00
2 A 90915-YZD22	กรองเครื่อง 5V2 1KD	TOYOTA/ใหม่	1	175.00		175.00
3 O 08883-81620	น้ำมันเกียร์ (รถ)	TOYOTA/ใหม่	1	738.00		738.00
4 O 08883-81700	น้ำมันเกียร์ (ลิตร)	TOYOTA/ใหม่	1	135.00		135.00
5 O 08886-80905	น้ำมันเกียร์ TYPE IV	TOYOTA/ใหม่	1	1,250.00		1,250.00
6 O PZT01-8752L- < J-05393 C-88968 R-83176 >	น. เกียร์ตราสเฟียร์	TOYOTA/ใหม่	2	397.00		794.00
* ใบประกันการซ่อมระยะเวลาไหลเป็นเวลา 3 เดือน หรือระยะทาง 5,000 กม. แล้วแต่ระยะใดถึงก่อน						
* เพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ กรุณา						
ติดต่อฝ่ายซ่อมล่วงหน้า โทร. (077) 282323						
* ลูกค้าเครดิต โปรดชำระเงินภายใน 30 วัน *						
* * * งานที่ได้ผ่านการตรวจเช็ค QC แล้ว *						
อ้างอิงใบแจ้งรายการซ่อมเลขที่ 51-00591 วันที่ 18/03/2008 )						
			จำนวน (TOTAL LABOUR CHARGE)		0.00	0.00
			ค่าอะไหล่รวม (TOTAL PARTS CHARGE)		3,107.00	3,107.00
			รวม (SUB-TOTAL AMOUNT)		-	3,107.00
			ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT.)		7.00%	217.49
			รวมยอดเงินทั้งสิ้น (GRAND TOTAL AMOUNT)			3,324.49
ลงนาม (AUTHORIZED BY)		ลายเซ็นลูกค้า (CUSTOMER)	ผู้รับเงิน (CASHIER)			
-สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้						

## ใบสั่งซ่อม

### 1. วัน/เวลานัดซ่อม

กรณีตามปัญหา

●กรณีรถยนต์ซ่อมหนัก หรือรถยนต์รอซ่อม รอประกันอนุมัติ รออะไหล่ลงการดำเนินการ

ข้อเท็จจริงตามปัญหา

●ให้ระบุในเอกสาร หรือใน Job เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบรายละเอียด และลงลายมือชื่อดังนี้

วิธีป้องกัน

●ระบุวัน และเวลานัดหมาย ในกรณีซ่อมหนัก ระบุคำว่า ประมาณ วันที่.....

สถานะลูกค้า	นัดหมาย	APT
วัน/เวลารับรถเข้าซ่อม	26/10/2015 12:30	
วัน/เวลานัดรับ	26/10/2015 17:30	
ช่องทางการติดต่อ	โทรศัพท์	

## ใบสั่งซ่อม

### 2.เงื่อนไขการให้บริการ

#### กรณีตามปัญหา

- ทำสีที่ประตูหลังขวา แต่ต้องพ่นคลุมบังโคลนหลังขวา เพื่อให้สีใกล้เคียงกัน

#### ข้อเท็จจริงตามปัญหา

- ให้ระบุในเอกสาร หรือใน Job เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบรายละเอียด และลงลายมือชื่อดังนี้

#### วิธีป้องกัน

- ระบุความจำเป็นในการทำสี บริเวณ และคุณภาพ

Item No.	Description	Material Material Code	Price Unit	Quantity Unit Price	Amount	Remarks
5283 H&L						
01	สีเคลือบสีเงิน (สีเดียวกับรถจากโรงงานผู้ผลิตตัวคัน)		00			
02	กระดาษทาบกระดาษสีป้องกันกระดาษสีไม่ให้ปนเปื้อนสีของสีรถ		00			
03	ใบสั่งสีบานชนสีทองผู้ให้บริการ		00			
ใบสั่งสีบานชนสีทองผู้ให้บริการ 20000 P&L 30000 P&L 20000 P&L						
Warranty Card No.						
	10000 P&L [115702011]			10000 P&L [115702011]		
	30000 P&L [115702012]			30000 P&L [115702012]		

“บริษัทฯ ได้แจ้งให้ลูกค้ารับทราบแล้วว่า การทำสีที่ประตูหลังขวา ในขั้นตอนหรือกระบวนการซ่อม จำเป็นต้องพ่นสีที่บริเวณ .....ด้วย เพื่อให้ใกล้เคียงกับสีของตัวรถยนต์มากที่สุด”

## ใบสั่งซ่อม

### 2.เงื่อนไขการให้บริการ

**กรณีตามปัญหา** ●ทำสีที่ประตูหลังขวา แต่ต้องพ่นคลุมบังโคลนหลังขวา เพื่อให้สีใกล้เคียงกัน

**ข้อเท็จจริงตามปัญหา** ●ให้ระบุในเอกสาร หรือใน Job เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบรายละเอียด และลงลายมือชื่อดังนี้

**วิธีป้องกัน** ● ระบุความจำเป็นในการทำสี บริเวณ และคุณภาพ

Item Code	Description	Material Description	Unit	Quantity	Unit Price	Total Amount	Remarks
SUB H&J							
๙๙	สีอะครีลิคสีเทาเงิน		๙๙				
๙๙	กระดาษทรายเบอร์ ๖๐๐		๙๙				
๙๙	น้ำยาล้างสี		๙๙				
ใบรับประกันสี ๓๐๐๐ ชม. หรือ ๓๐,๐๐๐ กม.							
Warranty Card No.							
	1000 P&L (11050011)			1000 P&L (11050011)			
	3000 P&L (13049012)			3000 P&L (13049012)			
	4000 P&L (14048013)			4000 P&L (14048013)			

“บริษัทฯ ได้แจ้งให้ลูกค้ารับทราบแล้วว่า การทำสีที่ประตูหลังขวา ในขั้นตอนหรือกระบวนการซ่อม จำเป็นต้องพ่นสีที่บริเวณ .....ด้วย เพื่อให้ใกล้เคียงกับสีของตัวรถยนต์มากที่สุด”

## ใบสั่งซ่อม

### 3. ลงชื่ออนุมัติทุกครั้ง ที่สั่งซ่อม

กรณีตามปัญหา

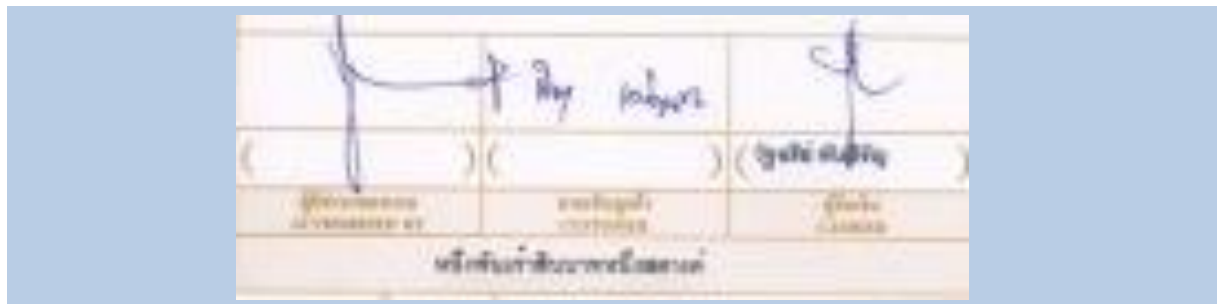
- ลูกค้าแจ้งว่าไม่ได้สั่ง ไม่ได้รับแจ้ง และไม่ทำ (จะอยู่ในกลุ่มลูกค้าเสียเงินเอง)

ข้อเท็จจริงตามปัญหา

- ให้ระบุในเอกสาร หรือใน Job เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบรายละเอียด และลงลายมือชื่อ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

วิธีป้องกัน

- ต้องขอลายเซ็นเพื่อยืนยันสิ่งที่ลูกค้าอนุมัติซ่อม



## ใบสั่งซ่อม

### 4. ตรวจสอบสภาพรถยนต์และอุปกรณ์

กรณีตามปัญหา

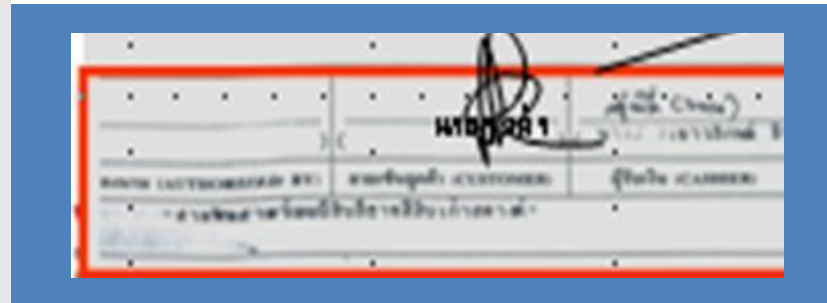
● ลูกค้าแจ้งว่าก่อนมารถยนต์ไม่เป็นรอย แต่ตอนมารับรถ  
 แล้วมีรอยเพิ่ม หรืออุปกรณ์ทรัพย์สินภายในรถยนต์สูญหายไป

ข้อเท็จจริง  
 ตามปัญหา

● ให้ระบุในเอกสาร หรือใน Job เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบรายละเอียด  
 และลงลายมือชื่อดังนี้ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

วิธีป้องกัน

● ทำสัญลักษณ์ หรือเขียนระบุจุดที่เป็นรอยให้ชัดเจนในเอกสาร



เอกสารป้องกันการถูกเรียกร้องและฟ้องร้องที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบธุรกิจด้านตัวถังและสี

## 1. บันทึกข้อความ รกยนต์ซ่อมหนัก

วัตถุประสงค์: เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดค่าเสียหาย เสียเวลา ค่ารถสำรองใช้  
และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

## 2. บันทึกข้อความ กรณีที่ลูกค้าไม่เปลี่ยนอะไหล่ชิ้นส่วนที่ชำรุดทุกกรณี

วัตถุประสงค์: เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดค่าเสียหาย จากการเกิดอุบัติเหตุ  
หรือความ ชำรุดภายหลังที่นำรถยนต์เข้ารับบริการ

## 3. บันทึกข้อความ เปลี่ยนอะไหล่ หรือให้บริการ

วัตถุประสงค์: เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานว่าเปลี่ยนเพื่ออะไร





**ปรับผู้ประกอบธุรกิจสูงสุด 100,000 บาท**

**TOYOTA**  
 TOYOTA MOTOR THAILAND CO., LTD.  
 บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด  
 ศูนย์บริการลูกค้า โทร. 186/1 หมู่ 1 อ.บางนาใหญ่ ต.บางนาใต้  
 อ.พระประแดง อ.สมุทรปราการ 10130  
 โทร. 02-386-1138-41 โทรสาร. 02-384-1634  
 เลขประจำผู้เสียภาษี 3 10101540 9

**ใบสั่งซื้อ/ใบประเมินราคา**

เลขที่เอกสาร :  
 ทะเบียนรถ :  
 หน้าเอกสาร :  
 วันที่ :  
 เวลา :  
 รหัสลูกค้า :  
 ประเภทงาน :

วันที่ออกรถ : xx/xx/xxxx    วัน/เวลาเข้าซ่อม : xx/xx/xxxx  
 รหัสผู้ขาย : xxxxx    วัน/เวลานัดรับ (ข้อ 1) ประมาณเดือนxxxx  
 ระยะทางวันเข้าซ่อม : xxx,xxx    ชนิดงาน : xxxxx

รหัส/Code	รายการ/Description	จำนวน Q'ty	ราคาต่อหน่วย Unit Price	สภาพรถและอุปกรณ์
	รายการบริการ..... xx			  ระดับน้ำมันเชื้อเพลิง <input type="checkbox"/> ดูมเครื่องมือ <input type="checkbox"/> ยางอะไหล่ <input type="checkbox"/> ไขควง <input type="checkbox"/> แม่แรงพร้อมค้ำ <input type="checkbox"/> ประแจถอดหัวเทียน <input type="checkbox"/> ผ่ากรอบล้อ <input type="checkbox"/> ประแจปากตาย <input type="checkbox"/> ที่จุดบุหรี่ <input type="checkbox"/> ฟิล์ม <input type="checkbox"/> วิกชุดรถ <input type="checkbox"/> ประแจถอดล้อ <input type="checkbox"/> ยางปูพื้น <input type="checkbox"/> ที่หนุนล้ออะไหล่
	รายการเปลี่ยน..... xx			

(ข้อ 2) หมายเหตุ  
 ลูกค้ายอมรับแล้วว่า วัน/เวลานัดรับรถ เป็นเพื่อกำหนดนัดหมายเบื้องต้นเท่านั้น โดยอาจเลื่อนวัน/เวลานัดรับรถได้ เนื่องจากประการงานซ่อมต่างๆ ซึ่งเกิดจากหลายขั้นตอนในระหว่างงานซ่อมนี้ เช่น การประเมินราคา การพบความเสียหายอื่นๆ เพิ่มเติมจากการประเมินราคาในครั้งแรก การขออนุมัติงานซ่อมจากรัฐประกันภัยเพิ่มเติม การสั่งและรออะไหล่ และ/หรือภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ ผู้ให้บริการ ขอสงวนสิทธิ์ การชดเชยความเสียหายใดๆ อันเนื่องมาจากเหตุดังกล่าวนี้ทั้งหมด ข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุมัติงานซ่อมได้อ่านข้อความเรียบร้อยแล้ว

ประวัติการซ่อมครั้งสุดท้าย    ประเมินค่าใช้จ่าย

ผู้ตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบ

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบและนำสิ่งของมีค่าออกจากรถและอนุมัติใบรายการซ่อมที่เกี่ยวข้องซึ่งได้ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้

I have already brought my valuables out of my car and also approved repair items as shown in this document.

(ข้อ 3) ลงชื่ออนุมัติทุกครั้ง

ลายเซ็นลูกค้าก่อนมีการซ่อม/CUSTOMER SIGNATURE

**1.วัน/เวลานัดซ่อม**

**2. ตรวจสอบสภาพรถยนต์และอุปกรณ์ เลขกิโล ระดับน้ำมัน**

**3.เงื่อนไขการให้บริการ**

**ลูกค้าแจ้งอาการ (ตำแหน่ง + อาการ +สถานะ)**

1. ล้อหน้าขวา มีเสียงดังแก๊ก ขณะออกตัว
2. เครื่องยนต์เร่งไม่ขึ้นขณะออกตัว (ขณะความเร็วไม่เกิน 20 กม./ชม.)
3. เกียร์มีเสียงหอน ขณะเข้าเกียร์ P -> R เป็นบางครั้ง

**ตรวจสอบพบว่า**

1. เกิดจากลูกปืนล้อหน้าขวาแตก
2. เป็นลักษณะการทำงานปกติของเครื่องยนต์ ...
3. เป็นลักษณะการทำงานปกติของเกียร์...เครื่องยนต์

**4. ลงชื่อนุมัติทุกครั้ง ที่สั่งซื้อ**

ข้อความในใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน

บริษัท โตโยตา มอเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ 242 หมู่ 11 ซอยศรีนครินทร์ แขวงบางนา เขตหนองจอก กรุงเทพฯ 10200 โทร. 0-2351-6901-20 แฟกซ์ 0-2351-6929-91 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี รฟ 3 01107566 2		ใบแจ้งหนี้หมายเลข BPE08-19204 เลขใบแจ้งหนี้ ๘๖-1678 วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ 183 ซากงศ์มิตรพลาซ่า ชั้น 40 ซอย 40/1-40/3, ถ.4007-4009, 40/12 อ.สาทรใต้ แขวงตลาดบางเขน เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10120 โทร. 020600000 โทรสาร 020600001 ผู้ติดต่อ คุณ ชัยวัฒน์ ทองดีงาม, 48167468 โทร. 0831006923			
รุ่น : Fortuner สีรถ : TONS IR-NK/SKT เพล้าสี : สีเทา เลขตัวถัง : 2TR-604094	ปีผู้เช่า : 60/004 ประเภทเช่า : เช่าตามปกติ วันที่เริ่มเช่า : 28/08/2020 เลขที่สัญญาเช่า : BP-08-10922	จำนวนรถเช่า : 20/1-20/08 10-00 ราคาเช่าต่อวัน : 139405 บาท, 0 ค่าเช่าต่อวัน : 139409 บาท, 2 ค่าเช่าต่อวัน : 139409 บาท, 2 ค่าเช่าต่อวัน : 139409 บาท, 2	วันที่ออกใบแจ้งหนี้ : 28/08/2020 วันที่ชำระเงิน : 28/08/2020		
รหัสสินค้า	รายการ (Description)	ปริมาณ (Qty)	ราคาต่อหน่วย (Unit Price)	รวม (Total Price)	ส่วนลด (Discount)
ใบประเมินราคา BPE08-17181					
เลขที่ใบแจ้งหนี้ BA110184					
521-3AR1	ค่าเช่ารถบรรทุก			3,478.00	20.00
521-19R1	ค่าเช่ารถบรรทุก			5,016.00	20.00
520-09R1	ค่าเช่ารถบรรทุก			5,260.00	20.00
520-08R1	ค่าเช่ารถบรรทุก			891.00	20.00
หมายเหตุพิเศษ					
A-83111-0K021	ค่าเช่ารถบรรทุก	1	2,340.00	20.00	
A-83115-0K010	ค่าเช่ารถบรรทุก	1	245.00	20.00	
A-83121-0K030	ค่าเช่ารถบรรทุก	1	2,950.00	20.00	
A-83208-0K010	ค่าเช่ารถบรรทุก	1	350.00	20.00	
A-83301-0K020	ค่าเช่ารถบรรทุก	1	240.00	20.00	
A-81108-0K100	ค่าเช่ารถบรรทุก	1	1,800.00		
A-80164-T0008	ค่าเช่ารถบรรทุก	2			
A-82087-00001	ค่าเช่ารถบรรทุก	1			
** ขอสงวนสิทธิ์ในราคาเช่ารถ QC ทั่วๆ **					
* ใบประเมินราคามีอายุ 12 เดือน *					
( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )		ค่าเช่ารถ (TOTAL LABOUR CHARGE) ค่าเช่ารถ (TOTAL PARTS CHARGE) รวม (GRAND TOTAL AMOUNT) ส่วนลดพิเศษ (EXTRA DISCOUNT) ภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) รวมสุทธิ (GRAND TOTAL AMOUNT)			

**กรณีลูกค้าไม่อนุมัติรายการซ่อมรถ**

“จากรายการความเสียหายพบรายการต้องทำการ **ติดตั้ง** **ถุงลมเสริมความปลอดภัยใหม่** ทางบริษัทฯ ได้เสนอลูกค้าเป็นรายการซ่อม / เปลี่ยนเพิ่มเติม **แต่ลูกค้าไม่ประสงค์ให้เปลี่ยน** ซึ่งหากไม่ทำการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวให้เร็วที่สุดอาจมีผลกระทบกับความปลอดภัยในการขับขี่รถยนต์ได้ และเป็นเหตุให้การรับประกันหลังการซ่อมจะไม่ครอบคลุมในรายการไม่ประสงค์ดังกล่าว

“จากรายการความเสียหายพบรายการต้องทำการ **ติดตั้ง** **ถุงลมเสริมความปลอดภัยใหม่** ทางบริษัทฯ ได้เสนอลูกค้าเป็นรายการซ่อม / เปลี่ยนเพิ่มเติม **แต่ลูกค้าไม่ประสงค์ให้เปลี่ยน** ซึ่งหากไม่ทำการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวให้เร็วที่สุดอาจมีผลกระทบกับความปลอดภัยในการขับขี่รถยนต์ได้ และเป็นเหตุให้การรับประกันหลังการซ่อมจะไม่ครอบคลุมในรายการไม่ประสงค์ดังกล่าว

ในบางรายการสามารถเขียนข้อความลงในใบเสร็จรับเงินได้เลย ก่อนที่จะมอบให้ลูกค้า เพื่อเป็นการแจ้งให้รับทราบและเซ็นพร้อมกัน โดยสามารถพิมพ์เป็นข้อความในใบเสร็จรับเงิน และบันทึก

ข้อความในใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน

บริษัท โตโยตา มอเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ 242 หมู่ 11 ซอยศรีนครินทร์ แขวงบางนา กรุงเทพมหานคร 10260  โทร. 0-2351-8901-20 แฟกซ์ 0-2351-8929-91 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีฯ 3 01107566 2		ใบแจ้งหนี้หมายเลข BPE08-19204 เลขที่ใบแจ้งหนี้ 00000000000000000000 วันที่ออกใบแจ้งหนี้ 183 ตุลาคม 2561 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีฯ 3 01107566 2 ผู้จัดส่ง คุณ ชัยวัฒน์ วัฒนวิบูลย์ 4/10 ท่าเรือ		ทะเบียนรถ สธ-1678 สีรถ สีเงิน โทร. 020000000 โทรสาร 028000001 โทร. 0831006923	
รุ่น : Fortuner	ปีผู้เช่า : 60/004	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	ราคาเช่ารวม : 139405 บาท, 0	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	ราคาเช่ารวม : 139405 บาท, 0
ประเภท : TOYOTA IR-40/5K1	ประเภทเช่า : ชุดค่าเช่ารายวัน	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00
เลขที่ใบแจ้งหนี้ : MTR00000000000000000000	วันที่ออกใบแจ้งหนี้ : 20/10/2008	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00
เลขที่ใบแจ้งหนี้ : 2TR-604094	เลขที่ใบแจ้งหนี้ : BP-08-10922	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00	จำนวนรถเช่ารวม : 20/1-20008 10-00

รหัสสินค้า	รายการ (Description)	ปริมาณ (Brand/Condition)	จำนวน (Qty)	ราคาต่อหน่วย (Unit Price)	รวม (Total Price)	ส่วนลด (%)
ใบประเมินราคา BPE08-17181						
เลขที่ใบแจ้งหนี้ในสัญญา BA110184						
521-3AR1	ราคาเช่ารถ				3,478.00	20.00
521-192K1	ประกันภัย				5,016.00	20.00
520099K1	ค่าเช่ารถ				5,262.00	20.00
520090K1	ค่าเช่ารถ				891.00	20.00
หมายเหตุ						
A-83111-0K031	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	1	2,340.00	20.00	
A-83115-0K070	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	1	245.00	20.00	
A-83121-0K030	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	1	2,350.00	20.00	
A-83208-0K010	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	1	350.00	20.00	
A-83301-0K020	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	1	240.00	20.00	
A-81108-0K100	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	1	1,800.00		
A-80164-70008	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	2	800.00		
A-82007-00001	ค่าเช่ารถ	TOYOTA/ใหม่	1	500.00		

\*\*\* ขอสงวนสิทธิ์ในราคาเช่ารถ QC 3ตัว \*\*\*

\* ใบประเมินราคามีผลเป็นเวลา 12 เดือน \*

**กรณีลูกค้าไม่อนุมัติรายการซ่อมรถ**

“ตรวจสอบพบยางเสื่อมสภาพทั้ง 4 เส้น ทางบริษัทฯ ได้เสนอลูกค้าเปลี่ยนเพิ่มเติม แต่ลูกค้าไม่ประสงค์เปลี่ยน ลูกค้ารับทราบ ซึ่งหากไม่ทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าวให้เร็วที่สุดอาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการขับขี่รถยนต์ได้ และเป็นเหตุให้การรับประกันหลังการซ่อมจะไม่ครอบคลุมในรายการไม่ประสงค์ดังกล่าว

ตรวจสอบพบ  
ยางเสื่อมสภาพ

ในบางรายการสามารถเขียนข้อความลงในใบเสร็จรับเงินได้เลย ก่อนที่จะมอบให้ลูกค้า เพื่อเป็นการแจ้งให้รับทราบและเซ็นพร้อมกัน โดยสามารถพิมพ์เป็นข้อความในใบเสร็จรับเงิน และบันทึก

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่ 242 หมู่ 11 คลองตันใต้ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10260 โทร. 0-2351-0901-20 แฟกซ์ 0-2381-6629-81 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3 01107566 2	ใบแจ้งหนี้หมายเลข BPE09-19204 วันที่ 18 สิงหาคม 2562 เลขที่ 183 อาคารเอ็มโพวเวอร์ ชั้น 4D พหลโยธิน-4033, ต.4007-4009,4012 สถานที่ตั้งและเวลาบริการ สาขาสุขุมวิทสาขา 10120 ศูนย์บริการลูกค้า โทร. 020000000 ศูนย์บริการ โทร. 020000001 ศูนย์บริการ โทร. 0831206823
รุ่น : Fortuner รุ่นข : TONSIRANKSKT พิกัด : 14000000000000000000 รหัส : 2TR 604094	รุ่น : 60204 ปี : 2020 สี : สีเทา รุ่น : 60204 ปี : 2020 สี : สีเทา รุ่น : 60204 ปี : 2020 สี : สีเทา

ข้อความในใบสั่งซื้อ / ใบเสร็จรับเงิน

**กรณีลูกค้าไม่อนุมัติรายการซ่อมรถ**

รหัส Code	รายการ Description	ปริมาณ Qty	ราคาต่อหน่วย Unit Price	รวม Total
ใบประเมินค่า BPE09-17191 เลขที่ใบประเมินค่า 6A110184				
521 0AR1	วาล์วเข็มกลัด		3,070.00	20.00
621 10E1	หม้อน้ำ		1,016.00	20.00
622 09R1	สายพาน		1,260.00	20.00
623 09R1	สายพาน		261.00	20.00
พวงมาลัยเหล็ก				
A-83111-0K01	พวงมาลัยเหล็ก	1	2,340.00	20.00
A-83115-0K010	สวิตช์พวงมาลัย	1	245.00	20.00
A-83121-0K030	โคมไฟหน้า	1	2,360.00	20.00
A-83206-0K010	สวิตช์พวงมาลัย	1	350.00	20.00
A-83307-0K020	สายพาน	1	240.00	20.00
A-81105-0K100	หม้อน้ำ	1	1,800.00	20.00
A-80164-T0008	ชุดสวิตช์พวงมาลัย	2	8.00	20.00
A-92207-00001	สวิตช์พวงมาลัย	1	945.00	20.00

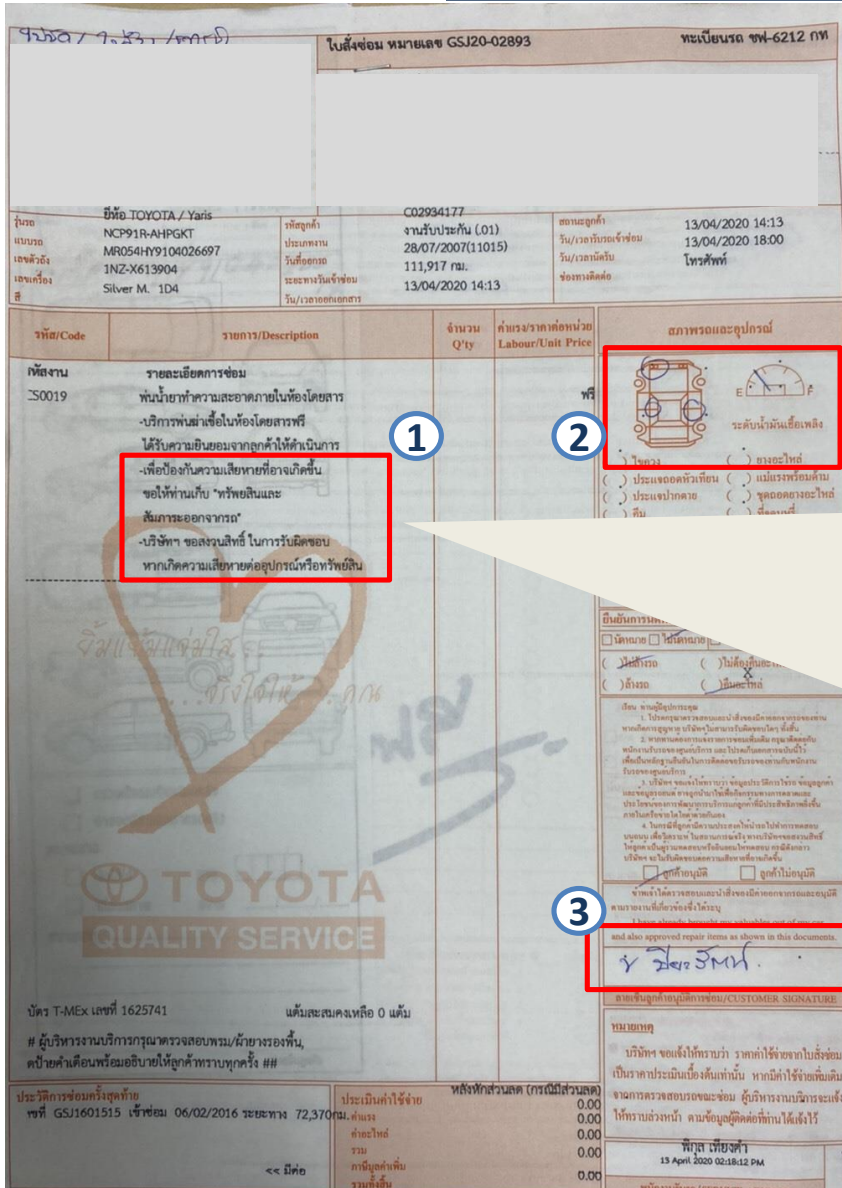
“ตรวจสอบพบผ้าเบรก สีหรือ 4 ด้าน ทางบริษัทฯ ได้เสนอลูกค้าเปลี่ยนเพิ่มเติม แต่ลูกค้าไม่ประสงค์เปลี่ยน ลูกค้ารับทราบซึ่งหากไม่ทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าวให้เร็วที่สุดอาจมีผลกระทบ ต่อ ประสิทธิภาพในการเบรก และความปลอดภัยในการขับขี่รถยนต์ ได้ และเป็นเหตุให้การรับประกันหลังการซ่อมจะไม่ครอบคลุมในรายการไม่ประสงค์ดังกล่าว

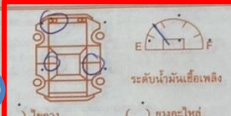
ข้อแนะนำ : ไม่ควรขับขี่รถยนต์ด้วยความเร็วสูง หรือขับตามคันหน้าอย่างกระชั้นชิด

ตรวจสอบพบผ้าเบรก  
หมด

ในบางรายการสามารถเขียนข้อความลงในใบเสร็จรับเงินได้เลย ก่อนที่จะมอบให้ลูกค้า เพื่อเป็นการแจ้งให้รับทราบและเซ็นพร้อมกัน โดยสามารถพิมพ์เป็นข้อความในใบเสร็จรับเงิน และบันทึก

## ข้อความในใบสั่งซ่อม / ใบเสร็จรับเงิน

**กรณีลูกค้า ฟันฆ่าเชื้อ**
**COVID-19**


รหัส/Code	รายการ/Description	จำนวน Qty	ค่าแรงราคาต่อหน่วย Labour/Unit Price	ภาพหรืออะไหล่รูป
รหัสงาน SO019	รายละเอียดการซ่อม ฟันน้ำยาทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร ฟรี -บริการฟันฆ่าเชื้อในห้องโดยสารฟรี -เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ขอให้ท่านเก็บ "ทรัพย์สินและสัมภาระออกจากรถ" -บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ ในการรับผิดชอบ หากเกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์หรือทรัพย์สิน			 ระดับน้ำยาเชื้อเพลิง

**①** การระบุรายละเอียดในใบสั่งซ่อม  
 “ฟันน้ำยาทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร ฟรี”  
 > เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ขอให้ท่าน  
 “นำทรัพย์สิน และสัมภาระออกจากรถ”  
 > ทางบริษัทฯ “ขอสงวนสิทธิ์ในการรับผิดชอบ หากเกิด  
 ความเสียหายต่ออุปกรณ์ หรือทรัพย์สิน”

**②** การตรวจสอบ “สภาพรถยนต์และอุปกรณ์”

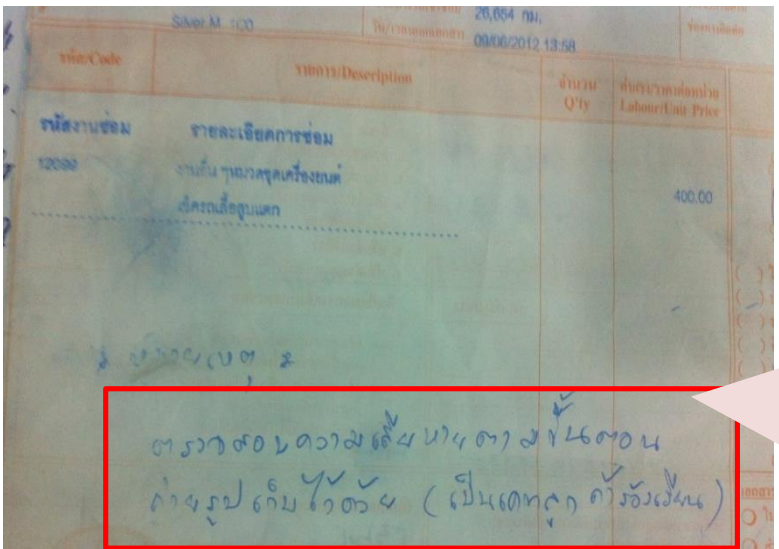
**③** ลายเซ็นลูกค้าอนุมัติการซ่อม

**①** การระบุรายละเอียดในใบสั่งซ่อม  
 “ฟันน้ำยาทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร ฟรี”  
 > เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ขอให้ท่าน  
 “นำทรัพย์สิน และสัมภาระออกจากรถ”  
 > ทางบริษัทฯ “ขอสงวนสิทธิ์ในการรับผิดชอบ หากเกิด  
 ความเสียหายต่ออุปกรณ์ หรือทรัพย์สิน”

**②** การตรวจสอบ “สภาพรถยนต์และอุปกรณ์”

**③** ลายเซ็นลูกค้าอนุมัติการซ่อม

**ข้อความที่ไม่ควรระบุ ใบใบสั่งซ่อม / ใบเสร็จรับเงิน**

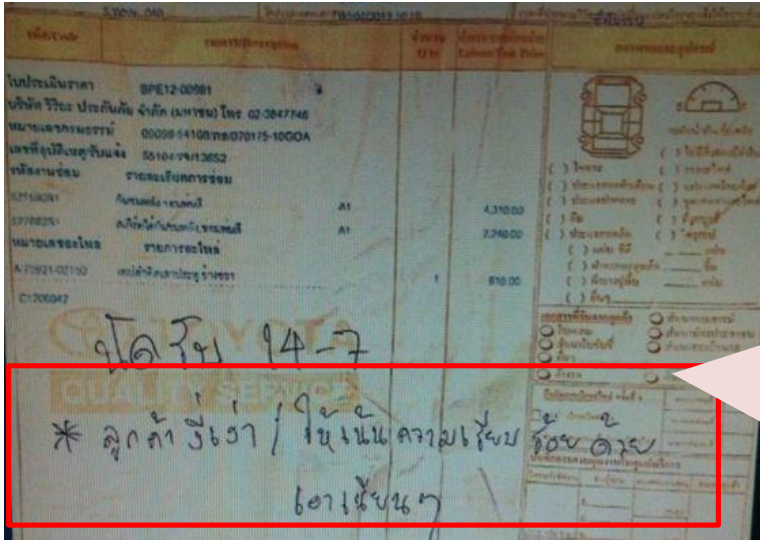


**“ตรวจสอบความเสียหายตามขั้นตอน  
 ถ่ายรูปเก็บไว้ด้วย  
 (เป็น Case ลูกค้ำร้องเรียน)”**

 **ข้อแนะนำการบันทึก**

**“ตรวจสอบรายการโดยละเอียด พร้อมเก็บรูปถ่าย เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ สาเหตุ และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าโดยเร็ว”**

**ข้อความที่ไม่ควรระบุ ใบใบสั่งซ่อม / ใบเสร็จรับเงิน**



**“ลูกค้าย้ำว่า / ให้ความสำคัญเรื่องด้วย เอาเนียน ๆ)”**

 **ข้อเสนอแนะการบันทึก**

**“ตรวจสอบความสะอาด และความเรียบร้อยโดยละเอียด ทั้งภายในและภายนอก ก่อนส่งมอบ”**

## ข้อความที่ไม่ควรระบุ ใบโบส่งซ่อม / ใบเสร็จรับเงิน

“หากแก้ไขไม่หาย จะดำเนินการเปลี่ยนรถให้ลูกค้า ”

“อาการที่ลูกค้าแจ้งไม่มีข้อมูล ต้องรอ TMT ออกมาตรวจสอบ”



### ข้อเสนอแนะการบันทึก

“ตรวจสอบรายการโดยละเอียด พร้อมเก็บรูปถ่าย เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ สาเหตุ และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าโดยเร็ว”

“หากเปลี่ยนอะไหล่ชิ้นนี้ ปัญหาหายแน่นอน”



### ข้อเสนอแนะการบันทึก

การตรวจสอบและประเมินเบื้องต้นเท่านั้น หากการให้บริการของทางศูนย์ฯ ตรวจสอบพบสิ่งใดที่ได้รับความเสียหายหรือพบว่ามีความเสี่ยงจากสภาพการใช้งานเพิ่มเติมทางจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง”



● **PL LAW : (Product Liability Law)**

พรบ.ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า  
ที่ไม่ปลอดภัย

(ซึ่งมีผลบังคับใช้ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2552)



- ☑ ผู้บริโภค/ลูกค้า พบว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัย และก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน จึงแจ้งฟ้องผู้ประกอบการ
- ☑ สินค้าที่ผู้ประกอบการไม่มีหรืออธิบายไม่ชัดเจนในการติดฉลากชี้แจง ข้อมูลวิธีใช้ รายละเอียด การจัดจำหน่ายกระบวนการ



1

กระบวนการผลิต



2

กระบวนการออกแบบ



3

สินค้าที่ไม่มีค่าเตือน ข้อควรระวัง  
ไม่มีระบุวิธีการใช้

4

รวมถึงการจัดเก็บรักษาสินค้า



- ผู้บริโภค/ลูกค้า พบว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัย และก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพอนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน จึงแจ้งฟ้องผู้ประกอบการ



## ความเสียหายต่อร่างกาย

การบาดเจ็บ ทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิต



## ความเสียหายต่อจิตใจ

เจ็บปวด ทุกข์ทรมาน กลัว วิตกกังวล เศร้าโศกเสียใจ อับอาย เช่นถ้าผู้เสียหายถึงแก่ความตาย สามปี ภริยาหรือบุตรจะได้รับความเสียหายทางจิตใจ



รถไฟไหม้



ถุงลมเสริมความปลอดภัยไม่ทำงาน



ระบบการทำงานของกระจก  
Jam protection



รถอุบัติเหตุจากการเบรกไม่อยู่



ไม่มีคำเตือนวิธีการใช้เข็มขัดนิรภัยกับเบาะนั่งเด็ก



แผงสวิตช์ควบคุมมือ

## รายละเอียด



**ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา  
ความแพ่ง พ.ศ. 2558 ได้บัญญัติ  
เรื่องการดำเนินคดีแบบกลุ่ม  
(Class Action)  
ซึ่งเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่  
วันที่ 5 ธันวาคม 2559**

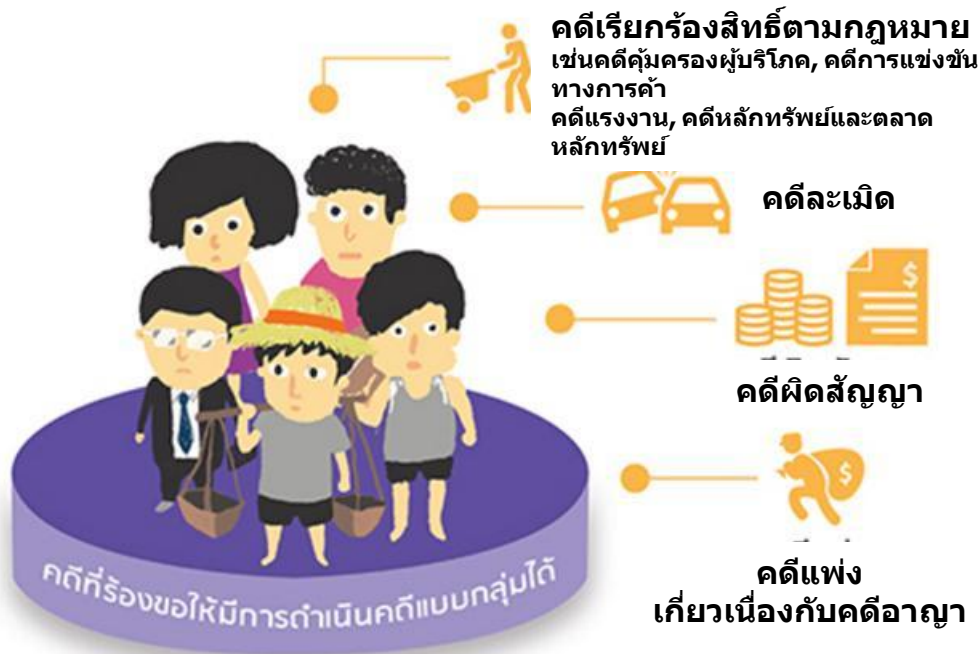
การดำเนินคดีที่มีผู้เสียหาย 2 คนขึ้นไป โดยได้รับความเสียหายจาก  
การกระทำที่มีข้อเท็จจริง และ ข้อกฎหมายเดียวกัน  
โดยผู้เสียหายไม่ต้องเป็น โจทก์ฟ้องคดีเองทุกคน

# คดีที่ร้องขอให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มได้

## รายละเอียด

### ลักษณะของคดี

ที่มีข้อเท็จจริง และ ข้อกฎหมายเดียวกัน



กลุ่มคนที่รับผลกระทบจากความเสียหาย  
เดียวกัน

และเกิดสิทธิ์ที่จะเรียกร้อง โดยอาศัย  
ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายเดียวกัน  
ตัวอย่างเช่น

- กรณีเรียกค่าเสียหายคดีฉ้อโกง
- กรณีบริษัทโทรคมนาคมเรียกเก็บ  
ค่าบริการเป็นนาฬิกา โดยปิดเศษวินาที  
เป็นนาฬิกา
- กรณีเครื่องบินตกมีผู้เสียหาย /  
ผู้เสียชีวิตจำนวนมาก
- กรณีรถแก๊สระเบิด
- โรงงานปล่อยน้ำเสีย ทำให้ชาวสวน  
กลุ่มเลี้ยงปลาเสียหาย

# ผู้ที่เกี่ยวข้อง : ในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม

## รายละเอียด



กลุ่มผู้เสียหาย  
2 คนขึ้นไป



โจทก์ ผู้เสียหายคนหนึ่ง  
ในกลุ่มริเริ่มดำเนินคดีแบบกลุ่ม



ศาลยุติธรรม ที่มีอำนาจ  
พิจารณาพิพากษาคดีแพ่ง  
(ยกเว้น ศาลแขวง)



เจ้าพนักงานคดีแบบกลุ่ม  
ทำหน้าที่ช่วยเหลือศาล



ทนายความฝ่ายโจทก์

ยื่นคำร้องต่อศาลขอให้มีการดำเนินคดีแบบกลุ่มได้



# ประโยชน์ : ในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม

## รายละเอียด

### 1. ประหยัดค่าใช้จ่าย

ในการดำเนินคดี เพราะผู้เสียหาย  
ไม่ต้องฟ้องทุกคน



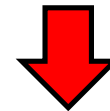
### 2. เป็นธรรม

เพราะผู้เสียหายคดีเดียวกัน จะ  
ได้รับการจัดสรร ชำระค่าเสียหาย  
ในสัดส่วนที่เท่ากัน



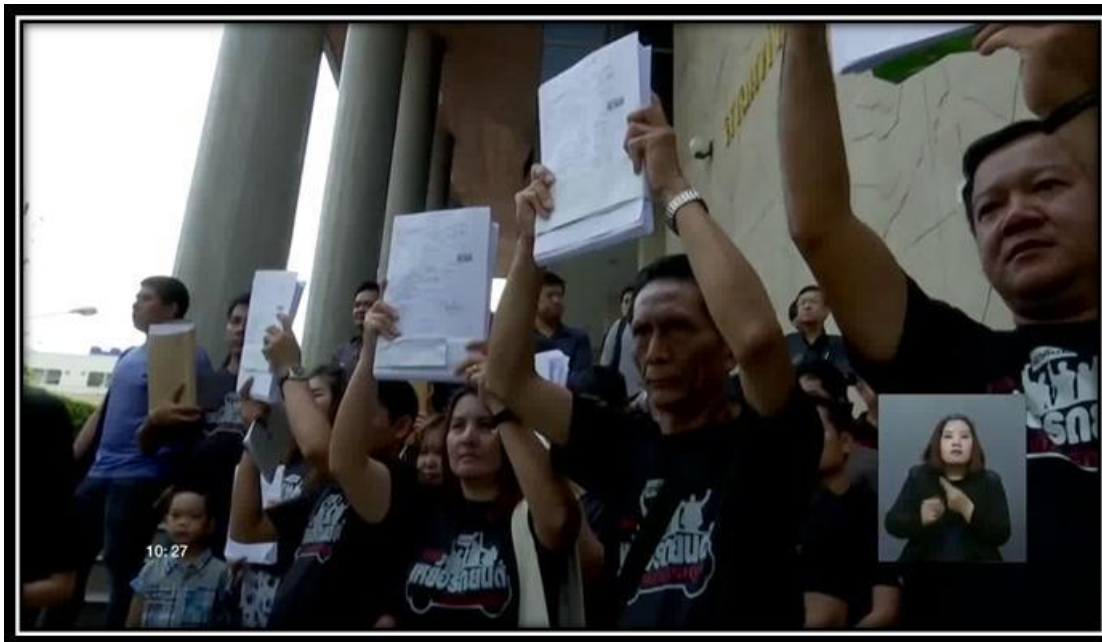
### 3. ทัวถึง

ในคดีที่มีประชาชนเกี่ยวข้องเป็น  
จำนวนมาก เมื่อมีการฟ้องคดีเป็น  
ในลักษณะกลุ่มแล้ว จะมีผลไปถึง  
ผู้เสียหายทุกคนด้วย



### 4. เพิ่มอำนาจต่อรอง

ระบบฟ้องคดีแบบกลุ่มจะทำให้  
ผู้กระทำผิดเจรจาต่อรองกับ  
ผู้เสียหาย เพื่อหลีกเลี่ยง การฟ้อง  
คดีแบบกลุ่มมากขึ้น



# ผลของคำพิพากษาและการบังคับคดี

## รายละเอียด

คำพิพากษา มีผลต่อโจทก์  
จำเลย และบุคคลที่เป็นกลุ่ม  
สมาชิกผู้เสียหาย

ศาลต้องระบุจำนวนเงินที่  
จำเลยต้องชำระให้กับโจทก์  
รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการ  
คำนวณการชำระให้สมาชิก  
ในกลุ่ม

ศาลจะแจ้งคำพิพากษาให้  
สมาชิกในกลุ่มได้ทราบ  
โดยประกาศตามสื่อต่างๆ

**โจทก์หรือทนายฝ่ายโจทก์  
เท่านั้นที่มีอำนาจ  
ดำเนินการบังคับคดี ส่วน  
สมาชิกในกลุ่มมีสิทธิยื่น  
ขอรับชำระหนี้เท่านั้น**



วันนี้ (21 ก.ย.2561) ศาลนัดอ่านคำพิพากษาคดี  
ผู้เสียหายรถยนต์ยี่ห้อฟอร์ด ฟ้องบริษัทจำหน่าย  
รถยนต์ฟอร์ด ประเทศไทย จากการผลิตรถยนต์ชำรุด  
บกพร่อง ทำให้ผู้บริโภคเสี่ยงอันตราย  
เมื่อเวลาประมาณ 11.30 น. ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ สั่งให้  
บริษัทฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย)  
จำกัด ชดเชยค่าเสียหายรวม 23 ล้านบาทให้กับ  
ผู้เสียหาย 291 คน ส่วนผู้เสียหาย 12 คนไม่ได้รับ  
ค่าเสียหาย เนื่องจากนำรถไปติดตั้งแก๊ส หรือไม่เคยนำ  
รถเข้าซ่อมระบบเกียร์ คลัตช์

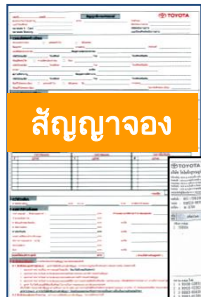


## การเตรียมความพร้อม

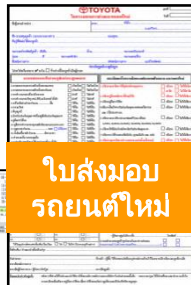


### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

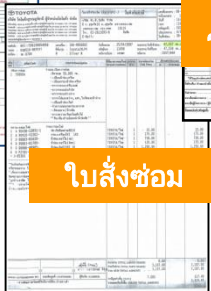
- ✓ เอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะต้องสมบูรณ์



สัญญาจอง



ใบส่งมอบรถยนต์ใหม่



ใบสั่งซ่อม

### หัวหน้างาน

- ✓ ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย แก่พนักงานทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ✓ เน้นย้ำการดำเนินกิจกรรมเฝ้าระวังการเกิดกรณีลูกค้าร้องเรียน (PCDR)

### พนักงานที่เกี่ยวข้อง

- ✓ พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
- ✓ ตรวจสอบคุณภาพรถยนต์ก่อนการส่งมอบทุกครั้ง



# พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

## Personal Data Protection

(ประกาศใช้ 27 พฤษภาคม 2563)



## สาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



1

**อะไรคือข้อมูลส่วนบุคคล**  
ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม



2

**สิทธิเจ้าของข้อมูล (Data Owner)**  
สิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของตน และขอให้เปิดเผยถึงการได้มา สิทธิขอให้ระงับการใช้/ลบหรือทำลาย สิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง



3

**การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล**  
แจ้งเหตุการณ์ละเมิดให้เจ้าของข้อมูลทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมรายงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลถึงมาตรการเยียวยา



4

**หน้าที่ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller)**  
กำหนดหน้าที่ในการดูแลข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บ รวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ต้องขอความยินยอม แจ้งวัตถุประสงค์ชัดเจน หรือลบหรือทำลายข้อมูลเมื่อพ้นระยะเวลา



5

**หน้าที่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor)**  
ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งเก็บรวบรวมใช้หรือเปิดเผยตามคำสั่งของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ที่ต้องมีมาตรการดูแลความมั่นคงปลอดภัยในการประมวลผล



6

**มาตรการความปลอดภัย**  
ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม



1

อะไรคือข้อมูลส่วนบุคคล  
ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถ  
ระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่า  
ทางตรงหรือทางอ้อม

## ข้อมูลส่วนบุคคลต่างๆ มีอะไรบ้าง ?

- ชื่อ
- เบอร์โทร
- ที่อยู่
- Cookie
- วันเกิด
- รายชื่อเพื่อน
- Location
- E-mail
- รูปภาพ
- รหัสประจำตัว
- Browsing History

- ข้อมูลบัตรเครดิต
- ลายพิมพ์นิ้วมือ
- ข้อมูลพันธุกรรม

เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล



ที่อยู่



เบอร์โทรศัพท์



e-เมล



ข้อมูลทางการเงิน



เครือข่าย



การเดินทางไปรษณีย์



พันธุกรรมทางเพศ



ประวัติทางการแพทย์



ข้อมูลสุขภาพ



**สิทธิเจ้าของข้อมูล (Data Owner)**

สิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของตน  
และขอให้เปิดเผยถึงการได้มา สิทธิขอให้ระงับการใช้/  
ลบหรือทำลาย สิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง



สิทธิได้รับการแจ้งให้ทราบ (Right to be informed)

สิทธิขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Right of access)



สิทธิขอโอนข้อมูลส่วนบุคคล  
(Right to data portability)

สิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย  
ข้อมูลส่วนบุคคล (Right to object)



สิทธิขอลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคล  
เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้  
(Right to erasure / Right to be forgotten)

สิทธิขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล  
(Right to restrict processing)



สิทธิขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล  
(Right to rectification)



ตัวอย่างการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



**3** การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล  
แจ้งเหตุการณ์ละเมิดให้เจ้าของข้อมูล  
ทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมรายงาน  
คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูล  
ส่วนบุคคลถึงมาตรการเยียวยา

**ปรับไม่เกิน 1 แสนบาท**

- ▶ ไม่แจ้งวัตถุประสงค์การเก็บข้อมูล
- ▶ ไม่บันทึกรายการให้เจ้าของข้อมูลตรวจสอบได้
- ▶ ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง/ไม่อำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่



**บทลงโทษจากการไม่ปฏิบัติตาม PDPA**



**โทษทางแพ่ง**

จ่ายสินไหมไม่เกิน 2 เท่า  
ของสินไหมที่แท้จริง



**โทษทางอาญา**

จำคุกสูงสุดไม่เกิน 1 ปี และ  
ปรับสูงสุดไม่เกิน 1 ล้านบาท



**โทษทางปกครอง**

ปรับสูงสุด  
ไม่เกิน 5 ล้านบาท



**ปรับไม่เกิน 3 แสนบาท**

- ▶ เก็บ/ใช้/เปิดเผยข้อมูล ไม่ขอความยินยอม/เกินจำเป็น
- ▶ ไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์การโอนข้อมูลไปต่างประเทศ
- ▶ เก็บรักษาข้อมูลไม่ได้ตามมาตรฐานกำหนด

**\*ทำให้ผู้อื่นเสียหายเพิ่มโทษปรับ ไม่เกิน 5 แสนบาท\***

**ปรับไม่เกิน 5 แสนบาท**

- ▶ เก็บข้อมูลความเห็นทางการเมือง/ศาสนา/สุขภาพ/พฤติกรรมทางเพศ
- \*ทำให้ผู้อื่นเสียหายเพิ่มโทษปรับไม่เกิน 2 ล้านบาท\***
- ▶ เปิดเผยข้อมูลที่ได้รู้จากการปฏิบัติหน้าที่







**หน้าที่ผู้ควบคุมข้อมูล  
(Data Controller)**

กำหนดหน้าที่ในการดูแลข้อมูล  
ส่วนบุคคล การเก็บ รวบรวม ใช้หรือเปิดเผย  
ข้อมูลส่วนบุคคล ต้องขอความยินยอม  
แจ้งวัตถุประสงค์ชัดเจน หรือลบ  
หรือทำลายข้อมูลเมื่อพ้นระยะเวลา

## ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น



### เจ้าของข้อมูล

อาจจะมีการนำข้อมูลไปใช้  
เมื่อให้ข้อมูลจึงควรบันทึกหลักฐาน  
และพิจารณาความจำเป็น  
ในการให้ข้อมูลอย่างรอบคอบ

### ผู้เก็บข้อมูล

ควรรู้ขอบเขตในการเก็บข้อมูล  
ต้องมีการกำหนดนโยบาย  
ในการเก็บข้อมูลเพื่อปฏิบัติตาม  
หากไม่ทำ ก็จะมีโทษทางกฎหมาย



หน้าที่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล  
(Data Processor)

ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งเก็บรวบรวมใช้  
หรือเปิดเผยตามคำสั่งของผู้ควบคุมข้อมูล  
ส่วนบุคคล ที่ต้องมีมาตรการดูแลความมั่นคง  
ปลอดภัยในการประมวลผล

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล  
(Data Subject)



บุคคลที่ข้อมูล  
ส่วนบุคคลนั้น  
ระบุไปถึง

ลูกค้า

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล  
(Data Controller)



บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมี  
อำนาจหน้าที่ตัดสินใจ  
เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้  
หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

TMT / DLR

ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล  
(Data Processor)



บุคคลหรือนิติบุคคลที่  
ดำเนินการเกี่ยวกับการ  
เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย  
ข้อมูลส่วนบุคคล



มาตรการความปลอดภัย  
ให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล  
และผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล  
จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคง  
ปลอดภัยที่เหมาะสม

เหตุในการประกาศใช้



“เทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว  
ทำให้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ง่าย  
รวบรวมข้อมูลและละเมิดง่ายขึ้น  
จึงต้องมีมาตรการดูแลและคุ้มครอง”

## สาระสำคัญ



ชี้แจงข้อมูลที่จะเก็บรวบรวม

ต้องขออนุญาตเจ้าของเพื่อเข้าถึงข้อมูล

ต้องเก็บข้อมูลนั้นๆ **เป็นความลับ**



เจ้าของสามารถ**ขอลบ/ยกเลิก**ตอนไหนก็ได้

# ถาม-ตอบ



แผนกบริหารลูกค้าร้องเรียน (CHM)

# THANK YOU



แผนกบริหารลูกค้าร้องเรียน (CHM)