

แล้วไง...

ชาวสยาม

บทเรียนจากหนึ่งผู้บริโภคนสยาม

จดหมายถึงคุณมิ่ง ฉบับที่ 3

นภน้อย B. (2566)



วันอังคารที่ 17 ตุลาคม 2566

เรียนท่านผู้บริหารสภาองค์กรของผู้บริโภคและเครือข่ายผู้มีฉันทะต่อการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในสยาม

ดิฉันเป็นผู้สูงวัยคนหนึ่งที่ใช้ชีวิตมีโอกาสเข้ามาสัมผัสเรื่องราวการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยตนเอง จึงใคร่ขออนุญาตทำหน้าที่ประชาชนผู้มีส่วนร่วมเท่าที่เหตุปัจจัยยังเอื้ออำนวย ด้วยเข้าใจดีว่าเรื่องที่ท่านดำเนินการกันอยู่ทั้งยากและท้าทายยิ่ง จึงไม่อาจทอดธุระปล่อยเรื่องราวไปตามยถากรรม และตัดสินใจเขียนจดหมายมาถึงท่านในวันนี้ ด้วยหวังว่าอาจจะเป็นประโยชน์และมีส่วนเสริมกำลังใจบ้าง

ก่อนอื่นขอขอบคุณสภาองค์กรของผู้บริโภค (สอบ.) สำหรับความช่วยเหลือที่ดิฉันได้รับจากศูนย์บริการผู้บริโภคที่มีนโยบายการดำเนินงาน “ร้องเรียนปัญหา ครอบคลุมในที่เดียว” ผ่านคุณภัทรกร ที่บุญรัตน์ ผู้ทำหน้าที่ได้อย่างน่าชื่นชม สามารถสร้างความมั่นใจและอยู่เคียงข้างผู้บริโภคที่เผชิญปัญหาจนกระทั่งกระบวนการแล้วเสร็จ นับเป็นความหวังของแผ่นดินสยามที่กำลังเผชิญวิกฤตรอบด้านอย่างสาหัส

หากเปรียบวิกฤตที่บ้านเมืองกำลังเผชิญด้วยมาตรวัดปัญหาผลกระทบ เราคงยอมรับร่วมกันว่าน่าจะอยู่ในระดับสีแดงสด (151-200) มีอันตรายต่อสุขภาพของทุกผู้ทุกคน อย่างไรก็ตามยังมีผู้คนในบางส่วนของโลกที่มาตรวัดไปถึงระดับสีม่วง (201-300) หรือ แม้กระทั่งสีแดงเข้ม (301-500) อากาศที่พวกเขาจำเป็นต้องหายใจเข้าไปอาจมีอันตรายถึงชีวิตได้ ผู้คนเหล่านี้ที่กำลังเผชิญกับภาวะสงคราม วิกฤตร้ายแรงทางธรรมชาติ นานัปการ ช่วงเวลานี้จึงท้าทายมนุษยชาติถึงระดับจิตวิญญาณกันเลยทีเดียว และเราต่างก็ตระหนักว่าปัญหาทั้งหลาย รวมทั้ง

ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค รากลึกมาจากเหตุปัจจัยสำคัญที่ไม่อาจปฏิเสธได้ คือ ความโลภ ความโกรธ และ ความหลง ของมนุษย์นั่นเอง

อย่างไรก็ตาม โชคดีที่มนุษย์เรามีศักยภาพทั้งด้านลบ และด้านบวก ทั้งด้านมารและด้านพรหม เราจึงควรมีความหวัง และความฝันหล่อเลี้ยงความเชื่อมั่นและศรัทธาว่า ยังมีความเป็นไปได้ที่มนุษย์จะสามารถ “อยู่ร่วมกันไปได้เป็นอย่างดีพอควร” ด้วยเหตุผลนี้ดิฉันจึงขออนุญาตเสนอต่อท่าน **หนึ่งความหวัง** และ **หนึ่งความฝัน** ซึ่งเป็นผลพวงจากบทเรียนของตนเอง เข้าราชการบำนาญคนหนึ่งที่มีโอกาสเรียนรับบทบาทการตกเป็นผู้ถูกกล่าวหา เป็นจำเลย ต้องว่าจ้างทนายความ และเข้าสู่กระบวนการยุติ - ธรรม เป็นครั้งแรกในชีวิต ด้วยหวังอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาของสอบ. และการคุ้มครองผู้บริโภคโดยผู้บริโภคต่อไป

มลเหตุของเรื่องราวนี้เกิดจากการเป็นลูกค้าประกันรถยนต์ชั้น 1 ที่ได้รับค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทฯ เรียบร้อยดีตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ (เมื่อปีพ.ศ. 2555) เนื่องจากรถยนต์ที่ทำประกันไว้เสียหายสิ้นเชิงจากน้ำท่วมใหญ่ พ.ศ. 2554 ต่อมาทางบริษัทฯ นำซากรถไปจำหน่ายแล้วไม่ทำการโอนกรรมสิทธิ์ให้เรียบร้อย อดีตลูกค้ามาทราบปัญหาเมื่อได้รับหมายแจ้งให้ไปเสียค่าปรับเนื่องจากไปขับรถเร็วเกินกำหนดในอีก 4 ปีต่อมา (พ.ศ. 2559) แล้วหาทางแก้ปัญหโดยดำเนินการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่รัฐทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติและกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม แต่คงเนื่องจากข้อบกพร่องที่ยังต้องการการพัฒนาอีกมากในระบบยุติ - ธรรมของบ้านเมือง หรือตามภาษาของทนายความ “มีจุดอ่อนทางกฎหมาย” ญาติของผู้ซื้อซากรถซึ่งเป็นผู้ครอบครองรถคันดังกล่าวฟ้องละเมิดเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 ทำให้ผู้บริโภคประกัน

รถยนต์ต้องต่อสู้อุบัติการณ์ในกระบวนการศาลเป็นเวลากว่าหนึ่งปีจึงแล้วเสร็จ (มิถุนายน พ.ศ. 2566)

อย่างไรก็ตาม เมื่อนักช้อปกลับไปคงเป็นฤกษ์ดีปีใหม่ไทย ดิฉันเหมือนได้เข้ากระบวนการเรียนรู้หลังปริญญาอีกครั้ง ยอมรับว่า “ดีใจ” ลึก ๆ แม้จะเป็นบทเรียนที่แลกมาด้วยการสูญเสียทั้งทรัพย์สิน สุขภาพกาย และ ที่สำคัญสุขภาพจิต ซึ่งมีงานวิจัยระบุมากขึ้นเป็นลำดับว่าส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตที่สั้นลงจากความเครียดสะสมต่อเนื่องเป็นเวลานาน ในเรื่องที่ดีฉันมองว่าไม่เป็นเรื่อง นำรำคาญ หรือ ที่ผู้มีความรู้ทางกฎหมายคนหนึ่งเอ่ยว่า “คงกรรโชกทรัพย์” แต่คงเพราะความซบเซาทำให้ดิฉันเฉลียวใจเข้าไปว่า ยังมีผู้คนที่พร้อมกระทำทุกอย่างเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนโดยอาศัยกระบวนการยุติ-ธรรมที่ยังต้องการการพัฒนาอีกมากในบ้านเมืองของเรา

แม้ดิฉันจะได้ความรู้ ความเข้าใจ ได้มีโอกาสผ่านประสบการณ์ที่ดีมาก ๆ ในชีวิตที่ทำให้เชื่อมั่นว่า “สยามไม่สิ้นคนดี” แต่ก็รู้สึกถึงความจำกัด และแม้พยายามก็ทำได้อย่างมากในขั้นตอนทางกฎหมายปัจจุบัน คือ ศาลอนุญาตให้โจทก์ถอนฟ้อง จำหน่ายคดีจากสารบบความ เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2566 ทั้ง ๆ ที่ตนเองยังคงมีอาการ “หุนง” อยู่พอควร (รายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในจดหมายถึงคุณมังฉบับที่ 2) อย่างที่มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งเคยเขียนไว้ “คนเราไม่สามารถเลือกชีวิตได้ แต่เราสามารถตัดสินใจได้ว่าทำอะไรกับทั้งความสุขและความทุกข์ทั้งหลายที่เกิดขึ้นกับเรา”

ดิฉันจึงขอเลือกที่จะใช้บทเรียนนี้ให้เป็นประโยชน์กับการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของสยามเท่าที่มีศักยภาพพอทำได้ ก่อนอื่นดิฉันรู้สึกเสียดายโอกาสที่รู้จักและเข้าถึงบริการของสมาคมการค้าของผู้บริโภคเข้าไป หรือพูดภาษาหนึ่งภาษาละครก็ประมาณว่ามาพบกัน “ตอนใกล้จบ” ช่วงที่เรื่องราวเข้มข้นผู้ชมลุ้นกันเป็นการใหญ่ว่าเรื่องจะจบแบบดีมีความสุข

หรือจบแบบเศร้าเค้าน้ำตา สำหรับละครชีวิตเรื่องนี้อาจถือได้ว่า จบดีแบบใกล้จริง ไม่ใช่ละครแบบตามใจคนดูที่จบดีแบบเกินฝัน จึงขออาสาทำหน้าที่เสนอเรื่องราวและความคิดเห็นตามหลักการของสอบ.ที่ว่า “ผู้บริหารโภคมีส่วนร่วมจัดทำนโยบายและมาตรการเพื่อคุ้มครองตนเอง...”

ค วามหวังหนึ่งเดียวของดิฉัน คือ สอบ.เติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืนกับการสร้างวัฒนธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยหลักการที่ว่า การคุ้มครองผู้บริโภคคนนั้นเป็นคุณประโยชน์กับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค ผู้ประกอบการ หรือ หน่วยงานภาครัฐ

ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนของสอบ. มีความหมายเพราะประกาศตัวเป็นองค์กรของผู้บริโภค ถ้าสังคมรักษาองค์กรเช่นนี้ไว้ไม่ได้จะด้วยเหตุผลกลใดก็ตาม ก็ย่อมสะท้อนว่าผู้บริโภคสยามทั้งหลายไม่ใส่ใจที่จะคุ้มครองตนเอง ไม่ต้องการมีอำนาจต่อรองอย่างขอบธรรมมากขึ้น คงเป็นเรื่องเศร้ามาก ๆ ของสยามเมืองยิ้มที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นได้ แต่เพื่อความไม่ประมาทเพราะเราต่างตระหนักกันดี Amazing Thailand ! ยังมีโอกาสพัฒนาอีกมากมายในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อสังคมให้สำเร็จได้ ดังที่ศาสตราจารย์ ดร. กนก วงษ์ตระหง่าน ได้เคยตั้งประเด็นไว้

ในเวทีรับฟังความคิดเห็นเพื่อกำหนดทิศทางการทำงานของสอบ.อย่างยั่งยืน เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 19 มกราคม 2566 ผู้เข้าร่วมประชุมหลายท่านได้เอ่ยถึงความสำคัญของ “การให้ความรู้กับประชาชน” ซึ่งน่าจะมาจากพื้นฐานความเชื่อว่าเพราะผู้บริโภค “ไม่รู้” จึงต้องประสบกับปัญหา และเสมือนว่า “ถ้าประชาชนรู้ ปัญหาก็จะไม่เกิด” ซึ่งคล้าย ๆ กับคำสอนในพระพุทธศาสนา “เพราะมีอวิชชา ทุกข์จึงเกิด” ประเด็นคืออย่างไร และ แคนไหน ซึ่งจะขอเสนอแนวคิดเพื่อพิจารณาต่อไป

อีกประเด็นหนึ่งที่หลายท่านให้ความสำคัญ “เทคโนโลยี” เก่งกว่าจะจับได้ไล่ไม่ทัน ซึ่งดิฉันขอเสนอขอเสนอ. ให้เห็นความสำคัญกับท่าทีที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดนั้นควรจะเป็นอย่างไร ขอยกตัวอย่างจากเรื่องราวที่ตนเองเผชิญมา มีหน่วยงานหนึ่งคาดว่าจะเป็นบประมาณสนับสนุนมาก และคงมีผู้บริหารองค์กรระดับสูงที่เห็นความสำคัญในเรื่องนี้และกล้าลงทุนปรับระบบนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อย่างน่าทึ่งทีเดียว แต่ดิฉันไม่สามารถเข้าถึงการบริการ หรือได้รับการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพได้ แต่ในทางตรงกันข้าม เพียงการใช้เทคโนโลยีพื้นฐานด้วยการโทรศัพท์เข้ามาที่สอบถาม. เข้าวันหนึ่งแล้วบังเอิญคุณภัทรกร ที่ปัญญารัตน์ ที่ศูนย์บริการผู้บริโภครับสาย ดิฉันสามารถเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ได้

ดิฉันขอเสนอแนวคิดโดยเชื่อมโยงความสำคัญของการ “ให้ความรู้” และ “เทคโนโลยี” เพื่อการพัฒนางาน สอบ. ให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน โดยโปรดพิจารณา **สามการยอมรับ** ดังนี้

หนึ่ง ยอมรับว่า สังคมปัจจุบันมีความซับซ้อนมาก แม้ความรู้พื้นฐานมีความสำคัญ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) AI จะเข้ามามีบทบาทในเรื่องนี้อย่างอัศจรรย์ในอีกไม่นานนัก สอบ. ควรหาทางเพิ่ม “คน” ที่สามารถทำหน้าที่ได้แบบคุณภัทรกร ต้องหาทางพัฒนา “แนวทางการทำงานแบบองค์กรรวม ครบ จบ ในที่เดียว ที่สอบ.มี” ให้สามารถเติบโตแข็งแกร่งในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงและรวดเร็วได้

สอง ยอมรับว่า ต่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ในประเด็นที่เป็นปัญหาพอควรก็ไม่อาจคุ้มครองตนเองได้มากนัก เพราะสยามมีปัญญาในเชิงระบบของกระบวนการยุติ-ธรรมที่ยังต้องการการพัฒนาอีกมาก การแก้ปัญหาในระบบที่ซับซ้อนจำเป็นต้องอาศัยความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในระบบที่เกี่ยวข้องทั้งองคาพยพ และที่สำคัญในบริบทสยาม คือ “การมีคนรู้จักในระบบที่

เกี่ยวข้อง” ความรู้ของผู้บริโภคแม้มีมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งเท่านั้น ไม่มีพลังพอที่จะแก้ปัญหาได้ในวัฒนธรรมที่มีความไม่ปลอดภัยของการบริโภคสูงได้

สาม ยอมรับว่าประชาชนเข้าถึงความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพยังเรื่องที่ทำได้ยาก ทั้ง ๆ ที่มีหน่วยงานประกาศตนทำหน้าที่อยู่พอควรด้วยสาเหตุที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็ความไร้ประสิทธิภาพโดยพื้นฐานของหน่วยงาน ข้อจำกัดของตัวบุคลากรผู้ทำหน้าที่เอง ฯลฯ แต่ที่สำคัญที่สุดคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตออบทบาทที่รับผิดชอบซึ่งยังต้องการการพัฒนาอีกมาก จึงเป็นเรื่องที “พูดง่าย ทำยาก” แต่ก็เชื่อว่าจะเป็นไปไม่ได้

ดี

ฉันจึงหวังว่า สอบ.และเครือข่ายจะไม่ทำงานโดยให้ความสำคัญต่อการนับจำนวนเรื่องทีได้รับการร้องเรียนเข้ามา หรือแม้แต่นับจำนวนเรื่องทีร้องเรียนแล้วดำเนินการสำเร็จเท่านั้น แต่ “มั่นคง” กับการสร้างวัฒนธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทีดี โดยเลือกทำงานทีสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในบางเรื่องทีสำคัญซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาทีมีประสิทธิภาพนำไปสู่วัฒนธรรมทีเอื้อต่อความปลอดภัยของการบริโภค หรือ “การทำงานเชิงยุทธศาสตร์” อย่างมุ่งมั่นด้วย

ดูดังแพทย์ดีทีสามารถเข้าใจคนไข้ทั้งระบบกาย ใจ และปัจจัยแวดล้อม รู้สาเหตุ ทำการรักษาเยียวยาได้ตรงจุด คนไข้สามารถกลับมามีคุณภาพชีวิตตามเหตุปัจจัยได้อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งต่างจากแพทย์ทีแค่สาเหตุของโรคไปทีละจุด คนไข้ต้องกลับมาได้รับการรักษาอีกครั้งแล้วครั้งเล่า หรือ หากเป็นเหมือนโรคบางโรคทีเมื่อแพทย์ค้นพบทางออกทีดีเช่นโรคติดเชื้อหลายชนิดทีเมื่อค้นพบวัคซีน โรคร้ายทีเคยส่งผลให้ผู้คนล้มป่วยหรือเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ก็กลายเป็นอดีตไป เพราะมนุษย์เรามีภูมิต้านทานต่อเชื้อโรคร้ายดังกล่าว เป็นต้น

นโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นคุณประโยชน์กับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานภาครัฐย่อมต้องอาศัยการมองเห็นเรื่องราวที่ซับซ้อนเชิงระบบและท้ายที่สุดลงไปถึงการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในระบบจนไม่เอื้อให้เกิดปัญหาหรือเกิดได้ยากขึ้น และมีปัจจัยที่เอื้อต่อความปลอดภัยของการบริโภคเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งเป็นเรื่องที่พูดง่ายแต่ทำยากในสังคมที่ความยุติธรรมยังมีเรื่องต้องพัฒนาอีกมากอย่างสยาม นักแก้ปัญหาทั้งหลายจึงมัก “เลือก” ไม่ทำกัน เพราะนอกจาก “ยาก” มีโอกาสสำเร็จทั้งน้อยและใช้เวลานานแล้ว ยังไม่ใช่งานที่ทำแล้วโด่งดังได้ในพื้นที่สื่อต่าง ๆ นัก

ขออนุญาตยกตัวอย่างเรื่องราวที่เผชิญมาแบบ “ใบไม้ในกำมือ” คือ ปัญหาที่เกิดจากการตัดสินใจ “เลือก” ไม่ทำการโอนซากรถให้เรียบร้อยของบริษัทประกันและผู้ซื้อซากรถไป ผู้ทำประกันรับสินไหมทดแทนแล้วมาทราบภายหลังและดำเนินการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่รัฐที่รับผิดชอบ แต่ระบบมีจุดอ่อนทางกฎหมายทำให้ญาติของผู้รับซื้อซากรถกล่าวหาฟ้องร้องว่าละเมิดเรียกค่าเสียหาย ท้ายสุดในระบบยุติ-ธรรมของสยาม แม้ด้วยความพยายามอย่างมากมาของประชาชนที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่งแล้ว ทำได้เพียงการโอนทะเบียนรถให้กับจำเลยร่วมในคดี(บริษัทประกัน) แล้วตัวแทนบริษัทประกันยินดีโอนทะเบียนต่อให้กับญาติของผู้ซื้อซากรถที่มาฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย มีจริง ทำได้ ในบ้านในเมืองของเรา

ชาวสยามคนหนึ่งซื้อซากรถเสียหายสิ้นเชิงไปปรับปรุงแล้วทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้รับการโอนทะเบียนเป็น “รถยนต์ไม่ใช่ซากรถ” เพื่อให้สามารถขายได้ราคาโดยอาศัยช่องว่างในระบบเพื่อผลประโยชน์ของตน เขาทำได้สำเร็จ นี่เป็นความจริงที่เจ็บปวด ปลอ่ยให้เป็นเวรกรรมของผู้บริโภคชาวสยามคนต่อไปที่อาจเป็นเหยื่อซื้อรถยนต์คันดังกล่าวในอนาคต หากเขาไม่รอบคอบพอตามคำพูดที่ว่า “คนโง่ยอมเป็นเหยื่อของคนฉลาด”

เรื่องราวเช่นนี้สำหรับดิฉันถือเป็นการตอกย้ำว่า เรากำลังช่วยกันสั่งสอนเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นอนาคตของเราทางอ้อมหรืออาจโดยไม่รู้ตัวให้เขาเป็นคนฉลาดแกมโกง และไม่เชื่อมั่นที่จะการยืนอยู่บนความถูกต้อง ในฐานะประชาชนที่พยายามมีความรับผิดชอบต่อสังคมระดับหนึ่ง ดิฉันจึงขอรวบรวมกำลังกายและใจที่มีน้อยลงเรื่อย ๆ ลุกขึ้นมาทำการสื่อสารเท่าที่จะสามารถทำได้ ด้วยหวังว่าความพยายามเอือมกลัดท้ายนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความมีส่วนร่วมของผู้บริโภคต่อการพัฒนาวัฒนธรรมการบริโภคที่ดีขึ้นในสยามต่อไป

ท่าที่ความรับผิดชอบของผู้ทำธุรกิจประกันภัยต่อเรื่องราวที่เกิดขึ้นก็เรื่องที่น่าคิด นักกฎหมายและอดีตคณบดีคณะรัฐศาสตรา ศาสตราจารย์พิเศษธงทอง จันทรางศุ ยอมรับว่า ระบบความยุติธรรมที่ไม่ค่อยยุติธรรมของสยามดูจะเอือมกับ “คนมีเงิน” ซึ่งจริงของท่าน จากเรื่องราวนี้ ทำไมผู้กล่าวหาไม่ฟ้องร้องบริษัทประกันซึ่งเป็นผู้ขายซากรถให้กับญาติของเขา ก็เพราะบริษัทประกันระบุไว้ในใบเสร็จรับเงินที่ออกในนามบริษัทไว้ชัดเจนว่า “รถจมน้ำ ขายตามสภาพไม่รับผิดชอบการโอนทุกกรณี” บริษัทที่ทำธุรกิจเช่นนี้มี “เงิน” พอที่จะมีแผนกกฎหมายทั้งแผนกที่เชี่ยวชาญกฎหมายเกี่ยวข้อกับงานของบริษัทโดยตรง ซึ่งเขาน่าจะให้คำตอบแทนดีพอที่จะมีหน้าตาความเก่ง ๆ เข้าไปร่วมงาน ซึ่งดูเป็นแต่มีต่อที่เป็นจริงตามที่ท่านธงทองได้เอ่ยไว้บนเวที Talks for Thailand “รัฐ ลวง ลึก” จัดโดย หนังสือพิมพ์มติชน ที่โรงแรมพูลแมน ดิงเพาเวอร์ ซอยรางน้ำ กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 23 ส.ค. 2566

ท่านอาจารย์ธงทองยังเอ่ยอีกด้วยว่า ผู้ที่ได้เปรียบเหล่านี้มีอิทธิฤทธิ์ในลุกขึ้นมาทำการฟ้องร้องหน่วยงานรัฐ มีความเชื่อมโยงถึงขั้นรับนักกฎหมายที่เคยทำงานในหน่วยงานรัฐเข้าไปทำงาน ซึ่งดูจะเป็นเรื่องจริงที่เดี๋ยวเพราะดิฉันสังเกตว่าหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องมีความ “เกรงอกเกรงใจ” ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยพอสมควร การคิดจะฟ้องร้องบริษัทเหล่านี้จึง

ต้องอาศัยความกล้าหาญและความเก่งกาจทางนิติศาสตร์ที่สูงมาก ๆ “มาเป็นจำเลยร่วมแล้ว จะฟ้องในประเด็นอะไร” ผู้คุ้นเคยกับระบบยุติธรรมสยามคนหนึ่งเอ่ย ทั้ง ๆ ที่ความไม่รับผิดชอบของบริษัททำให้ผู้ซื้อประกันภัยรถยนต์เสียหายจากการไม่ทำการโอนกรรมสิทธิ์ให้เรียบร้อย ทั้ง ๆ ที่ตระหนักรู้ตามตัวบทกฎหมายว่า ตั้งแต่ลูกค้าประกันรถยนต์ได้รับสินไหมแล้ว ชากรถคันดังกล่าวย่อมตกของเป็นผู้ขายหรือเจ้าของตามที่ระบุในใบเสร็จรับเงินนั้น

จึงเป็นเรื่องจริยธรรมหรือมารยาททางการค้าของผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัย ซึ่งหลายคนมักส่ายหัวแล้วเอ่ยว่า “ก็อย่างนี้แหละ” “เริ่มต้นเป็นมเกลีซ้อน พอแตกใบอ่อนเป็นมกลีลา เพิ่งรู้หรือ...” การที่ผู้ทำประกันเคลมสินไหมตามสิทธิและดำเนินการตามเงื่อนไขของบริษัท แต่กลายเป็นเสมือนคนที่ไปขายรถให้ผู้ค้าขายรถยนต์มือสองโดยบริษัทให้เอกสารและข้อมูลส่วนตัวทั้งหลายไปกับผู้ซื้อซากรถเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และทำให้เสียหายตั้งเรื่องราวที่เล่ามานี้ นอกจากนั้นในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อหน้าศาล ทนายความของบริษัทในฐานะจำเลยร่วมยังเอ่ยอีกว่า “ป่าไปโอนให้เขาเถอะ ไม่งั้น...” คงพอเป็นตัวอย่างของคำว่า “ก็อย่างนี้แหละ” ของผู้คนทั้งหลายได้

เมื่อเอ่ยถึงการส่งเสริมจริยธรรมหรือมารยาทของผู้ประกอบการธุรกิจด้านนี้ ปัญหาใหญ่คือ “แล้วไง...ชาวสยาม” จะมีใคร หน่วยงานไหน ที่จะเห็นความสำคัญเข้ามาทำกันไหม และทำได้ผ่านการฟ้องร้องกันในระบบยุติ-ธรรมเท่านั้นหรือ มีทางเลือกอื่นที่ทำได้อีกหรือไม่ เป็นคำถามที่อยากให้สอบ.และเครือข่ายโปรดช่วยพิจารณากันต่อไป เรื่องราวนี้เกิดขึ้นเมื่อกว่า 10 ปีแล้วมา ถ้าถามว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทำการปรับปรุงแก้ไขระบบกันบ้างไหม คำตอบที่ชาวสยามควรชื่นใจคือ มี ไม่ใช่

ไม่มี มีการพยายามที่น่าชื่นชมทีเดียว แต่...ไม่ถึงที่สุด เช่นเดียวกับอีกหลายเรื่องในสยาม ทำไม่จึงเป็นเช่นนั้น

เหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ปลายปี พ.ศ. 2554 ก่อให้เกิดความทุกข์ ความเสียหายมากมายแก่ชาวสยาม สำหรับกรณีนี้ รถยนต์ที่ซื้อมาไม่นานเสียหายสิ้นเชิง แต่ก็มีชาวสยามอีกจำนวนหนึ่งให้เห็นวิกฤตเป็นโอกาสในด้านมืด ทำการทุจริต หาผลประโยชน์จากสถานการณ์นี้อย่างฉ้อฉล จนกรมการขนส่งทางบกต้องดำเนินการปรับกติกาใหม่ (เมื่อปลายปี พ.ศ. 2559) นั่นคือ รถยนต์ที่ได้รับการเสียหายสิ้นเชิง ผู้รับผิดชอบงานของบริษัทประกันแจ้งว่า ทางบริษัทจะไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทน ถ้าเจ้าของรถไม่ไปทำการยกเลิกใช้รถที่กรมการขนส่งทางบกก่อน แต่การพัฒนากฎระเบียบแบบนี้ก็ดูจะไม่มีผลต่อเรื่องราวในกระบวนการยุติ-ธรรมสำหรับกรณีที่เราเล่ามานี้ (ณ ปี พ.ศ. 2565 - 2566) คล้าย ๆ กับว่าเป็นคนละประเด็นกัน

แม้แต่พฤติกรรมของผู้กล่าวหาที่มาฟ้องร้องถึงจะชี้ชัดว่า เป็นผู้ครอบครองรถยนต์ที่ไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ให้ถูกต้อง เป็นเวลากว่า 10 ปี ก็ดูจะไม่ใช่ว่าประเด็นอีกเช่นกัน แม้จะมีความพยายามแก้ไขโดยมีกติกาให้ผู้ใช้รถยนต์มีสำเนาทะเบียนรถพร้อมแสดงต่อเจ้าหน้าที่แล้ว แต่ในทางปฏิบัติ ก็เช่นเดียวกันกับเรื่องราวในกระบวนการยุติ-ธรรมอื่น ๆ ของบ้านเรา กระบวนการบังคับใช้กฎหมายยังต้องพัฒนากันอีกมาก

“Only lawyers and painters can turn white to black.”

~Japanese Proverb

“Good people don't need laws to tell them
to act responsibly...and bad people
will find a way around the laws.”

~PLATO

ความรู้ด้านกฎหมาย ประชาชนคนธรรมดาใช้ว่าจะเข้าถึงได้ง่าย ๆ ไม่เช่นนั้นนายความเก่ง ๆ ที่คนมีเงินจ้างได้กับนายความที่ไม่ค่อยเก่งที่คนไม่ค่อยมีเงินอาจพอเข้าถึงก็คงไม่ใช่ประเด็นอย่างที่อาจารย์ธงทองท่านเอาไว้ เรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่มาก ๆ เปรียบเสมือนน้ำหยดใหญ่ที่กำลังเขาสืบ_ความศรัทธาของประชาชนต่อระบบยุติธรรมของบ้านเมือง

ตามที่ทราบกันในสยาม ศาลมีเรื่องราวที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมาก จนเรื่องราวในกระบวนการยุติ-ธรรมล่าช้าอย่างอัศจรรย์ ทั้ง ๆ ที่มีความพยายามแก้ไขด้วยการมีขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ในขั้นตอนของการรับฟ้อง ศาลควรใช้ความรู้ด้านกฎหมายพื้นฐานและข้อมูลพฤติกรรมของบุคคลประกอบการพิจารณารับฟ้องด้วยหรือไม่ เพราะน่าจะลดงานลงไปได้อีกมาก และการพัฒนาทางด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) น่าจะเอื้อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการยุติ-ธรรมที่ดูเอื้อประโยชน์กับผู้ที่ไม่ถูกต้องและบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องมักมองว่าเป็นข้อจำกัด จบไปที่ละเรื่อง โจนท์ถอนฟ้องแล้วจะเอาอะไรอีก ไม่ต้องจ่ายค่าเสียหายที่เขาเรียกร้องยังไม่พอใจอีกหรือ ฟังดูง่าย แต่ในฐานะชาวสยามที่มีความรับผิดชอบในระดับหนึ่ง ดิฉันอดรู้สึกเศร้าใจไม่ได้ และเห็นด้วยกับท่านอาจารย์ธงทองว่า กระบวนการยุติ-ธรรมของเรายังต้องการการพัฒนาอีกมาก ซึ่งอาจารย์ก็เคยทิ้งท้ายไว้บนเวที Talks for Thailand ว่า คงต้องใช้เวลา ขอให้ชาวสยามมีความหวังและความฝันกันไป

สิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นกับดิฉันเมื่อเข้าสู่ความเป็นผู้อาวุโสคือความเชื่อมั่นในตนเองดูลดลงไปมาก จะเอ่ยจะให้ความเห็นอะไรก็มักคิดไปว่า คนเขาจะฟังเราหรือ แต่ก็เห็นว่าคงต้องทำ ความหวังแบบกลัว ๆ กลัว ๆ ของดิฉันนี้ขอขำอีกครั้งก็คือ หาก

เราต่างช่วยกัน ไม่ทอดทิ้งใคร พลังของประชาชนผู้บริโภคผ่าน สอบ.น่าจะมีส่วนเป็นน้ำเงาะกินได้บ้าง ไม่มากก็น้อย ขอให้ไม่ หยุด... เงาะไปเรื่อย ๆ จึงขอหวังว่า สอบ.จะมีโอกาสเติบโต ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนกับการสร้างวัฒนธรรมในการคุ้มครองผู้ บริโภคบนหลักการที่ว่า การคุ้มครองผู้บริโภคนั้นเป็นคุณ ประโยชน์กับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจากเรื่องราวที่เล่ามาน่าจะสนับสนุน ว่า มีโอกาสทำได้ แม้ไม่ง่ายแต่ถ้าทำได้จะส่งผลต่อวัฒนธรรม ความเชื่อของคนในสังคมไม่ใช่เฉพาะปัจจุบัน แต่กับเด็ก เยาวชน และอนาคตด้วย ดังที่ผู้หลักผู้ใหญ่ท่านหนึ่งท่านทุกขีใจ หนักหนาที่จากการสำรวจระดับประเทศที่รายงานว่ามีเด็ก เยาวชนของสยามจำนวนไม่น้อยที่เห็นว่า ผู้นำโกงบ้างไม่เป็นไร ขอให้ทำงานให้พวกเขา มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ก็พอ

พวกเรา_ผู้ใหญ่ในสังคมมีส่วนทำให้พวกเขาเชื่อเช่นนั้น มากน้อยแค่ไหน จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ในกรณีนี้แม้ เป็นเรื่องเล็ก ๆ เรื่องหนึ่งเสมือนเม็ดทรายเม็ดหนึ่งบนหาดที่ ยาวสุดลูกหูลูกตา ดิฉันคิดว่า ตนเองก็มีส่วน อย่างที่บอกกับนัก กฎหมายคนหนึ่งเมื่อเรื่องราวจบลงว่า “แม้เหนื่อยยาก หาความรู้ มีคนช่วยให้ความรู้ ให้การสนับสนุน แต่ก็...ทำได้ เพียงแค่นี้” สังคมของเราไม่เอื้อให้สมาชิกทำหน้าที่เพื่อสังคม ได้สำเร็จสักเท่าใดนัก ดิฉันขอมอบว่าในช่วงหนึ่งรู้สึกขาดความ มั่นใจ หมดศรัทธาในคุณงามความดีในบ้านนี้เมืองนี้ไปพอสมควร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่ดีเลย

อย่างไรก็ตาม ห้ายสุดดิฉันก็ยังอดห่วงประเทศชาติไม่ได้ จึงเล่ามา ตั้งคำถาม แม้ไม่มีคำตอบ ถือว่า ขอทำหน้าที่การมี ส่วนร่วมของผู้บริโภคคนหนึ่งแบบอาสาสมัครแล้วกัน เพราะ สอบ.ดู จะเป็นพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้พอ “ทำ” ได้ ด้วยหวังว่าเรื่องราวนี้จะ ชวนให้คิด “แล้วไง...ชาวสยาม” และอาจมีส่วนสนับสนุนให้ผู้ เกี่ยวข้องมีกำลังใจในการขับเคลื่อนเพื่อสร้างอำนาจการต่อรอง ในทิศทางที่ความยุติธรรมลดน้อยลงบ้าง อย่างน้อยก็ขอให้ไม่

เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงขออวยพรให้ชาวสยามเห็นถึงความสำคัญของสอบ.มากขึ้น และเปิดโอกาสให้องค์การฯนี้เติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืนกับการสร้างวัฒนธรรมในการคุ้มครองผู้บริโภค การทำงานเชิงระบบให้เกิดความสำเร็จเป็นกรณี ๆ ไป สะสมไป สามารถดำเนินการไปเรื่อย ๆ แบบน้ำเซาะหินจนสักวันหนึ่งสยามจะมีความปลอดภัยจากการบริโภคมากขึ้นเป็นลำดับ

ดังที่คุณบุญยืน ศิริธรรม ประธานสอบ.ระบุไว้อย่างน่าชื่นชมในรายงานประจำปี 2565 ขององค์กร “สภาองค์กรของผู้บริโภค มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์และเท่าทันความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีที่รุดหน้าในทุกด้าน เพื่อยกระดับงานคุ้มครองผู้บริโภค ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนในอนาคต”

สวนความฝันหนึ่งเดียวในวันนี้ ดิฉันขอฝันว่า สอบ.จะเป็นองค์กรของประชาชนผู้บริโภคพึ่งตนเองได้มากขึ้น ในด้านการเงินและงบประมาณเพื่อความความเป็นอิสระ และสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

จากรายงานประจำปี 2565 หน้า 82 “จากการประมวลปัญหาและอุปสรรค...จะพบว่าปัญหาหลายประการนั้น องค์กรเริ่มต้นเช่นสภาองค์กรผู้บริโภคจะข้ามพ้นไปได้ในที่สุด แต่อุปสรรคใหญ่ที่สุดคือ การขาดการสนับสนุนงบประมาณที่สม่ำเสมอที่มีผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงาน...” สำหรับองค์กรที่เพิ่งดำเนินการมาได้เพียง 2 - 3 ปีต้องมาเผชิญกับปัญหาเช่นนี้ก็คงคล้ายกับเด็กเล็กที่ต้องเผชิญกับภาวะขาดแคลนอาหาร โอกาสเดียวสำหรับพวกเขาคือ ความรักความเอาใจใส่ของผู้คนรอบข้าง

จากแหล่งข้อมูลออนไลน์ The Financial Services and the Treasury Bureau to the Legislative Council (เมษายน พ.ศ. 2565) ระบุว่า สภาคณะกรรมาธิการของรัฐบาลอังกฤษประมาณงบประมาณสำหรับปี พ.ศ. 2564 - 2565 ไว้ที่ 133,919,000 เหยียญอังกฤษ และในรายงานการเงินขององค์กร เมื่อปีงบประมาณ 31 มีนาคม พ.ศ.2564 มีงบประมาณส่วนเกิน (a financial surplus) 4,974,749 เหยียญอังกฤษ และมีข้อความว่า “Whilst governmental funding provides a source of autonomy for statutory bodies like the Consumer Council, there has been **scholarly** discussion that such independence may be more symbolic than actual.”

จึงขออนุญาตฝึกกลางวัน... ในความฝันนั้นดิฉันเห็นคนสยามรุ่นใหม่ที่ยกกันมากขึ้นทุกทีว่า “หมดหวัง” ลูกขึ้นมาให้ความสนใจสออบ.อย่างกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม หลังจากได้รับรู้เรื่องราวของสออบ.จากเวทีเล็ก ๆ แต่สำคัญ “คนรุ่นใหม่กับอนาคตสภาองค์กรของผู้บริโภคไทย เราทำได้” หลังจากการประชุมมีคน 4-5 คน พวกเขาดูมีภาวะผู้นำสูงที่เดิยวรวมตัวกันเพื่อหาทางสร้างอนาคตให้กับการคุ้มครองผู้บริโภคสยาม ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นฐานหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป และสออบ.เป็นฐานที่น่าสนใจเพราะเป็นองค์กรที่เพิ่งก่อตั้งมาได้ไม่นาน และมีปัจจัยเอื้อต่อการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมในสังคมที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อไป

ในกลุ่มเล็ก ๆ นี้ มีคนหนึ่งจบการศึกษาจากประเทศเดนมาร์กซึ่งเป็นประเทศที่มีรายงานว่าประชากรมีความสุขในระดับต้น ๆ ของโลก และมีประวัติการดำเนินการที่ดีด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมายาวนาน ด้วยสโลแกนที่ว่า “The consumer first and foremost” มาจนถึงปัจจุบัน นอกจากนั้นยังมีคนที่เคยอาศัยอยู่ในประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ที่มีการดำเนินการด้านนี้จนเป็นที่ยอมรับทั่วโลก และยังมีคนที่มีการประกอบการเคยไปทำงานในสิงคโปร์และฮ่องกงอีกด้วย พวกเขา

เขาจึงมีเครือข่าย (connection) กว้างขวาง ระหว่างที่คุยกัน
กลุ่มน้อยคนหนึ่งซึ่งฟังอย่างเงิบ ๑ มาตลอดก็เอ่ยขึ้นว่า น่าจะ
ถือโอกาสเชื่อมโยงชาวสยามที่ปัจจุบันตั้งถิ่นฐานอยู่ต่างประเทศ
ให้เข้ามามีส่วนร่วมกันพัฒนาสบ.ด้วย ในผืนนั้นพวกเขาดูมีพลัง มี
แนวคิดใหม่ ๆ ที่น่าจะสามารถึงดูตผู้คนให้เข้ามาพร้อมกับ
สบ.ได้อย่างอัศจรรย์

คนรุ่นใหม่เหล่านี้ดูเป็นคนเชื่อมั่นในตนเองสูง บางคนมี
รูปลักษณะคล้ายศิลปินผู้รักอิสระในการแสดงออก แต่ก็แปลกที่
เขาดูจะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากตนเองได้ดีทีเดียว
หลายคนเป็นนักธุรกิจที่สร้างขึ้นมด้วยตนเอง เขาพูดกันถึงการ
เลือกทำก่อนตามเหตุปัจจัย แลมายังเอ่ยถึงเศรษฐกิจพอเพียง มี
คนมองว่า เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคของสยามมีจุดเด่นที่
สำคัญ คือ มีกำเนิดจากภาคประชาชน และเป็นองค์กรของผู้
บริโภคที่จัดขึ้นสำเร็จเป็นประเทศแรกในภูมิภาคอาเซียน

แล้วก็มีชายหนุ่มคนหนึ่งท่าทางขี้นไหวนแนวพระเอก
เกาหลีบอกที่ประชุมว่า เขาจบเภสัชศาสตร์ คิดว่าพอเข้าใจ
เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค แต่ปัจจุบันเขาเลือกทำธุรกิจด้าน
สื่อสาร เขาเสนอให้เริ่มจากการเสริมศักยภาพศูนย์คุ้มครองผู้
บริโภคแบบเบ็ดเสร็จอย่างเป็นระบบในด้านกำลังคน งบ
ประมาณ และการบริหารจัดการ เขายังเอ่ยถึงความสำคัญของ
ทนายความที่เก่งและดีของสยามที่ น่าจะมีระบบที่เอื้อให้เข้ามา
ร่วมกันสนับสนุน เขาถามผู้บริหารสบ.ว่า มี The Consumer
Legal Action Fund แบบที่ฮ่องกงจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537
แล้วหรือยัง ในผืนดิฉันยิ้มอย่างมีความสุข “โอ เขาทำการบ้าน
มาก่อนประชุม น่าจะแสดงว่า เขาสนใจจริงจังนะ”

แล้วสาวน้อยสวยแก่คนหนึ่งก็เสริมว่า เธอคนนี้เป็น
ประธานบริหารของบริษัทข้ามชาติที่ตั้งอยู่ในสยาม ถ้ากองทุนนี้
เป็นการมีส่วนร่วมทั้งเงินจากภาษีของประชาชนผ่านรัฐบาล
และการมีส่วนร่วมของชาวสยามด้วยน่าจะ เป็นเรื่องงดงาม เธอ

เชื่อว่าแม้ช่วงนี้เป็นช่วงยากลำบาก ก็น่าจะพอทำได้ หากเริ่ม
เล็กแล้วยึดหลักยั่งยืนยาวนาน เหมือนการวิ่งมาราธอน

ในฝัน...ดิฉันยิ้มสยามอย่างกว้างขวางอีกครั้งหนึ่ง แต่ก็
สะดุ้งตื่นขึ้นมาเพราะเสียงวิทยุที่ตั้งปลุกไว้ ผู้สื่อข่าวคนโปรด
กำลังเอ่ยว่า เลขาธิการองค์การสหประชาชาติ (UN) แสดงความ
หวังใยถึงการละเมิดกฎหมายมนุษยชนนานาชาติที่กำลังเกิดขึ้น
ที่กาซา ระหว่างอิสราเอลกับปาเลสไตน์ สงครามที่เริ่มต้นมา
ตั้งแต่วันเสาร์ที่ 7 ตุลาคม เป็นความโหดเหี้ยม (The stench
and the smell of death is everywhere ~ WHO) ที่ชาวโลก
และชาวสยามร่วมรับรู้ผ่านการสื่อสารที่ทั้งรวดเร็วและไร้
ขอบเขตอย่างไม่น่าเชื่อว่าเหตุการณ์เช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ ณ ปี
พ.ศ. 2566 แต่ก็ได้เกิดขึ้นแล้ว...

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณสอบ.อีกครั้ง รู้สึกขอบคุณสยามที่
เปิดให้โอกาสประชาชนจัดตั้งองค์กรเพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรอง
ให้ผู้บริโภคที่มุ่งมั่นให้เกิดประโยชน์ทั้งการส่งเสริมการบริโภค
และการผลิตอย่างมีความรับผิดชอบ และขอชื่นชมทั้งนโยบาย
และประสิทธิภาพการดำเนินงานของคุณย์คุ้มครองผู้บริโภค
แบบเบ็ดเสร็จของสอบ.ที่สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้เป็น
อย่างดี

หนึ่งความหวังและหนึ่งความฝันที่ดิฉันขอฝากไว้ แม้จะ
ตระหนักว่าเราต่างกำลังเผชิญกับสถานการณ์ที่เปรี๊ยะเสมือน
การเดินทางอยู่บนเส้นทางสายเปลี่ยวในคำคืนเดือนมืด มีเพียง
แสงดาวริบรี่เป็นเพื่อนร่วมทาง เราทุกคนต่างก็เหนื่อยและล้า
แต่ดิฉันก็ยังเชื่อมั่นและขอเป็นกำลังใจให้ท่านผู้บริหารและ
เครือข่ายของสอบ.ก้าวต่อไปด้วยการ “รู้จัก” ปัญหาถึงต้นตอ “รู้
จริง” ในข้อมูลและหลักฐาน และ “สู้ใจ” ที่ดำเนินการช่วยเหลือผู้
ประสบกับความไม่ยุติธรรมเหมือนเพื่อนที่คบกันมานานดังที่
คุณสาวิ อ่องสมหวัง เลขาธิการสอบ.ได้ระบุไว้ในสารของ
รายงานประจำปี พ.ศ. 2565 ด้วยเทอญ

เราต้องกล้าและบากบั่นที่จะกระทำ
สิ่งที่เราทราบว่าเป็นความดี
เป็นความถูกต้องและเป็นธรรม
ถ้าเราพร้อมกันทำเช่นนี้ให้ได้จริง ๆ
ให้ผลของความดีบังเกิดมากขึ้น ๆ
ก็จะช่วยค้ำจุนส่วนรวมไว้มิให้เสื่อมลงไป
และจะช่วยให้ฟื้นคืนดีขึ้นได้เป็นลำดับ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช