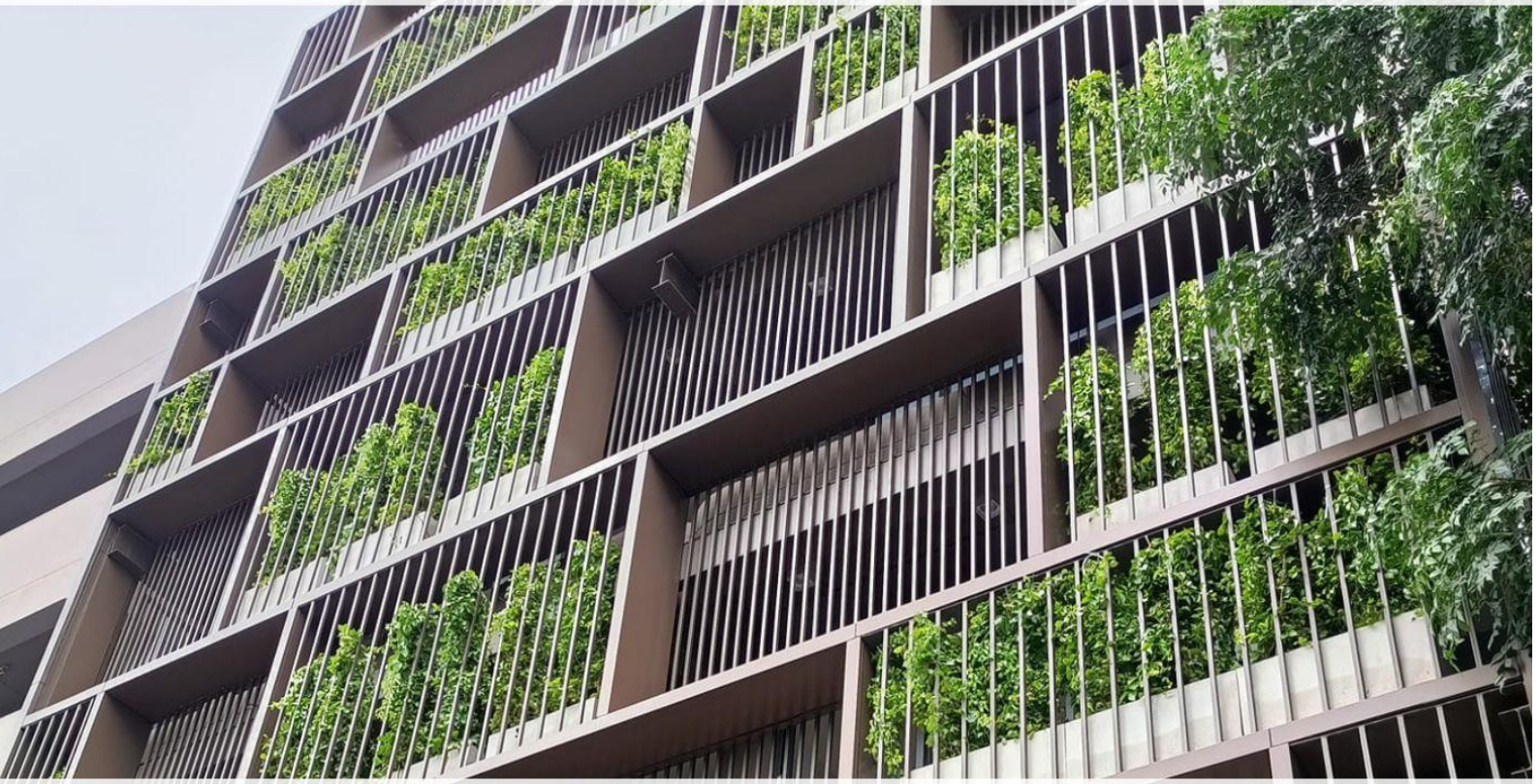
สภาองค์กรของผู้บริโภค
Thailand Consumers Council



# รายงานผลการดำเนินงาน

ตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

**ไตรมาสที่ 3/2567 ระหว่างเมษายน-มิถุนายน 2567**


081-134-9218 (ฝ่ายงานเลขาธิการ)
Contact@tcc.or.th
www.tcc.or.th






**วิสัยทัศน์ (Vision)**

เป็นกลไกผลักดันนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม

**พันธกิจ (Mission)**

1. ส่งเสริมให้ผู้บริโภคคุ้มครองสิทธิตนเองได้ และสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นกลไกเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ผลักดันนโยบาย กฎหมาย และมาตรการ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
3. สนับสนุนสมาชิก องค์กรสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ
4. สร้างวัฒนธรรมและมุมมองใหม่ว่าการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย
5. สนับสนุนให้มีการบริโภคที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. สื่อสารและสร้างเครือข่ายกับทุกภาคส่วน เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

**ยุทธศาสตร์ (Strategy)**

1. คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค
2. เสนอแนะ และผลักดันนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
3. สร้างความเข้มแข็งให้กับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค
4. พัฒนาการสื่อสารสาธารณะ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค
5. พัฒนาการดำเนินงานและบริหารจัดการสภาองค์กรของผู้บริโภค



# คำนำ

สภาผู้บริโภคจัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่าย ไตรมาส 3 ประจำปีงบประมาณ 2567 (ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2567) ให้แก่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) และสาธารณะทราบ โดยใช้งบดำเนินงานจากพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณ สปน. สำหรับการทำหน้าที่สนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้สภาผู้บริโภคสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้บริโภคทุกคน ในทุกด้าน เพื่อผลประโยชน์สูงสุดในการยกระดับการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป หากมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใดโปรดแจ้งฝ่ายงานเลขาธิการ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค โทร. 081 134 9218

**สภาผู้บริโภค**

**กรกฎาคม 2567**



# สารบัญ

สารบัญ ..... ง

ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร ..... 1

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ไตรมาสที่ 3/2567 ..... 6

ส่วนที่ 3 การใช้จ่ายงบประมาณ ..... 58

ภาคผนวก ..... 63



## ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

สภาองค์กรของผู้บริโภค หรือเรียกโดยย่อ ‘สภาผู้บริโภค’เป็นหน่วยงานนิติบุคคลที่เกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มาตรา 46 และพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกด้านในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค คุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้บริโภค ภายใต้ 5 แผนงานดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2567 คือ แผนงานสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค แผนงานพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค แผนงานสนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรผู้บริโภค แผนงานสื่อการสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และแผนงานบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งช่วงระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2567 สภาผู้บริโภคยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนงาน โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญประจำไตรมาสที่ 3 ดังนี้

### การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค



สภาผู้บริโภคยังคงใช้กลยุทธ์การกระจายหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ให้ครอบคลุมและผู้บริโภคเข้าถึงได้ง่ายที่สุด เพื่อป้องกันและยับยั้งความเสียหายที่จะเกิดขึ้นของปัญหาผู้บริโภคให้รวดเร็วที่สุด โดยมีให้บริการทั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ และหน่วยงานประจำจังหวัด กระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ช่วงระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2567 สภาผู้บริโภครับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น 3,561 เรื่อง ปัญหาที่ผู้บริโภคพบมากที่สุด เช่น ซื้อทัวร์ท่องเที่ยวผ่านเพจเฟสบุ๊คแล้วไม่ได้รับสินค้า เป็นต้น สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติร้อยละ 48.27 ซึ่งการยุติส่วนใหญ่สามารถยุติปัญหาได้ในชั้นให้คำปรึกษา มูลค่าเงินที่สามารถช่วยเหลือประชาชนหลังการร้องทุกข์ทั้งสิ้น 21,156,194.94 บาท โดยผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาผู้บริโภคมากถึงร้อยละ 92

ดำเนินการเฝ้าระวัง 3 ประเด็น ได้แก่ การลงโฆษณาจำหน่ายเมล็ดพันธุ์มะละกอสีม่วง การจำหน่ายตุ๊กตาลาบูบู้ และการจำหน่ายสินค้าประเภทปลั๊กพ่วงที่ไม่ได้มาตรฐานมอก.2432-2555 นอกจากนี้ยังร่วมมือกับ 2 หน่วยงานในการแก้ไขปัญหาผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เกี่ยวกับการดำเนินคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังจัดทำมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค 2 ประเด็นไปยังหน่วยงานภาครัฐ/ผู้ประกอบการ ได้แก่ การผลิตและการจำหน่ายพันธุ์พืชแก่ผู้บริโภค (เมล็ดพันธุ์มะละกอสีม่วง) และการให้บริการคอนเสิร์ต 2024 YOUNGJAE ASIA TOUR <INSIDE OUT> CONCERT IN THAILAND เพื่อให้ผู้บริโภคได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพต่อไป

ในส่วนของการฟ้องคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจุบันการฟ้องคดีในภาพรวมยังคงดำเนินการพิจารณาผ่านมติคณะอนุกรรมการกลั่นกรองคดีของสำนักงานสภาผู้บริโภค ซึ่งในอนาคตสภาผู้บริโภคมีแผนให้หน่วยงานประจำจังหวัด สามารถฟ้องคดีได้

ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้บริโภคเข้าถึงความเป็นธรรมด้วยการฟ้องคดีได้มากขึ้น ดังนั้นในช่วงระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2567 สภาผู้บริโภคมีมติฟ้องคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไปกว่า 17 คดี 12 ประเด็น มูลค่าทุนทรัพย์ฟ้องคดี 10,900,235 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคดีด้านการเงินและการธนาคาร สินค้าและบริการทั่วไป เช่น แอปหลอกดูดเงินผ่านบัตรเครดิต และสินค้าไม่ปลอดภัย เป็นต้น สำหรับคดีที่ช่วยเหลือผู้บริโภคที่มีความน่าสนใจ เช่น กรณีช่วยเหลือการดำเนินคดีผู้บริโภคถูกฟ้องจากการใช้สิทธิฐานะผู้บริโภค (ถูกฟ้องปิดปาก/หมิ่นประมาท) และคดีกลุ่มฟ้องบริษัทซัมซุงกรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง ซึ่งการฟ้องปิดปากเป็นอีกหนึ่งความท้าทายของสภาผู้บริโภคที่ทำอย่างไรให้ผู้บริโภคสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยสุจริต

## การเสนอแนะนโยบาย มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

สภาผู้บริโภคใช้กลยุทธ์การทำงานแบบคู่ขนานระหว่างการจัดทำข้อเสนอประเด็นปัญหาใหม่ กับการผลักดันหรือติดตามข้อเสนอที่ผ่านมา เพื่อให้ข้อเสนอเหล่านั้นเกิดการคุ้มครองผู้บริโภคได้จริง โดยผลักดัน-ติดตามข้อเสนอฯ 5 ประเด็น ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านของงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงนโยบายกรณีมาตรการบริหารจัดการและกำกับดูแลราคาพลังงานที่เป็นธรรม ซึ่งกรมการค้าภายในมีหนังสือเชิญให้สภาผู้บริโภคมอบหมายผู้แทนร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารโครงการ เป็นต้น พร้อมทั้ง จัดทำข้อเสนอเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 6 เรื่อง 2 ข้อคิดเห็นต่อข้อกฎหมาย ครอบคลุม 3 ด้านของงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ขอให้มีผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภคร่วมเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งอนุกรรมการในคณะต่างๆ ในส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมหรือกำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข และข้อเสนอมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีการเยียวยาความเสียหายจากภัยทุจริตทางการเงิน เป็นต้น **ทั้งนี้ สคบ. ได้ตอบรับข้อเสนอ “เปิดก่อนจ่าย” ของสภาผู้บริโภคไปดำเนินการ** โดยได้มีมติเห็นชอบร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ‘เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ....’ ซึ่งจะลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา กรกฎาคม 2567 ต่อไป



**งานคุ้มครองผู้บริโภคกับต่างประเทศ** สภาผู้บริโภคร่วมแลกเปลี่ยนหารือ กับองค์กรผู้บริโภคจากออสเตรีย ญี่ปุ่น จีน และมาเลเซีย กรณีการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2567 ซึ่งจากการหารือจะ**ทำให้เกิดความตกลงความร่วมมือระหว่างองค์กรในประเด็นการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ เพื่อผู้บริโภคในอนาคตต่อไป**

แผนยุทธศาสตร์ของสภาผู้บริโภค กับกลยุทธ์ของสำนักงานสภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2567-2571) สภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งถูกกำหนดตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสภาสมัยสามัญ ครั้งที่ 1/2567 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2567 แล้ว

และจะดำเนินการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ต่อไป โดยเห็นชอบให้ปรับวิสัยทัศน์ของสภาผู้บริโภค “เป็นกลไกผลักดัน นโยบาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม” และพันธกิจ 6 ด้านเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

**การสนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรผู้บริโภค**

สภาผู้บริโภคเน้นการเพิ่มจำนวนองค์กรสมาชิกให้กระจายตัวครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศไทย ทั้งยังสนับสนุน ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงดูแลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด หากจังหวัดใดยังไม่มีหน่วยงานประจำจังหวัด จะมีการจัดตั้ง ‘หน่วยประสานงาน’ จากองค์กรสมาชิกที่มีศักยภาพเพื่อเตรียมก้าวขึ้นสู่การเป็น ‘หน่วยงานประจำจังหวัด’ ต่อไป ปัจจุบันสภาผู้บริโภคมี 18 หน่วยงานประจำจังหวัด 4 หน่วยงานเขตพื้นที่ 328 องค์กรสมาชิกในพื้นที่ 48 จังหวัด และ 8 หน่วยประสานงาน ที่ดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคในระดับพื้นที่ มี 2 องค์กรสมาชิกในจังหวัดน่านกับนครปฐมที่กำลังเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพองค์กร เพื่อประเมินเป็นหน่วยงานประจำจังหวัด ทั้งนี้ ส่วนภูมิภาคดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จำนวน 2,118 เรื่อง เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 57 มูลค่าเงินที่สามารถช่วยเหลือประชาชนหลังการร้องทุกข์ทั้งสิ้น 15,867,046.15 บาท ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อบริการมากถึงร้อยละ 91

จัดทำข้อเสนอแนะคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด 12 ประเด็น ซึ่งมีหลายประเด็นขับเคลื่อน ร่วมกับสำนักงานสภาฯ โดยมีหน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นตอบรับข้อเสนอที่หน่วยงานประจำจังหวัดจัดทำ 5 ประเด็น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล ข่วงเปา จังหวัดเชียงใหม่ สนับสนุนงบและจัดตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่เชียงใหม่ ตลอดจนการร่วมกันดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคตาม MOU ระหว่างหน่วยงานประจำจังหวัดลำพูนกับเทศบาลตำบลศรีบัวบาน จังหวัดลำพูน ขับเคลื่อนประเด็นความมั่นคงทางอาหารและอาหารปลอดภัย โดยมีเทศบาลตำบลศรีบัวบานนำร่องดำเนินงานพัฒนายกระดับให้เป็นพื้นที่ต้นแบบแห่งการเรียนรู้ และขยายผลการขับเคลื่อนนโยบายให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความมั่นคงทางอาหาร มีอาหารสำหรับการบริโภคที่ปลอดภัยซึ่งได้มาจากการทำการเกษตรอินทรีย์ยั่งยืน เป็นต้น



มีผลการศึกษาวิจัยบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยเป็นธรรมในเมืองหลักส่วนภูมิภาคของไทย ผ่านโครงการแผนงานร่วมทุนสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคเพื่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม (Matching Fund) ซึ่งผลจากการดำเนินงานทำให้องค์กรผู้บริโภค 6 ภาค มีความเข้มแข็ง ศักยภาพและมีบทบาทในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อกำหนดนโยบายและขับเคลื่อนการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรมมากขึ้น

นอกจากนี้ จากการดำเนินโครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิก เพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นทุนร่วมสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ทำให้สามารถพัฒนาองค์กรผู้บริโภคให้มีศักยภาพดำเนินงานคุ้มครองด้านสุขภาพ จนมีองค์กรผู้บริโภคที่สามารถผ่านการรับรองสถานะจากนายทะเบียนกลาง จำนวน 4 องค์กร ใน 4 จังหวัด

## การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค



การสื่อสารประชาสัมพันธ์งานคุ้มครองผู้บริโภคในปี 2567 ได้เพิ่มรูปแบบให้เข้าถึงผู้บริโภคในหลากหลายกลุ่มให้มากขึ้น เช่น การนำเสนอปัญหาผู้บริโภคผ่านรายการทีวีออนไลน์ ‘สภาผู้บริโภคไลฟ์’ ซึ่งเป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคถาม-ตอบในประเด็นที่กำลังเป็นปัญหาจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย สนับสนุนการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนกับสภาผู้บริโภคมากขึ้น

ปัจจุบันมีผู้ติดตามสื่อของสภาผู้บริโภคทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น 1.4 แสนบัญชี ช่องทางสื่อออนไลน์ที่ผู้บริโภคเข้าถึงมากที่สุด คือ เฟซบุ๊กแฟนของสภาองค์กรของผู้บริโภค ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเผยแพร่ของสภาองค์กรของผู้บริโภคในแพลตฟอร์มต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 12 ล้านครั้ง ซึ่งมีสื่อมวลชน รวมทั้งผู้มีอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์นำข้อมูลของสภาไปเผยแพร่ในวงกว้างทั้งช่องทางต่างๆ จำนวน 1,056 ครั้ง คิดเป็นมูลค่าประชาสัมพันธ์ราว 125 ล้านบาท โดยประเด็นที่ผู้บริโภคและสื่อให้ความสนใจมากที่สุด คือ การเรียกร้องให้ นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ ประธานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ลาออก เป็นต้น

นำเสนอประเด็นปัญหาผู้บริโภคผ่านรายการในสื่อออนไลน์เพื่อให้สามารถสื่อสารให้ผู้บริโภคได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการได้รับทราบข้อมูลจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย โดยการนำเสนอรูปแบบรายการ “สภาผู้บริโภคไลฟ์” ซึ่งประเด็นค่าไฟไม่แฟร์ เป็นหัวข้อที่สร้างกระแสตื่นตัวให้กับผู้บริโภคในโลกออนไลน์เป็นอย่างมาก เช่น ช่วยทำให้ผู้ฟังมีความเข้าใจเกี่ยวกับค่า Ft หรือความเป็นมาของการผลิตไฟฟ้าในประเทศไทยมากขึ้น รวมถึงเริ่มโครงการปักหมุดทั่วไทยสื่อสารสร้างผลผลิตเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค กับโครงการขยายภาคีคนรุ่นใหม่ สู่วัฒนธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสากล เพื่อส่งเสริมการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำ TOR

## การบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค



สภาผู้บริโภคยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของบุคลากรและนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวก ลดอุปสรรคในการเนินงานให้มากขึ้น จึงมีแผนการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กร (OD) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครั้งที่ 2 ในช่วงกรกฎาคม 2567 จัดให้มีการอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะที่ส่งเสริมการทำงานด้านต่างๆ เช่น การอบรมการจัดการข้อมูลเพื่อ

การสื่อสาร เป็นต้น รวมถึงจัดทำระเบียบหรือข้อบังคับเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานฯ ที่ประกาศใช้แล้ว 3 ฉบับ ได้แก่ ระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567 หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุสำหรับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค และประกาศสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง แบบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567

**ความท้าทายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ณ ไตรมาส 3/2567** ของสภาผู้บริโภค คือ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ AI ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจัดทำ/เผยแพร่สื่อ เพื่อให้มีโอกาสเข้าถึงผู้บริโภคมากที่สุด รวมถึงผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาสังคมในการเข้าร่วมแก้ไขกฎหมายผู้บริโภคทั้ง 3 ฉบับ ผลการดำเนินงานโดยสรุปของสภาผู้บริโภค ณ สิ้นไตรมาส 3/2567 ดังภาพที่ 1




**ภาพที่ 1** ผลการดำเนินสำคัญในไตรมาส 3 ประจำปีงบประมาณ 2567



## ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ไตรมาสที่ 3/2567

สภาผู้บริโภค ในฐานะเป็นผู้แทนของผู้บริโภคมีอำนาจดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตราที่ 14 ดังนี้

(1) ให้ความคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รวมถึงการเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

(2) สนับสนุนและดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดความเสื่อมเสียแก่ผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

(3) รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันมีผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค ไปยังหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

(4) สนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรของผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือ ตลอดจนส่งเสริมการรวมตัวขององค์กรของผู้บริโภคในระดับจังหวัดและเขตพื้นที่ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในข้อบังคับของสภาองค์กรของผู้บริโภค

(5) สนับสนุนการศึกษาและการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

(6) สนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมยอมความข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคทั้งก่อนและในระหว่างการดำเนินคดีต่อศาล

(7) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่เห็นสมควรหรือเมื่อมีผู้ร้องขอ หรือให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีในกรณีที่ผู้บริโภคหรือองค์กรของผู้บริโภคถูกฟ้องคดีจากการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภคหรือใช้สิทธิแทนผู้บริโภค แล้วแต่กรณี และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ให้มีอำนาจประนี ประนอมยอมความด้วย และ

(8) จัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สภาผู้บริโภคจึงได้จัดทำแผนการดำเนินงานไตรมาส 1 ประจำปีงบประมาณ 2567 ภายใต้การดำเนินงาน 5 แผนงาน ซึ่งมีระยะการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม-31 ธันวาคม 2566 โดยผลการดำเนินงานที่สำคัญมีรายละเอียดดังนี้

## แผนงานที่ 1 สนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค

ฝ่ายคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ได้ดำเนินงานภายใต้แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังนี้

### กิจกรรมหลักที่ 1.1 ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

การดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ของสภาผู้บริโภคสามารถให้บริการได้หลายช่องทาง เช่น ร้องทุกข์ผ่านระบบรับเรื่อง ไลน์ หรือโทรศัพท์ของสภาผู้บริโภค ทั้งนี้ การรับเรื่องร้องทุกข์จะถูกดำเนินการโดยสำนักงานส่วนกลาง (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ) กับหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรสมาชิกบางส่วนที่กระจายตัวอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย กล่าวโดยสรุปตั้งแต่เดือนเมษายน–มิถุนายน 2567 สภาผู้บริโภคมีสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,561 เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2567) ปัญหาที่ผู้บริโภคร้องทุกข์เข้ามาสูงที่สุด 3 อันดับ ได้แก่

*อันดับ 1 ปัญหาด้านสินค้าและบริการทั่วไป* เช่น ปัญหาการซื้อสินค้าออนไลน์ โดยพบว่าเป็นการซื้อทัวร์ท่องเที่ยวผ่านเพจเฟสบุ๊ค และการซื้อบัตรชมคอนเสิร์ตในตลาดออนไลน์ แล้วพบว่า ไม่ได้รับสินค้าบริการ ไม่คืนเงิน สินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ (ไม่ตรงปก) เป็นต้น

*อันดับ 2 ปัญหาด้านการเงินการธนาคาร* เช่น ปัญหาแอพเงินกู้ พบว่า ถูกหลอกให้กู้เงิน หรือการถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยแพงเกินจริง และการทวงหนี้ไม่เป็นธรรม ข่มขู่ทำให้กลัว เป็นต้น

*อันดับ 3 ด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ* เช่น ปัญหาโทรศัพท์มือถือที่มีการโทรหลอกให้หลงเป็นเจ้าหน้าที่หรือเพื่อนญาติ เพื่อหลอกให้โอนเงิน การส่ง SMS หลอกลวง ให้ลงเชื่อ หรือการหลอกให้กดลิงห์เพื่อรับสิทธิ์ต่างๆ จนเป็นเหตุให้สูญเงินในบัญชี เป็นต้น

ทั้งนี้ สภาผู้บริโภคสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 48.27 ซึ่งการยุติส่วนใหญ่สามารถยุติปัญหาได้ในชั้นให้คำปรึกษา มูลค่าเงินที่สามารถช่วยเหลือประชาชนหลังการร้องทุกข์ทั้งสิ้น 21,156,194.94 บาท โดยผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาผู้บริโภคโดยเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 92

**ตารางที่ 1.1.1** สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของสภาผู้บริโภคประจำไตรมาส 3/2567 (เมษายน-มิถุนายน 2567) แยกตามประเภทหมวดหมู่การรับเรื่องร้องทุกข์

| ที่ | ปัญหาผู้บริโภค | จำนวนเรื่องร้องเรียน | | จำนวนเรื่องที่ยุติ |
|---|---|---|---|---|
| | | เรื่อง | ร้อยละ | รวม |
| 1 | สินค้าและบริการทั่วไป | 1,333 | 37.43 | 604 |
| 2 | การเงินและการธนาคาร | 957 | 26.87 | 427 |
| 3 | อื่นๆ | 47 | 1.32 | 32 |
| 4 | บริการสุขภาพ | 273 | 7.67 | 215 |
| 5 | อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย | 172 | 4.83 | 34 |
| 6 | ขนส่งและยานพาหนะ | 133 | 3.73 | 73 |
| 7 | อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ | 195 | 5.48 | 102 |
| 8 | การศึกษา | 13 | 0.37 | 10 |
| 9 | การสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ | 389 | 10.92 | 190 |
| 10 | บริการสาธารณะ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม | 49 | 1.38 | 32 |
| | รวม | **3,561** | **100** | **1,719** |

**หมายเหตุ*** 1) ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2567 และ
2) สภาผู้บริโภคสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากกว่าร้อยละ 48.27

### 1.1.1 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพกลไกคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จของสภาผู้บริโภค

#### 1.1.1.1 การดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service, OSS)

สภาผู้บริโภคได้ดำเนินกิจกรรมปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน ไกล่เกลี่ย ช่วยแก้ปัญหาผู้บริโภค ดังนี้

❖ **สถิติรับเรื่องร้องเรียน และมูลค่าความสำเร็จในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค**

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคช่วงระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน 2567 ทั้งสิ้น 1,444 เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2567) ทั้งนี้ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 35.11 ซึ่งการยุติส่วนใหญ่สามารถยุติปัญหาได้ในชั้นให้คำปรึกษา มูลค่าเงินที่สามารถช่วยเหลือประชาชนหลังการร้องทุกข์ทั้งสิ้น 3,021,019.34 บาท โดยผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสภาผู้บริโภคมากถึงร้อยละ 96 โดยปัจจัยที่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อผู้บริโภคมากที่สุด คือ ได้รับการแจ้งสิทธิ และข้อมูลการร้องเรียน

❖ **ตัวอย่างเคสร้องเรียนที่ดำเนินการพิทักษ์สิทธิสำเร็จ** 3 กรณี ได้แก่

**1) ด้านการขนส่งและยานพาหนะ: กรณีคืนค่าตั๋วเครื่องบินล่าช้า** ผู้ร้องจองตั๋วเครื่องบินไปอเมริกา ผ่านเว็บไซต์ TRAViZGO และโอนเงินชำระเข้าบัญชี SABUYPAY LIMITED จำนวน 37,931 บาท ใน

วันที่ 9 ต.ค. 66 เวลา 02.33 น.  ต่อมาในวันที่ 29 ตค. 66 ผู้ร้องมีความประสงค์ขอยกเลิกการจองและขอเงินคืน โดยได้ทำเรื่องไปยังบริษัท TRAViZGO ทางบริษัทแจ้งว่าต้องใช้เวลา 90-120 วันทำการ แต่เมื่อครบกำหนด 120 วันทำการ ผู้ร้องได้สอบถามไปยังบรัท แต่ก็ยังไม่ได้รับเงินคืน อ้างว่าชื่อของผู้ร้องอยู่ในลิสต์ที่จะได้คืนในวันที่ 30 พค. 67 ผู้ร้องรอจนถึงวันที่ 31 พค. 67 ยังไม่ได้รับเงินคืน ติดต่อไปยังพนักงานบริษัท ก็ไม่ได้รับคำตอบใดๆ จึงได้ร้องเรียนมายังสภาผู้บริโภค เพื่อช่วยประสานงาน

หลังได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สายด่วนผู้บริโภค 1502 ได้ประสานไปยัง บริษัท TRAViZGO เพื่อให้แก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค โดยประสานผ่านอีเมล์ของบรัท ทราวิซโก อินโนเทค จำกัด ต่อมาวันที่ 18 มิย. 67 ผู้ร้องแจ้งกลับมายังสภาฯ ว่าได้รับเงินคืนแล้วโดยทางบริษัทฯ ได้โอนเงินให้กับผู้ร้อง จำนวน 27,551 บาท ผู้ร้องขอบคุณในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค

**2) การขนส่งและยานพาหนะ: กรณีซื้อสินค้าแล้วได้สินค้าไม่ตรงตามโฆษณา** ผู้ร้องได้สั่งซื้อกล่องสุ่มจากเพจ facebook บริษัท นินจาโอม อลังการ ตะการตา จำกัด จำนวน 16,400 บาท โดยเพจได้แจ้งรายละเอียดว่าในกล่องสุ่มมี I-Phone 11 มือสอง และไอโฟน 15 Pro Maxx ต่อมาผู้ร้องได้รับสินค้า พบเป็นไอโฟน 11 จริงจึงได้นำไปให้ร้านจำหน่ายมือถือตรวจสอบ พบว่าเป็นสินค้ามือสองจริง แต่มีการเปลี่ยนอะไหล่จนไม่สามารถขายศูนย์ หรือส่งประกันศูนย์ได้ ซึ่งไม่มีการแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ร้อง ผู้ร้องได้ติดต่อเพื่อขอคืนสินค้าและขอเงินคืน ทางบริษัท บ่ายเบี่ยง และแจ้งว่าจะคืนเงินให้เพียง 14,500 บาท โดยอ้างว่าส่วนที่เหลือเป็นค่าดำเนินการ ผู้ร้องเห็นว่าไม่เป็นธรรม เนื่องจากไม่ได้รับสินค้าตามที่สั่งซื้อ และยังถูกหักเงินค่าดำเนินการ จึงได้ร้องเรียนผ่านสายด่วนผู้บริโภค 1502

หลังได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่สายด่วนผู้บริโภค 1502 ได้ประสานไปยังผู้ประกอบการเพื่อให้แก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค โดยได้อ้างถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และได้เจรจาร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย ผ่านการประชุมสาย ต่อมาวันที่ 14 มิย. 67 ผู้ร้องได้แจ้งในระบบร้องเรียน CRM ว่า บริษัทฯ ได้โอนเงินคืนให้กับผู้ร้องเต็มตามจำนวน 16,632 บาท แล้ว ผู้ร้องขอขอบคุณสภาผู้บริโภคที่ช่วยดำเนินการประสานบริษัทจนได้เงินคืน

**3) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป: กรณีซื้อตู้เย็นเครื่องไม่เย็น บริษัทบ่ายเบี่ยงแก้ไข** ผู้ร้องซื้อตู้เย็นรุ่น HRF-MD430(GB) หมายเลขเครื่อง TD003445300INM750043 ยี่ห้อ Haier มาจาก Power Buy (ไม่ระบุสาขา) ซึ่งมีประกันคอมเพรสเซอร์ 10 ปี, ประกันตัวเครื่อง 3 ปี (หมดระยะเวลา 5 มิย. 67) ผู้ร้องใช้สินค้าประมาณ 3 ปี แต่มีการซ่อมสินค้าแล้ว 4-5 ครั้ง ผู้ร้องจึงประสงค์เปลี่ยนสินค้าใหม่ ด้วยสินค้าชำรุดบกพร่องไม่ได้มาตรฐาน แต่ทางร้านบ่ายเบี่ยง ผู้ร้องจึงร้องเรียนมายังสภาผู้บริโภค

หลังได้รับเรื่องร้องเรียน ได้ประสานไปยังบริษัท ไฮเออร์ อีเลคทริคอล แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคผ่านอีเมล์บริษัท และได้ประสานไปยังบริษัทฯ โดยบริษัทได้ยื่นข้อเสนอให้กับผู้ร้อง คือเปลี่ยนสินค้าเป็นตู้เย็น  Haier รุ่น HRF-MD350(GB) 13.6 คิว แทนรุ่นเดิม HRF-MD430(GB) 15 คิว หรือ บริษัทฯ จ่ายค่าเสื่อมมูลค่า 1,999 บาท ให้กับผู้ร้องแทน เจ้าหน้าที่สายด่วน

ผู้บริโภค จึงได้ประสานผู้ร้องเรียน เพื่อสอบถาม ซึ่งผู้ร้องแจ้งว่า ต้องการให้บริษัทยืดระยะประกันให้ตามระยะเวลาที่ตนได้รับตู้เย็นเครื่องใหม่ เนื่องจากบริษัทฯ จะให้ระยะเวลาประกันต่อเนื่องจากเดิม ซึ่งจะหมดระยะประกันในวันที่ 5 มิ.ย. 67 นี้ ต่อมาวันที่1 มิย. 67 ผู้ร้องแจ้งว่า บริษัทฯ ได้ส่งตู้เย็นเครื่องใหม่ให้แล้ว และได้ตกลงตามเงื่อนไขที่ผู้ร้องได้แจ้งไป ผู้ร้องจึงขอยุติเรื่องร้องเรียน

❖ **การให้คำปรึกษาการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่สมาชิกสภาผู้บริโภคระดับจังหวัด**

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จให้คำปรึกษาหน่วยงานประจำจังหวัดในการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น เชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ ร้อยเอ็ด และปัตตานี เช่น ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานประจำจังหวัด เชียงใหม่ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา กรณีนักกีฬาถูกลดเงินรางวัลจากกองทุนพัฒนากีฬา เป็นคดีผู้บริโภค ที่สภาผู้บริโภคให้การช่วยเหลือได้หรือไม่ โดยได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือดำเนินการ ดังนี้ ให้ข้อมูลกับผู้ร้องเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของสภาผู้บริโภค และแนะนำช่องการร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เป็นต้น

❖ **ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสภาองค์กรของผู้บริโภค** อยู่ระหว่างดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

❖ **จัดเวทีความร่วมมือหน่วยงานรัฐและเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค** ดำเนินการจัดประชุม 2 ครั้ง มีผลการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

1) “โครงการประชุมระดมสมองเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์” ในวันที่ 20 พฤษภาคม 2567 ณ ห้องประชุม San Leo โรงแรมเดอะพาลาสโซ กรุงเทพฯ ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้เสียหายกรณีอาคารชุด ปัญหาบ้านจัดสรร ปัญหาธุรกิจขายบ้านติดจำนอง และปัญหาธุรกิจก่อสร้างบ้าน จำนวน 50 คน ได้มีโอกาศร่วมกันแลกเปลี่ยนปัญหา หาแนวทางการแก้ไข และร่วมผลักดันข้อเสนอมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งข้อเสนอแนะในเวทีนี้ เน้นไปที่การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตั้งแต่ขั้นตอนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและออกใบอนุญาตให้กับบริษัท การอนุญาตให้ก่อสร้าง การกำกับดูแลสัญญาให้เป็นธรรม รวมถึงควรมีแนวทางและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน เพื่อติดตามผลและเข้ามาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบ ให้ได้รับการเยียวยาตามสิทธิที่ควรจะได้รับ นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอเรื่องการกำหนดบทลงโทษต่อเจ้าหน้าที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ และผู้ประกอบการที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภคด้วย

2) คณะกรรมาธิการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ร่วมกับสภาองค์กรของผู้บริโภค ร่วมจัดเวทีสัมนา เรื่อง “การคุ้มครองผู้บริโภคด้านที่อยู่อาศัย” ในวันที่ 8 มิถุนายน 2567 ณ ณ ห้องประชุมสีบาสะ โรงแรม แจล ซิตี้ กรุงเทพฯ (Hotel JAL City Bangkok) เขตวัฒนากรุงเทพมหานคร ผู้เสียหายที่มีประสบการณ์ซื้อบ้านและคอนโดมิเนียม จำนวน 50 ท่าน ได้มีโอกาสเข้าร่วมแลกเปลี่ยน ปัญหาด้านสัญญาด้านการจัดสรรที่ดิน ซึ่งข้อเสนอแนะในเวทีนี้ มีดังนี้

(1) ภาครัฐต้องเผยแพร่ข้อมูลใบขออนุญาตจัดสรร/โครงการขอจัดสรรที่ดินบนออนไลน์ เพื่อผให้ผู้บริโภคค้นคว้าข้อมูลได้ง่าย

(2) เอกสารที่ทางคอนโด หรือหมู่บ้านจัดสรรมีการเสนอขายต้องตรงกับที่ขออนุญาตกับกรมที่ดิน

(3) ต้องให้ความรู้หรือข้อมูลแด่ผู้บริโภค ว่าสาธารณูปโภค ถนน สวน สนามเด็กเล่น (ต้องมีตามกฎหมาย) ไม่มีผิดกฎหมาย/บริการสาธารณะ ได้แก่ สโมสร สระว่ายน้ำ (ต้องได้รับอนุญาติ) สามารถเก็บเงินผู้บริโภคได้ ไม่มีไม่ผิดกฎหมาย

(4) ต้องมีกลไกตรวจสอบ คณะกรรมการจัดสรรที่ดิน

(5) ที่ตั้งนิติ ต้องมีอาคารสถานที่ชัดเจน

❖ **สัมมนาวิชาการประเด็นปัญหาการประกอบธุรกิจผูกขาดกระทบสิทธิผู้บริโภค** อยู่ระหว่างพัฒนา TOR

❖ **จัดการความรู้เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค**

1) ประชุมเพื่อวิเคราะห์การทำงานรับเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินโครงการประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ CRM เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานของสภาผู้บริโภค วิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงข้อมูลในส่วนของการเงินและการธนาคารซึ่งพบปัญหามากที่สุดก่อน เพื่อให้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระบบมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีมาตรฐาน เพื่อการวิเคราะห์เชิงนโยบายและสถิติที่ถูกต้อง

2) ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการจัดการความรู้ระหว่างสภาผู้บริโภคและ สปสช. ในวันที่ 13 พฤษภาคม 2567 ณ ห้องประชุมสำลี สภาองค์กรของผู้บริโภค กรุงเทพฯ โดยผลการประชุมมีดังนี้

(1) แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน สปสช. จะมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ลงบันทึกในระบบ CRM ให้กับผู้ร้องที่โทรเข้ามา ซึ่งการแก้ไขเคสเรื่องร้องเรียนจะมีทีมหลังบ้านเข้าไปสอบข้อเท็จจริง โดยอ่านข้อมูลผู้ร้องและ KB จากระบบประกอบกัน ก่อนติดต่อสอบถามไปที่ผู้ร้อง สำหรับการยุติเรื่องร้องเรียน มีกำหนดภายใน 30 วัน หากพบปัญหาไม่สามารถปิดเคสได้ต้องทำเรื่อง “ขอขยายเวลา” เสนอต่อคณะทำงานให้พิจารณาเป็นกรณีไป

(2) การบริหารงาน Call Center ปัจจุบัน สปสช. มีการปรับรูปแบบการจ้างงานจากลูกจ้างตามสัญญาจ้างพัสดุ เป็นการจ้างโดยฝ่าย HR และมีการอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ก่อนปฏิบัติงานจริง 1 เดือน โดยสัปดาห์ที่ 3 จะมีการทดลองให้เข้าปฏิบัติงานจริง โดยมี Supervisor คอยดูแล ทั้งนี้จะมีการอบรมความรู้ใหม่ทุกๆ 2 เดือน หรือเมื่อมีการอัพเดทชุดความรู้ใหม่ที่จำเป็นต้องใช้เร่งด่วน

(3) ขั้นตอนการจัดการองค์ความรู้ การเลือกทำ KM สปสช. เริ่มจากการจัดทำความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายขององค์กรก่อน แล้วจึงทำ KM สำหรับเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไป

ทราบผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ และจัดทำ KB เพื่อเป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ Call Center ตามเหตุที่เกิดขึ้น หากมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เคยมีชุดความรู้มาก่อนจะมีการแจ้งขอข้อมูลผ่านระบบ Request

3) จัดทำชุดความรู้ด้านการเงินการธนาคารเบื้องต้น เรื่อง “สินเชื่อไม่เป็นธรรม Level 1 ก่อนเป็นหนี้” เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการให้คำปรึกษาผู้เสียหายที่กำลังตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากผู้ประกอบการต่างๆ
4) จัดทำข้อเสนอ “การปรับปรุงประเภทปัญหาซื้อสินค้าออนไลน์” ในระบบ CRM เพื่อใช้เป็นแนวทางในบันทึกหมวดประเภทปัญหาให้ถูกต้องตามลักษณะของสินค้าที่พบในปัจจุบัน
5) จัดทำชุดความรู้ เรื่อง “How to record information in CRM : บันทึกแบบไหนอ่านแล้วไม่งง” เพื่อสนับสนุนการทำงานรับเรื่องร้องเรียนขององค์กรสมาชิก ในโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนช่วยเหลือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

**กิจกรรมหลักที่ 1.2 การเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัย ปัญหาผู้บริโภค**

**1.2.1 ส่งเสริมการรวมตัวของผู้บริโภคเพื่อสร้างความร่วมมือในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค** ดำเนินการจัดทำ ร่าง mou อาสาสมัครเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อส่งเสริมการรวมตัวและสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เบื้องต้นประกอบด้วยผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจำนวน 2 กลุ่มจากกรณีถูกละเมิดสิทธิ์จากการทำสัญญากู้ยืมเงินกับกลุ่มบริษัทศรีสวัสดิ์ และกรณีถูกละเมิดสิทธิ์จากการทำสัญญาเช่าซื้ออสังหาริมทรัพย์กับกลุ่มบริษัทอีซี่โฮม

**1.2.2 จัดทำรายงานการจัดอันดับผู้ประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค** เตรียมการจัดทำโครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำรายงานการจัดอันดับผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค “ในภาคการเงินการธนาคาร” มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

(1) เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ (Criteria) ในการพิจารณาเพื่อจัดอันดับผู้ประกอบธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคการเงินการธนาคาร โดยเน้นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) & กลุ่มธุรกิจการเงินที่ปล่อยสินเชื่อแก่ประชาชนแต่ไม่ได้รับเงินฝาก (Non-Bank Financial Institution)
(2) เพื่อนำผลการจัดอันดับเผยแพร่แก่ผู้บริโภคสำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการในภาคการเงินการธนาคาร
(3) เพื่อนำผลการจัดอันดับไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาการทำงานคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะหรือมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย หน่วยงานของรัฐหรือภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

**1.2.3 การสนับสนุนนักวิชาการเพื่อเฝ้าระวัง หรือทดสอบสินค้าหรือบริการที่กระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง**

❖ **การเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัย ปัญหาผู้บริโภค**

1) สภาผู้บริโภคดำเนินการเฝ้าระวังสินค้าและบริการ 3 ประเด็น ดังนี้

(1) เฝ้าระวังการลงโฆษณาจำหน่ายเมล็ดพันธุ์มะละกอสีม่วง โดยจัดส่งหนังสือไปยังกรมวิชาการเกษตร และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อขอให้ตรวจสอบการโฆษณาดังกล่าวที่อาจเข้าข่ายโฆษณาที่เกินจริงหรือเป็นเท็จ

(2) เฝ้าระวังการจำหน่ายตุ๊กตาลาบูบู้ กรณีที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) ร่วมกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ตรวจยึดตุ๊กตาลาบูบู้ และอาร์ตทอยกว่า 100 ตัว เนื่องจากตุ๊กตาเหล่านี้ไม่มีเครื่องหมาย มอก. ตามที่กฎหมายกำหนด นำไปสู่การตั้งคำถามจากประชาชนถึงความจำเป็นของการมี มอก. สำหรับตุ๊กตาหรือไม่ จากนั้นเลขาธิการ สมอ. ออกมาชี้แจงเรื่องเครื่องหมายรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) แบบบังคับสำหรับตุ๊กตา โดยระบุว่าไม่ครอบคลุมถึงพวงกุญแจ กับฟิกเกอร์ โดยประสานงานฝ่ายสื่อของสภาผู้บริโภคและนักวิชาการมาตรฐานของ สมอ. ร่วมให้ความรู้ เกี่ยวกับกรณี อย่ามองข้ามความปลอดภัย “ลาบูบู้” & “อาร์ตทอย” ต้องมี มอก. และเสนอแนะผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าที่มี มอก. และเป็นร้านค้าที่น่าเชื่อถือ เพื่อป้องกันการได้สินค้าปลอมที่ใช้วัสดุไม่ได้มาตรฐานความปลอดภัย หรือซื้อของไม่ได้ของ ของไม่ตรงปก

(3) เฝ้าระวังการจำหน่ายสินค้าประเภทปลั๊กพ่วงที่ไม่ได้มาตรฐานมอก.2432-2555 ในแพลตฟอร์ม ออนไลน์ ต่างๆ เช่น ติ๊กตอก ลาซาด้า และชอปปี้ เพื่อสนับสนุนส่งต่อข้อมูลการเฝ้าระวัง ให้กับฝ่ายนโยบายและนวัตกรรมดำเนินการตรวจสอบว่าสินค้าที่จำหน่ายในช่องทางดังกล่าว ไม่เป็นไปตามมาตรฐานมอก.2432-2555 เพื่อดำเนินขยายผลถึงกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) ร่วมกับ กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ เพื่อการนำจับ ต่อไป
ทั้งนี้ ยังคงติดตามความคืบหน้ากรณีการจำหน่ายเครื่องมือทันตแพทย์เข้าข่ายผิดกฎหมายด้วย

2) ดำเนินการแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคเฉลี่ยเดือนละ 25 เรื่อง ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ https://www.tcc.or.th/warning-center/

**<u>เรื่องเด่นงานเฝ้าระวังประจำไตรมาส:</u>**

1) เฝ้าระวังโฆษณาขายเมล็ดพันธุ์มะละกอสีม่วง อาจเข้าข่ายโฆษณาเกินจริง
2) เพจปลอมทุเรียนคุณภาพ ลีน่าฟรุ๊ตหลอกให้โอนเงินแล้วไม่ส่งสินค้า
3) อย. ประกาศ 12 นมผงเถื่อนลักลอบนำเข้า ผู้บริโภคควรหลีกเลี่ยงหวั่นได้รับอันตราย

❖ **ความร่วมมือระหว่าง สภาฯ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบธุรกิจในการจัดการสินค้าและบริการที่ไม่ปลอดภัย 2 กรณี** รายละเอียดดังตารางที่ 1.2.1

| ประเด็น | หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือ |
|---|---|
| 1.ข้อมูลเพจปลอมบนเฟสบุ๊ก | 1) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินแจ้งไปยังบริษัท Facebook ให้แจ้งปิดเพจปลอมที่ส่งผลกระทบสร้างความเสียหายแก่ผู้บริโภคประจำเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2567 จำนวน 24 เพจ ซึ่งดำเนินการปิดเพจได้ทั้งสิ้นแล้ว 22 เพจ ไม่พบการละเมิด 2 เพจ |
| 2.การดำเนินคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี | 1) สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและหารือแนวทางการดำเนินการทางกฎหมายกับแพลตฟอร์มที่ละเมิดสิทธิผู้บริโภค จะมีการพัฒนาความร่วมมือกับ สกมช. ในการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภค เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันจากภัยทุจริตทางการเงินต่อไป |

❖ **มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่จัดทำเสนอหน่วยงานรัฐ/ผู้ประกอบการ จำนวน 2 กรณี**

| ประเด็น | หน่วยงาน/ผู้ประกอบการที่จัดทำข้อเสนอถึง |
|---|---|
| 1.การผลิตและการจำหน่ายพันธุ์พืชแก่ผู้บริโภค (เมล็ดพันธุ์มะละกอสีม่วง) | 1) กรมวิชาการเกษตร และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม: ขอให้ดำเนินการตรวจสอบการจัดจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ซึ่งมีการแอบอ้างและโฆษณาว่าเป็นมะละกอสายพันธุ์พิเศษที่มีเนื้อสีม่วงและมีคุณค่าทางโภชนาการสูงกว่ามะละกอทั่วไป โดยมีการลงคลิปประกอบคำโฆษณาพร้อมทั้งจำหน่ายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ FACEBOOK และTIKTOK **ความคืบหน้า:** กระทรวงดิจิทัลฯ แจ้งว่าได้มีการประสานขอความอนุเคราะห์ไปยังกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อยืนยันความถูกต้องเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการต่อไป |
| 2.การให้บริการคอนเสิร์ต 2024 YOUNGJAE ASIA TOUR <INSIDE OUT> CONCERT IN THAILAND | 1) บริษัท วาย โกลบอล อีเอ็นที จำกัด: ขอทราบแนวทางการแก้ปัญหาผู้บริโภคกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่ผู้บริโภคพบช่วงก่อนและระหว่างคอนเสิร์ต พร้อมแจ้งข้อเสนอแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคแก่บริษัท |

## กิจกรรมหลักที่ 1.3 สนับสนุนการฟ้องคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

**1.3.1 งานดำเนินการและสนับสนุนการฟ้องคดีและให้ความช่วยเหลือในการดำเนินเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคและประโยชน์สาธารณะ** ในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน 2567 สภาผู้บริโภคโดยคณะอนุกรรมการ

กลั่นกรองการดำเนินคดี (ปัจจุบันการฟ้องคดีของสภาผู้บริโภคทั้งคดีที่ได้รับเรื่องมาจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะถูกพิจารณาดำเนินการผ่านคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีของสภาผู้บริโภคเท่านั้น จนกว่าส่วนภูมิภาคจะมีคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีเป็นของตนเอง) มีมติให้ดำเนินการฟ้องคดีทั้งหมด 17 คดี รวมเป็นมูลค่า 10,900,235 บาท แบ่งเป็น 8 ด้านตามอำนาจและหน้าที่ของสภาผู้บริโภค ดังตารางที่ 1.3.1

**ตารางที่ 1.3.1 สถิติการฟ้องคดีของสภาผู้บริโภคช่วงไตรมาส 1/2567**

| ด้าน | ประเด็น | จำนวนคดีที่มีมติฟ้อง | มูลค่า (บาท) |
|---|---|---|---|
| การเงินการธนาคาร | แอปปลอมหลอกถอนเงินจากบัตรเครดิต การชำระหนี้-การลงทุนไม่เป็นธรรม ไม่ได้รับเล่มคู่มือทะเบียนรถ | 6 คดี | 4,419,897.73 |
| สินค้าและบริการทั่วไป | คันเร่งรถยนต์ค้าง การใช้บริการร้านปิ้งย่าง ผิดสัญญาทำของ สินค้าชำรุดบกพร่อง | 6 คดี | 2,727,362 |
| ขนส่งและยานพาหนะ | อุบัติเหตุรถทัวร์โดยสารสาธารณะ | 1 คดี | 2,200,000 |
| อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย | คอนโดได้รับความเสียหาย | 1 คดี | 226,975 |
| การศึกษา | เรียกเก็บเงินค่าบำรุงการศึกษา | 1 คดี | ไม่มีทุนทรัพย์ |
| อื่นๆ | ฟ้องปิดปาก/หมิ่นประมาท | 2 คดี | 1,326,000 |
| **รวม** | **12 ประเด็น** | **17 คดี** | **10,900,235** |

❖ **ผลการดำเนินคดีช่วยเหลือผู้บริโภคที่สำคัญ**

**1) กรณีช่วยเหลือการดำเนินคดีผู้บริโภคถูกฟ้องจากการใช้สิทธิฐานะผู้บริโภค (ถูกฟ้องปิดปาก/หมิ่นประมาท)** เป็นคดีที่สภาผู้บริโภคให้ความช่วยเหลือการดำเนินคดีโดยสนับสนุนทนายความช่วยเหลือผู้บริโภค กรณีผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคอันเนื่องมาจากการแสดงความคิดเห็นโดยการโพสข้อความรีวิวสินค้าหรือบริการ และโพสข้อความเรียกร้องสิทธิติดตามให้ผู้ประกอบธุรกิจส่งมอบสินค้าตามที่โฆษณาแก่ผู้บริโภค จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคกระทำไปเพื่อให้ตนเองได้รับสิทธิหรือได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าซึ่งเป็นการใช้สิทธิในฐานะผู้บริโภค แต่กลับถูกฟ้องกล่าวหาว่าหมิ่นประมาททำให้ผู้ประกอบธุรกิจเสียชื่อเสียงการฟ้องลักษณะนี้เรียกว่า “ฟ้องปิดปาก” ใช้สิทธิฟ้องโดยไม่สุจริต ผู้บริโภคสามารถยกเป็นข้อต่อสู้คดีได้ตามกฎหมาย

**2) คดีกลุ่มฟ้องบริษัทซัมซุงกรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง** ดำเนินคดีกลุ่มฟ้องบริษัทซัมซุง กรณีสินค้าชำรุดบกพร่อง สืบเนื่องมาจากทางบริษัทไทยซัมซุงฯ ได้เปิดอัพเดทระบบปฏิบัติการเวอร์ชั่น One UI ให้กับโทรศัพท์มือถือ Samsung Galaxy ในรุ่นต่างๆ ซึ่งหลังจากที่ผู้บริโภคได้ทำการอัพเดทระบบปฏิบัติการ

ดังกล่าวแล้ว กลับพบว่าหน้าจอโทรศัพท์มือถือมีอาการหน้าจอเป็นลายเส้นสีเขียว สีชมพู แก้ไม่หาย รวมถึงมีอาการเครื่องร้อนผิดปกติหรือหน้าจอดับ ภายหลังจากผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากกรณีข้างต้น ผู้บริโภคหลายรายได้ติดต่อไปที่ร้านตัวแทนจำหน่ายและบริษัท ไทยซัมซุงฯ และได้รับคำตอบว่าเครื่องหมดประกันแล้ว หรือผู้บริโภคอาจทำเครื่องตกหล่นหรือเครื่องเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน โดยหากผู้บริโภคต้องการซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต้องทำการเปลี่ยนบอร์ดเครื่องหรือหน้าจอเครื่องใหม่โดยเสียค่าใช้จ่ายด้วยตนเองซึ่งมีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ประมาณ 7,000 – 15,000 บาท แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ บริษัท ไทยซัมซุงฯ ไม่มีการแก้ไขปัญหาหรือมีการชดเชยความเสียหายให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายแต่อย่างใด

❖ **ฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักกฎหมายและทนายความเพื่อให้คำปรึกษา ความรู้และช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค** อยู่ระหว่างดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

❖ **สัมมนาวิชาการกฎหมายเพื่อพัฒนากลไกการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค** 2 ประเด็น ดังนี้

(1) ขับเคลื่อนเครือข่ายทนายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด ผลักดันการปรับปรุงพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาแนวทางการสื่อสารสาธารณะและเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภครู้เท่าทันเรื่องกฎหมายและคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค โดยสภาผู้บริโภคเสนอให้มีการปรับปรุงกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่

- เพิ่มเติมให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายทางจิตใจให้แก่ผู้บริโภค
- เพิ่มบทบาทเจ้าพนักงานคดีในการช่วยเหลือผู้บริโภคในการทำเอกสารยื่นคำฟ้อง คำให้การ ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคใช้สิทธิได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะกรณีผู้บริโภคถูกฟ้องเป็นจำเลย
- ปรับปรุงบทบัญญัติให้สิทธิผู้บริโภคที่เป็นจำเลยขอโอนคดีไปศาลที่ทำให้พิจารณาคดีสะดวกมากขึ้นและกำหนดหน้าที่ให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อใช้กลไกการระงับข้อพิพาททางเลือก เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ย และให้ศาลไม่รับคดีจนกว่าจะมีการไกล่เกลี่ยก่อน เพื่อลดคดีขึ้นสู่ศาลและช่วยให้ผู้บริโภคเข้ากระบวน การยุติธรรมได้มากขึ้น

(2) การดำเนินการเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้บริโภค จัดการประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานของสภาผู้บริโภค รวมถึงทนายความเกี่ยวกับการดำเนินคดีของแผนกคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในศาลอาญา และแผนกคดีฟอกเงินและมาตรการทางแพ่งในศาลแพ่งซึ่งจะช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีตัวแทนจากหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่ของสภาผู้บริโภค ทนายความที่ขึ้นบัญชีกับสภาผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่สภาผู้บริโภคเข้าร่วมประชุมด้วย

❖ **สรุปบทเรียนการดำเนินคดีสภาองค์กรของผู้บริโภค** จะดำเนินการในช่วงเดือนสิงหาคม 2567

## แผนงานที่ 2 พัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม ได้ดำเนินการภายใต้แผนการพัฒนานโยบาย และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดทำข้อเสนอต่อผู้กำหนดนโยบายที่มีส่วนเกี่ยวข้องดังนี้

### กิจกรรมหลักที่ 2.1 พัฒนาและติดตามนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

#### 2.1.1 งานพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับงานพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้บริโภคจะดำเนินงานแบบคู่ขนานร่วมกันระหว่างการจัดทำข้อเสนอประเด็นปัญหาใหม่ กับการผลักดันหรือติดตามข้อเสนอที่ผ่านมา เพื่อให้ข้อเสนอเหล่านั้นเกิดการคุ้มครองผู้บริโภคได้จริง โดยมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

❖ ***การผลักดันและติดตามข้อเสนอนโยบาย ข้อเสนอแนะ และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง***

สภาผู้บริโภคได้ดำเนินการติดตามข้อเสนอนโยบาย ข้อเสนอแนะ และมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค จากปีงบประมาณที่ผ่านมา (ข้อเสนอเดิม) อย่างใกล้ชิด **จำนวน 5 เรื่อง ครอบคลุม 4 ด้านของงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมี 1 หน่วยงานภาครัฐที่ตอบรับข้อเสนอของสภาผู้บริโภคในประเด็นเปิดก่อนจ่าย (COD)**

1. **ด้านบริการสุขภาพ**

**<u>เรื่องที่ 1: ข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการเสริมความงาม</u>**

**เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข** (หนังสือที่ TCC.นย.500/2567 ลงวันที่ 24 เมษายน 2567)

สภาองค์กรของผู้บริโภคยังคงได้รับเรื่องร้องเรียนด้านบริการเสริมความงามอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวไม่สามารถแก้ไข เยียวยา และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างแท้จริง ดังนั้น เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 จึงขอเสนอข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการเสริมความงามต่อท่าน ดังนี้

1. ขอให้มีผู้แทนจากสภาผู้บริโภคเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในทุก ๆ ชุดที่แต่งตั้งโดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากคณะกรรมการในแต่ละชุดขาดผู้แทนผู้บริโภค และมีเพียงแต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ขณะที่สถานพยาบาลเสริมความงามบางแห่งมีการโฆษณาโอ้อวดเกินจริงซึ่งเข้าข่ายหลอกลวงประชาชนให้หลงเชื่อ เสียทรัพย์ และอาจจะเกิดอันตรายหรือโรคแทรกซ้อนภายหลังการรักษาด้านความงาม จึงขอให้แต่งตั้งผู้แทนสภาผู้บริโภคเป็นคณะกรรมการดังต่อไปนี้

1.1 คณะกรรมการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่มีการแต่งตั้งในด้านการประกันคุณภาพด้านการรักษาความงาม ทั้งด้านผิวพรรณ และด้านศัลยกรรมซึ่งมีการให้บริการแก่คนไทยและคนต่างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) ในด้านบริการเสริมความงาม

เนื่องจากสภาองค์กรของผู้บริโภคมีความห่วงกังวลด้านความปลอดภัยภายหลังการเข้ารับบริการจากแพทย์เสริมความงาม จึงจำเป็นต้องให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพดำเนินการออกข้อบังคับหรือกฎกระทรวงสาธารณสุขในด้านมาตรฐานของแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมด้านเสริมความงาม โดยจะต้องเป็นแพทย์ผู้ชำนาญการที่แพทยสภาให้การรับรองระดับมาตรฐานระดับสากล

1.2 คณะกรรมการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่มีการแต่งตั้งในด้านการพัฒนาสถานพยาบาลเสริมความงามให้มีมาตรฐานเพื่อความปลอดภัยต่อผู้บริโภค

1.3 คณะกรรมการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่มีหน้าที่พิจารณาอนุญาตให้จัดตั้งสถานพยาบาลเสริมความงามทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดทุกจังหวัดอย่างถูกต้องตามกฎหมายเพื่อความปลอดภัยแก่ผู้บริโภค เนื่องด้วยเหตุผลสำคัญ คือ ผู้บริโภคที่ต้องการให้แพทย์เสริมความงามนั้นไม่เป็นกรณีฉุกเฉิน แต่ถ้าหากภายหลังผู้บริโภคได้ทำการรักษากับแพทย์เสริมความงามแล้วมีโรคแทรกซ้อนเกิดขึ้นอาจเข้าข่ายเป็นกรณีฉุกเฉินได้ และกรณีฉุกเฉินบางกรณีอาจมีอันตรายถึงชีวิตซึ่งปรากฏอยู่ในข่าวสื่อมวลชนเป็นระยะ ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และเป็นกรณีฟ้องร้องโดยที่ผู้บริโภคมีความเสียเปรียบ และไม่ได้รับความเป็นธรรม

1.4 คณะกรรมการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่แต่งตั้งขึ้นร่วมกับคณะกรรมการของแพทยสภาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาลเสริมความงามและแพทย์เสริมความงาม เพื่อให้มีมาตรฐานทั้งสถานบริการเสริมความงามและแพทย์ผู้ชำนาญการเสริมความงามในระดับมาตรฐานสากล

2. ให้ติดประกาศชื่อแพทย์ และคุณวุฒิของแพทย์ในสถานพยาบาลเสริมความงามในทุก ๆ แห่ง พร้อมรูปภาพของแพทย์ให้ผู้บริโภคมองเห็นได้อย่างชัดเจน และตรวจสอบได้ เนื่องจากสภาองค์กรของผู้บริโภคมีความห่วงใยต่อผู้บริโภคด้านบริการเสริมความงามซึ่งถือว่าเป็นบริการที่ไม่เป็นกรณีคนไข้ประเภทฉุกเฉินทางการแพทย์ในการทราบข้อมูลของแพทย์ที่ประจำ ณ สถานพยาบาลเสริมความงามว่าเป็นแพทย์ผู้ชำนาญการด้านศัลยกรรมตกแต่ง และ/หรือศัลยกรรมตกแต่งและเสริมสร้างใบหน้าที่แพทยสภาให้การรับรองว่าเป็นแพทย์ด้านศัลยกรรมความงามที่ได้มาตรฐานระดับสากล และแพทย์ผู้ชำนาญการด้านผิวหนังที่แพทยสภาให้การรับรองว่าเป็นแพทย์ด้านผิวหนังที่ได้มาตรฐานระดับสากล หรือในประเทศเกาหลีใต้ที่มีบริการด้านเสริมความงามเป็นจำนวนมากยังได้ออกมาตรการให้มีการติดกล้องวงจรปิดในการทำศัลยกรรมความงาม

3. ขอให้ท่านพิจารณาจัดให้มีการประชุมสัมมนาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านบริการเสริมความงามทั้งหมดเพื่อหาทางออกร่วมกัน ได้แก่ แพทย์ผู้ดำเนินการสถานพยาบาลเสริมความงาม ทั้งในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ นายกแพทยสภา ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบหรือโรคแทรกซ้อนจากศัลยกรรมความงาม และกำลังได้รับความเดือดร้อนอยู่ เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค ประธานราชวิทยาลัยศัลยแพทย์แห่งประเทศไทย ประธานราชวิทยาลัยโสต ศอ นาสิกแพทย์แห่งประเทศไทย ประธานราชวิทยาลัยสูตินรีแพทย์ ประธานราชวิทยาลัยแพทย์ผิวหนังแห่งประเทศไทย เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และนายกสภาทนายความ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างแพทย์ผู้ให้บริการด้านความงามและผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากแพทย์เสริมความงามทั้งด้านผิวพรรณ และด้านศัลยกรรมเสริมสวย และสถานพยาบาลที่ให้บริการ

ด้านการเสริมสวยทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาสถานพยาบาลและแพทย์ดังกล่าวให้มีมาตรฐานในระดับสากล ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยต่อผู้บริโภค และลดความเสี่ยงต่อโรคแทรกซ้อนใด ๆ ที่จะสร้างความเสียหายต่อผู้บริโภคในอนาคต

4. ขอให้ท่านพิจารณาแจ้งแพทยสภาในเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคด้านเสริมความงามที่สมควรพิจารณาเรื่องจริยธรรมแพทย์ และมาตรฐานของแพทย์เสริมความงามที่จะต้องได้มาตรฐานของแพทยสภาอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เมื่อปี 2565 สภาองค์กรของผู้บริโภคจัดทำหนังสือคัดค้าน (ร่าง) ข้อบังคับแพทยสภาว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพเวชกรรมเกี่ยวกับการเสริมสวย พ.ศ. .... ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และนายกแพทยสภา โดยแพทยสภาได้แจ้งยุติการพิจารณาร่างข้อบังคับดังกล่าวแล้ว อย่างไรก็ดี ในปี 2567 สภาองค์กรของผู้บริโภคได้รับทราบว่าแพทยสภาอยู่ระหว่างการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาหลักสูตรด้านศัลยกรรมเสริมสวย เช่น การเสริมสวยจมูก การเสริมสวยเต้านม เสริมสวยอวัยวะเพศหญิง และเสริมสวยอื่น ๆ นั้น สภาองค์กรของผู้บริโภคมีความห่วงกังวลว่าหลักสูตรดังกล่าว และแพทย์ผู้ซึ่งเข้ารับการอบรมมีมาตรฐานหรือไม่

**1. ด้านอสังหาริมทรัพย์**

**<u>เรื่องที่ 2:</u> การแก้ไขข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร**

**เสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการ ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (หนังสือที่ TCC.นย. 320/2567 ลงวันที่ 7 มีนาคม 2567)**

จากการประชุมรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อแนวความคิดการจัดทำ (ร่าง) แผนขั้นตอนการดำเนินงาน (Road Map) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2567 สภาผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้มีความเห็นในที่ประชุมว่า เนื่องจากการแก้ไขข้อกฎหมายควบคุมอาคารในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการลดปัญหาความขัดแย้งทั้งในส่วนของข้อกฎหมาย ความสับสนในการวินิจฉัย ตีความ และการบังคับใช้ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับประชาชนในการปฏิบัติตามกฎหมายอันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการก่อสร้างของประเทศ ดังนั้น จึงควรมีการจัดประชุมรับฟังความเห็นกับประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างในลักษณะต่าง ๆ เพื่อสะท้อนปัญหาจากประชาชนและนำไปปรับปรุงแก้ไขในข้อกฎหมายดังกล่าว

**<u>นอกจากนี้</u> ขอให้จัดประชุมรับฟังความเห็นจากประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างอาคาร เสนอต่อ ผู้อำนวยการสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร** (หนังสือที่ TCC.นย.426/2567 ลงวันที่ 1 เมษายน 2567)

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหนังสือตอบกลับ ที่ อว 64.2.75/1485 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม 2567 เรื่อง ขอให้จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากประรชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างอาคารนั้น ทางศูนย์บริการวิชาการฯ ได้ดำเนินโครงการฯ เสร็จสิ้นตามขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายและนำเสนอรายงานผลการศึกษาต่อสำนักงานควบคุมอาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งข้อเสนอแนะถึงความจำเป็นในการรับฟังความ

คิดเห็นของภาคประชาชน สำหรับการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างอาคาร ตามที่สภาผู้บริโภคเสนอ อยู่นอกเหนือขอบเขตโครงการฯ แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงานควบคุมอาคารสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ได้รับทราบความจำเป็นของการรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนแล้ว ศูนย์บริการวิชาการฯ หวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับพิจารณาและดำเนินการตามที่เสนอต่อไป เมื่อโครงการนำร่องในส่วนของการปรับปรุงแก้ไขข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องควบคุมอาคาร ได้รับการอนุมัติจัดตั้งโครงการแล้ว

**<u>เรื่องที่ 3:</u> ขอข้อมูลและขอให้เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานย้ายบ้านมั่นคงบริเวณซอยงามวงศ์วาน 59 เสนอต่อ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน** (หนังสือที่ TCC.นย. 513/2567 ลงวันที่ 29 เมษายน 2567 เรื่อง)

เมื่อวันจันทร์ที่ 1 เมษายน 2567 สภาผู้บริโภคได้ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียน ในชุมชนซอยงามวงศ์วาน 59 พบว่า การดำเนินโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยริมคลองเปรมประชากร บริเวณหน้าซอยงามวงศ์วาน 59 ไม่มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลการก่อสร้าง อาทิ ผังโครงการฯ ระบบสาธารณูปโภค ระบบระบายน้ำ การร่นระยะ มาตรการทางสิ่งแวดล้อมของการรื้อย้ายโครงการฯ มาตรการเคลื่อนย้ายชุมชน รวมไปถึงกำหนดระยะเวลาที่โครงการจะแล้วเสร็จ เพื่อให้สาธารณชนสามารถตรวจสอบการดำเนินโครงการฯ ว่าเป็นไปตามมาตรการหรือไม่ อข้อมูลการดำเนินโครงการฯ ดังกล่าว และขอให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการฯ บริเวณพื้นที่ดำเนินงาน และขอให้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการฯ บนเว็บไซต์ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน โดยละเอียด ดังนี้

(1) ผังโครงการ ที่แสดงถึง ที่ตั้ง และจำนวนบ้านเรือนของโครงการฯ
(2) ระบบสาธารณูปโภคของโครงการฯ
(3) ระบบระบายน้ำของโครงการฯ
(4) การร่นระยะบ้านจากบริเวณริมคลองและถนนบริเวรโครงการฯ
(5) มาตรการทางสิ่งแวดล้อมของการรื้อย้ายโครงการฯ
(6) มาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม
(7) มาตรการเคลื่อนย้ายชุมชน
(8) ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

**2. ด้านสินค้าและบริการทั่วไป**

**<u>เรื่องที่ 4:</u> ขอให้พิจารณาสั่งการให้แพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก ขึ้นทะเบียนผู้ขายทุกรายบนแพลตฟอร์ม เสนอต่อ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์** (หนังสือ ที่TCC.นย. 435/2567 ลงวันที่ 3 เมษายน 2567)

สภาผู้บริโภค ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการใช้บริการทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์บนแพลตฟอร์มประเภทบริการสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเพจที่มีการกำกับใต้ชื่อเพจว่า “ได้รับการสนับสนุน” บนแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (เลขที่ใบรับแจ้ง 1266040100008 ของ Meta Platform Inc) จึงรวบรวมข้อมูลปัญหาภัยทุจริตทางออนไลน์ประเภทเพจปลอม เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะถึงสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอำนาจในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาที่ออกตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สั่งการให้แพลตฟอร์มเฟซบุ๊กขึ้นทะเบียนผู้ขายทุกรายบนแพลตฟอร์ม เหมือนกับแพลตฟอร์มอีมาร์เก็ตเพลสรายอื่นที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย

**3. ด้านการขนส่งและยานพาหนะ**

**<u>เรื่องที่ 5:</u> ติดตามผลการดำเนินการมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีขอให้เร่งบังคับและมีมาตรการสนับสนุนการติดตั้งระบบห้ามล้อที่มีระบบป้องกันการล็อกของล้อ (ABS) สำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่ทุกคัน** เรียน อธิบดีกรมการขนส่งทางบก (หนังสือที่ TCC.นย.484/2567 ลงวันที่ 19 เมษายน 2567)

สภาผู้บริโภคมีหนังสือถึงกรมขนส่งเพื่อขอให้เร่งบังคับและมีมาตรการสนับสนุนการติดตั้งระบบห้ามล้อที่มีระบบป้องกันการล็อกของล้อ (ABS) สำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่ทุกคันที่เข้าสู่ตลาด ตามประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดคุณสมบัติ คุณลักษณะ สมรรถนะ และกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองแบบระบบห้ามล้อสำหรับรถจักรยานยนต์ พ.ศ. 2564 โดยไม่มีการขยายระยะเวลาให้กับภาคอุตสาหกรรมและภาคเอกชนเพิ่มเติม และขอให้ออกประกาศบังคับให้รถจักรยานยนต์ที่มีขนาดกระบอกสูบต่ำกว่า 125 ลูกบาศก์เซนติเมตร ต้องติดตั้งระบบห้ามล้อที่มีระบบป้องกันการล็อกของล้อหรือ ABS เช่นเดียวกับรถจักรยานยนต์มีขนาดกระบอกสูบเกินกว่า 125 ลูกบาศก์เซนติเมตร เพื่อการมีมาตรฐานรถจักรยานยนต์ที่มีคุณภาพและความปลอดภัยที่จะช่วยลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุทางถนน

**ความคืบหน้าโดยสรุปของข้อเสนอ/นโยบายเดิมที่สภาผู้บริโภคเคยเสนอไป ดังตารางที่ 2.1.1**

**ตารางที่ 2.1.1** ความคืบหน้าข้อเสนอ/นโยบายเดิมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

| ที่ | ด้าน | ความคืบหน้าสำคัญ |
|---|---|---|
| 1 | บริการสุขภาพ | **1) การพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคต่อการบริการเสริมความงาม**<br>(กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ): *ข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค*<br>- อยู่ระหว่างเตรียมการออกแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการเสริมความงามในคลินิกเวชกรรมทั่วไป รวมทั้งการปรับปรุงกฎหมายเพื่อกำหนดลักษณะเฉพาะของสถานพยาบาลเสริมความงาม<br>- ควบคุมการขออนุญาตสถานพยาบาลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบข้อมูลสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตได้ได้จากเว็ปไซต์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ<br>- การเฝ้าระวังบริการเสริมความงามที่ไม่ได้มาตรฐานตามกฎหมาย หากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีการจัดตั้งกลไกในการดำเนินการดังกล่าวจะเชิญสภาองค์กรของผู้บริโภคร่วมเป็นคณะทำงานหรือคณะอนุกรรมการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจนี้ร่วมกัน |

| ที่ | ด้าน | ความคืบหน้าสำคัญ |
|---|---|---|
| | | 1) **การเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านการคัดกรองความเสี่ยงโรคมะเร็งปอด** (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ): *ข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค*<br>- ในงบประมาณปี 2567 ได้มีโครงการทบทวนบริการส่งเสริมและป้องกันโรค และโครงการพัฒนาสิทธิประโยชน์ สำหรับการตรวจคัดกรองมะเร็งปอดสำหรับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โดยได้รับข้อเสนอเรื่อง การตรวจคัดกรองโรคมะเร็งปอดระยะต้นด้วยเทคโนโลยี Low-dose computed tomography (LDCT) ซึ่งขณะนี้ อยู่ในขั้นตอนการพิจารณาจากคณะทำงาน และอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรจุเข้ากระบวนการศึกษาประสิทธิผลและประเมินความคุ้มค่าต่อไป |
| | | 2) **สิทธิประโยชน์การให้อาหารทางการแพทย์ อาหารเหลวทางสายยางสำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะกลืนลำบาก** (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ): *ข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค*<br>- กรณีเป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล การใช้อาหารเหลวทางสายยาง อาหารทางการแพทย์ที่ให้ทางปากหรือทางสายยาง เป็นไปตามแนวทางการรักษาของแพทย์ โดยค่าอาหารสามารถเบิกจ่ายรวมกับค่าห้องในอัตราค่าบริการสาธารณสุขตามสิทธิการรักษาในสถานพยาบาล<br>- กรณีใช้นอกโรงพยาบาล สามารถใช้งบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ |

❖ ***การจัดทำข้อเสนอนโยบาย ข้อเสนอแนะ มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค (ใหม่) และข้อคิดเห็นต่อคณะรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง***

สภาผู้บริโภคได้ดำเนินการจัดทำ**ข้อเสนอเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 6 เรื่อง ครอบคลุม 3 ด้านของงานคุ้มครองผู้บริโภค** ไปยังหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

**1. ด้านการขนส่งและยานพหนะ**

**<u>เรื่องที่ 1</u>: ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะระบบรอง (Feeder) พื้นที่ชุมชนเทศบาลตำบลหลักหก รถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง** เสนอกรมการขนส่งทางราง (หนังสือที่ TCC. นย. 392/2567 ลงวันที่ 22 มีนาคม 2567)

สภาผู้บริโภคจัดทำข้อเสนอแนวเส้นทางการพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะระบบรองในชุมชนเทศบาลตำบลหลักหกจำนวน 3 เส้นทาง ที่สามารถเดินทางเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ให้กรมขนส่งทางรางสนับสนุนการพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะระบบรอง (Feeder) ดังนี้

1) ขอให้กรมการขนส่งทางรางตั้งคณะทำงานพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะระบบรอง (Feeder) นำร่องพื้นที่ชุมชนเทศบาลตำบลหลักหก สถานีหลักหก รถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง โดยการมีส่วนร่วมของสภาองค์กรของผู้บริโภค มหาวิทยาลัยรังสิต เทศบาลตำบลหลักหก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์สูงสุดของรัฐและผู้บริโภค

2) ขอให้กรมการขนส่งทางรางเป็นเจ้าภาพหลักจัดประชุมร่วมกับ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด การรถไฟแห่งประเทศไทย กรมการขนส่งทางบก มหาวิทยาลัยรังสิต และสภาองค์กรของผู้บริโภคเพื่อ

สนับสนุนแนวทางการพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะระบบรอง (Feeder) ในชุมชนเทศบาลตำบลหลักหก จำนวน 3 เส้นทาง คือ

(1) **เส้นทางที่หนึ่ง** ถนนสี่ทิศ เริ่มต้นจากสถานีหลักหก – ถนนเอกทักษิณ –ถนนเอกประจิม – ถนนเอกอุดร – ถนนเอกบูรพา – สถานีหลักหก

(2) **เส้นทางที่สอง** เริ่มต้นจากสถานีหลักหก – ถนนเอกทักษิณ – ถนนนาวงประชาพัฒนา – ถนน รพช. – ถนนศาลเจ้าสมบุญ – ถนนเลียบคลองเปรมประชากร – สถานีหลักหก

(3) **เส้นทางที่สาม** เริ่มต้นจากสถานีหลักหก – ถนนเลียบคลองเปรมประชากร –ตลาดสี่มุมเมือง – ถนนวิภาวดีรังสิต – พหลโยธิน 83 – สถานีหลักหก

**ความคืบหน้าโดยสรุป** มีหนังสือกรมขนส่งทางราง ที่ คค 0903.4/ว893 ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2567 เรื่อง ขอเชิญประชุมหารือแนวทางการพัฒนาบริการขนส่งสาธารณะระบบรอง (Feeder) พื้นที่ชุมชนเทศบาลตำบลหลักหก รถไฟชานเมือง (สายสีแดง) วันศุกร์ ที่ 7 มิถุนายน 2567

**<u>เรื่องที่ 2:</u> ข้อเสนอนโยบายและมาตรการจัดระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย**

เสนอเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (หนังสือที่ TCC. นย. 486 / 2567ลงวันที่ 22 เมษายน 2567 และหนังสือที่ TCC.นย. 493/2567 ลงวันที่ 23 เมษายน 2567)

จากผลกระทบและข้อกังวลดังกล่าวข้างต้น สภาองค์กรของผู้บริโภค ร่วมกับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน และแผนงานสนับสนุนการป้องกันอุบัติเหตุจราจรระดับจังหวัด ในฐานะภาคีเครือข่ายการจัดการรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย จึงขอให้**ข้อเสนอนโยบายต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ** ในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 7 พฤศจิกายน 2566 เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยรถรับส่งนักเรียนและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดข้อเสนอฯ และมาตรการดังนี้

*ข้อเสนอนโยบาย*

1) ขอให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 7 พฤศจิกายน 2566 ในการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนงานเรื่องความปลอดภัยการเดินทางของนักเรียน บรรจุแผนงานจัดการรถรับส่งนักเรียนให้เป็นหนึ่งในภารกิจหลัก และกำหนดให้ความปลอดภัยของนักเรียนในการเดินทางด้วยรถรับส่งนักเรียนเป็นวาระของกระทรวงศึกษาธิการและของทุกโรงเรียนหรือสถานศึกษา
2) ขอให้ทบทวนและแก้ไขระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการควบคุมดูแลการใช้รถโรงเรียน พ.ศ. 2562 โดยกำหนดให้โรงเรียนเป็นจุดจัดการงานรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนที่ปลอดภัย บรรจุแผนงานจัดการรถรับส่งนักเรียนเป็นวาระหลักและเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของโรงเรียนหรือ

สถานศึกษา มีการประเมินและติดตามผล เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้านนโยบาย เพิ่มมาตรการกำกับกรณีโรงเรียนหรือสถานศึกษาละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ อันนำมาซึ่งความไม่ปลอดภัยในการเดินทางของนักเรียน

3) จัดสรรงบประมาณการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นค่าเดินทาง (รถรับส่งนักเรียน) ให้กับนักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการศึกษาให้กับนักเรียนทุกคนให้มีมาตรฐานและคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

*มาตรการ*

1) ขอให้สนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนศูนย์การเรียนรู้การจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย โดยการมีส่วนร่วมสภาองค์กรของผู้บริโภค กรมการขนส่งทางบก และโรงเรียนหรือสถานศึกษาในพื้นที่เป้าหมาย 20 โรงเรียน
2) พัฒนาหลักสูตร ชุดความรู้ แนวทางการจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัยโดยนำนโยบายระบบการจัดการรถรับส่งนักเรียนขั้นพื้นฐาน 9 ด้านจากการทำงานของเครือข่ายองค์กรผู้บริโภคร่วมเป็นองค์ประกอบและแนวทางปฏิบัติให้กับโรงเรียนหรือสถานศึกษา บุคลากรเขตพื้นที่การศึกษา ครู อาจารย์ นักเรียน ผู้ขับรถรับส่งนักเรียน พ่อแม่ผู้ปกครองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีองค์ความรู้ หลักวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการจัดการความปลอดภัยในการเดินทางของนักเรียนด้วยรถรับส่งนักเรียน
3) ขอให้แก้ไขนิยาม “การศึกษา” ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้รวมถึง “การจัดบริการที่จำเป็นเพื่อให้นักเรียนสามารถเดินทางมาศึกษาเล่าเรียนยังโรงเรียนหรือเข้าถึงการศึกษาได้อย่างสะดวกปลอดภัย” เพราะการเดินทางที่ปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษา และเป็นหน้าที่ของรัฐในการดูแลคุ้มครองเด็กให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อการได้รับการศึกษาบนพื้นฐานของโอกาสที่ทั่วถึงเท่าเทียม

**สภาองค์กรของผู้บริโภคเสนอตัวเป็นคนกลาง**ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ กรมการขนส่งทางบก กรมป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนหลักเกณฑ์การจัดการระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย การสร้างเครือข่ายรถรับส่งนักเรียน การบริหารจัดการด้วยรูปแบบและวิธีการออกใบรับรองการรับส่งนักเรียนของโรงเรียน และการจัดเก็บข้อมูลให้เกิดขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับโรงเรียนหรือสถานศึกษา เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับโรงเรียนหรือสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

**2. ด้านการเงินการธนาคาร**

**<u>เรื่องที่ 3:</u> ข้อเสนอแนะให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการดำเนินการปรับยอดหนี้ใหม่ของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ไม่เป็นตามที่กฎหมายกำหนด** เสนอต่อรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง (หนังสือที่TCC.นย. 710/2567 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2567)

สภาผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ใช้บริการกู้ยืมเพื่อการศึกษาจากกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการที่ กยศ. ในฐานะผู้ให้บริการและเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มิได้ดำเนินการหรือดำเนินการด้วยความล่าช้าอย่างยิ่งในการปรับยอดหนี้ใหม่ให้กับลูกหนี้ กยศ. ตามที่พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 กำหนด ทำให้มีภาระทางการเงินโดยยังต้องชำระหนี้โดยที่ไม่ทราบถึงยอดหนี้ที่แท้จริง ต้องชำระหนี้โดยที่หนี้นั้นอาจหมดสิ้นไปแล้วตามที่กฎหมายใหม่กำหนด หรือต้องดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้ หรือประนอมหนี้ในชั้นศาลโดยที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของยอดหนี้ที่แท้จริง

สภาผู้บริโภค ได้แสวงหาข้อเท็จจริงพบว่า นับแต่ที่พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 ได้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2566 ซึ่งมีการแก้ไขและเพิ่มเติมกฎหมายฉบับเดิม โดยมาตรา 44 ที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยใหม่รวมถึงมาตราการผ่อนผันและบรรเทาภาระของผู้กู้ยืม รวมถึงในมาตรา 44/1 ที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องไว้ ซึ่งกฎหมายส่วนที่แก้ไขและมีผลบังคับใช้แล้วดังกล่าวข้างต้นเป็นคุณแก่ผู้กู้ยืมเงินจึงต้องดำเนินการให้มีผลทันทีที่กฎหมายมีผลบังคับใช้ ทั้งนี้ตามความในพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 มาตรา 29 วรรคแรก กำหนดว่า “ในการออกข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ถ้าเป็นคุณต่อผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกัน คณะกรรมการต้องกำหนดให้มีผลใช้บังคับกับผู้กู้ยืมเงินหรือผู้ค้ำประกันซึ่งกู้ยืมเงินหรือได้ค้ำประกันไว้แล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับด้วย แม้ว่าจะมีคำพิพากษาของศาลอันถึงที่สุดแล้วหรืออยู่ในระหว่างการบังคับคดีก็ตาม” แต่ปรากฏว่า กยศ. ได้ออกประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง การปรับปรุงยอดหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ.2566 ลงนามประกาศ ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2566 ที่กำหนดให้กองทุนปรับยอดหนี้ของผู้กู้ยืมเงินแต่ละรายใหม่ โดยนำเงินไปตัดชำระต้นเงินเฉพาะส่วนที่ครบกำหนดก่อนเป็นลำดับแรก ที่เหลือถึงให้ไปตัดชำระดอกเบี้ยหรือประโยชน์อื่นใด และเงินเพิ่มตามลำดับ และในกรณีผิดนัดชำระหนี้ ให้คิดเงินเพิ่มในอัตราร้อยละ 0.5 ต่อปี **และ**ต่อมา กยศ. ได้ออกประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ.2566 ลงนามประกาศ ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2566 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2567 ที่ผ่านมา ซึ่งในข้อ 2 ของประกาศฉบับนี้กำหนดว่า “ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป” และในข้อ 21 ของประกาศฉบับนี้กำหนดว่า “ในระหว่างที่กองทุนยังอยู่ระหว่างการพัฒนาระบบงานของกองทุนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 ไม่แล้วเสร็จ กองทุนจะใช้ยอดหนี้ที่ปรากฏหน้าระบบงานของ

กองทุนเป็นยอดหนี้ชั่วคราวในการปรับโครงสร้างหนี้และทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ไปก่อน เมื่อกองทุนพัฒนาระบบงานของกองทุนเสร็จสิ้นแล้วกองทุนจะนำยอดหนี้ที่ปรับโครงสร้างตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้มาคำนวณยอดหนี้ใหม่ และปรับเปลี่ยนยอดหนี้ ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ รวมถึงปรับเปลี่ยนยอดหนี้คงเหลือของผู้กู้ยืมเงินให้ถูกต้องต่อไป” ซึ่งขัดต่อความในมาตรา 29 วรรคแรกประกอบกับมาตรา 44 และมาตรา 44/1 ข้างต้น สภาผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่า การไม่ดำเนินการปรับยอดหนี้ใหม่ให้กับผู้กู้ของ กยศ. ตามที่กฎหมายกำหนด **เป็นการดำเนินงานที่ล่าช้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี 3 เดือน**นับแต่วันที่พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 มีผลบังคับใช้ และการออกประกาศคณะกรรมการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ.2566 ข้อ 21 ที่มีลักษณะ**ขัดต่อพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566** อาจส่งผลให้ประกาศฉบับนี้ไม่มีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย และอาจเป็นการกระทำที่**ฝ่าฝืนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560** ที่กำหนดหน้าที่ของรัฐในมาตรา 53 ว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามและบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และมาตรา 61 รัฐต้องจัดให้มีมาตรการหรือกลไกที่มีประสิทธิภาพในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรมในการทำสัญญา หรือด้านอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ได้

เพื่อเพิ่มโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ได้เสนอให้รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง (นายจุลพันธ์ อมรวิวัฒน์) **ดำเนินการตรวจสอบและเร่งรัดให้หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมาย ยกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขประกาศที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องและชอบด้วยกฎหมาย รวมถึงเร่งรัดให้มีการปรับยอดหนี้ใหม่ให้กับลูกหนี้ กยศ. และดำเนินการที่เกี่ยวข้องตามที่พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 กำหนดโดยเร็ว** เพื่อให้ลูกหนี้ กยศ. ที่ในปัจจุบันอยู่ระหว่างการชำระหนี้จำนวน 3,501,600 ราย ได้รับความคุ้มครองตามสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง




# หนี้อ่วม ผู้กู้กองทุน กยศ. เหตุไม่ปรับยอดหนี้ เร่ง ก.คลัง แก้ไขด่วน

**<u>เรื่องที่ 4:</u> ข้อเสนอมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีการเยียวยาความเสียหายจากภัยทุจริตทางการเงิน** เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (หนังสือ TCC.นย.713/2567 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2567)

จากข้อร้องเรียนของผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากอาชญากรรมทางเทคโลยีหรือภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน และถูกสถาบันการเงินปฏิเสธการเยียวความเสียหาย ทำให้สภาผู้บริโภคต้องดำเนินการช่วยเหลือผู้เสียหายด้วยการฟ้องคดีให้กับผู้บริโภค รวมจำนวนทั้งสิ้น 14 คดี มูลค่าความเสียหายรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 5,519,834.17 บาท เมื่อพิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะ10 ฝากทรัพย์ หมวด 2 วิธีเฉพาะการฝากเงินมาตรา 672 ที่บัญญัติว่า “ถ้าฝากเงิน ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ผู้รับฝากไม่พึงต้องส่งคืนเป็นเงินทองตราอันเดียวกันกับที่ฝาก แต่ต้องคืนเงินให้ครบจำนวน อนึ่ง ผู้รับฝากจะเอาเงินซึ่งฝากนั้นออกใช้ก็ได้ แต่หากต้องคืนเงินครบจำนวนเท่านั้น แม้เงินซึ่งฝากนั้นจะสูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับฝากก็จำต้องคืนเงินเป็นจำนวนดั่งว่านั้น” จึงสามารถสรุปได้ว่าธนาคารถือเป็นผู้ให้บริการทางด้านการเงิน มีหน้าที่ในการรับฝากเงิน ดูแลเงินของผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ใช้บริการรับฝากเงินของธนาคาร โดยเงินที่ฝากนั้นตกเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร และธนาคารสามารถบริหารจัดการเงินและนำไปลงทุนหรือบริหารเพื่อก่อให้เกิดรายได้จากเงินฝากของผู้บริโภคได้ หากกรณีเงินของผู้บริโภคหายออกไปจากบัญชี ธนาคารจึงถือเป็นผู้เสียหาย และธนาคารต้องรับผิดชอบในการคืนเงินตามสัญญาฝากเงินให้แก่ผู้บริโภคตามจำนวนเงินที่ได้หายออกไปจากบัญชี

อีกทั้ง พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 มาตรา 3 กำหนดนิยามให้ “อาชญากรรมทางเทคโนโลยี” หมายความว่า “การกระทำหรือพยายามกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อฉ้อโกง กรรโชก หรือรีดเอาทรัพย์ บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือโดยประการที่น่าจะทำให้บุคคลอื่นเสียหาย หรือกระทำความผิดฐานฉ้อโกง กรรโชก หรือรีดเอาทรัพย์ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ” ดังนั้น การที่เงินในบัญชีเงินฝากหรือบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้รับฝากเงินเกิดสูญหายไปจากการกระทำ“อาชญากรรมทางเทคโนโลยี” ตามนิยามของมาตรา 3 แห่งพระราชกำหนดฯ จึงถือเป็นความเสียหายของธนาคารหรือสถาบันการเงินโดยตรง และจะต้องคืนเงินให้กับผู้บริโภคที่ฝากเงินและถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพให้ครบจำนวนดังเดิม

สภาผู้บริโภค พร้อมทั้งองค์กรสมาชิก องค์กรของผู้บริโภค จึงมีข้อเสนอแนะทางนโยบายต่อกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการออกหรือปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ดำเนินการให้สายด่วน 1441 มีฐานะหรือมีเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจดำเนินคดีอาญาประจำอยู่ในศูนย์ด้วย เพื่อให้สามารถจัดการรับร้องทุกข์และดำเนินคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีได้แบบเบ็ดเสร็จด้วยระบบออนไลน์ ไม่สร้างภาระแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจนเกินสมควรในการต้องไปดำเนินการแสดงตัวหรือส่งหลักฐานเพิ่มเติมกับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจอีก

(2) เมื่อสายด่วน 1441 ได้รับแจ้งเหตุจากผู้บริโภคที่ประสบเหตุอาชญากรรมทางเทคโนโลยีหรือภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินแล้ว ขอให้สายด่วน 1441 ดำเนินการแจ้งให้ผู้ให้บริการทางการเงินระงับธุรกรรมทางการเงินนั้นโดยทันที โดยไม่ต้องให้ผู้แจ้งเหตุต้องไปแจ้งระงับธุรกรรมทางการเงินกับผู้ให้บริการทางการเงินอีกครั้งหนึ่ง โดยให้ถือว่าการดำเนินการของสายด่วน 1441 เป็นการดำเนินการตามมาตรา 6 และ 7 ของพระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566

(3) ให้สถาบันการเงินผู้รับฝากเงินดำเนินการคืนเงินฝากในบัญชีให้แก่ผู้ฝากเงินนั้นโดยทันที เมื่อได้รับแจ้งจากสายด่วน 1441 หรือเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจดำเนินคดีอาญา หรือหรือเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้ตรวจสอบแล้วว่าเงินที่หายจากบัญชีนั้นมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเกิดจากภัยอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคตามสัญญาฝากเงิน กล่าวคือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 672 กำหนดสิทธิและหน้าที่ของธนาคารในฐานะผู้รับฝากเงินว่า เงินที่ผู้บริโภคนำไปฝากถือเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 694/2494,752-753/2523,5939/2545) และหากกรณีมีเงินหายออกไปจากบัญชี ธนาคารถือเป็นผู้เสียหายมิใช่ผู้บริโภคที่ฝากเงินในบัญชี ธนาคารจึงต้องรับผิดชอบในการคืนเงินตามสัญญาฝากเงินให้แก่ผู้บริโภคตามจำนวนเงินที่หายออกไปจากบัญชี

(4) ให้ปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเพิ่มขึ้น ในกรณีที่ธนาคารจ่ายคืนเงินฝากให้แก่ผู้ฝากเงินล่าช้า จะต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 5 ของต้นเงินที่คืนล่าช้านับแต่วันที่ไม่สามารถถอนเงินจำนวนดังกล่าวออกมาได้ให้แก่ผู้ฝากเงิน เนื่องจากทำให้ผู้ฝากเงินเสียโอกาสในการใช้เงินของตนเองหรืออาจจะต้องไปเสียดอกเบี้ยเงินยืมจากเจ้าหนี้รายอื่นเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต

(5) ขอให้ประสานกับธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแนวปฏิบัติให้สถาบันการเงินระงับการโอนเงินโดยทันทีเมื่อพบว่าบัญชีปลายทางเป็นบัญชีมิจฉาชีพ (บัญชีม้า) เนื่องจากสถาบันการเงินมีข้อมูลบัญชีปลายทางที่บัญชีมิจฉาชีพ (บัญชีม้า) เพื่อสกัดการโอนเงินและลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น

(6) กรณีบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต เมื่อมียอดค่าใช้จ่ายจากการประทุษร้ายของมิจฉาชีพ และผู้บริโภคปฏิเสธการจ่าย แม้จะยังหาข้อยุติยังไม่ได้ ผู้ให้บริการทางการเงินจะต้องไม่รายงานการผิดนัดไปยังบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด หรือเครดิตบูโร

(7) ขอให้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) เพื่อปิดซิมโทรศัพท์ของมิจฉาชีพ (ซิมม้า)

(8) ขอให้ดำเนินการให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ลงโทษผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ (Operator) กรณีผู้ใช้บริการได้รับข้อความ (SMS) โดยไม่มีแหล่งที่มา

**3. ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**<u>เรื่องที่ 5:</u> ข้อเสนอแนะขอให้มีผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภคร่วมเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิรวมทั้งอนุกรรมการในคณะต่างๆ ในส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมหรือกำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข** เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข (หนังสือที่ TCC.นย.651/2567 ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2567)

สภาผู้บริโภคดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเงินและการธนาคาร (2) ด้านการขนส่งและยานพาหนะ (3) ด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย (4) ด้านอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ (5) ด้านบริการสุขภาพ (6) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป (7) ด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ (8) ด้านบริการสาธารณะ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติงานใน 8 ด้าน จะมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการจัดทำงานในในมาตรา 14 ของพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 กำหนดให้สภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นตัวแทนผู้บริโภคและมีอำนาจคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในทุกด้าน รวมทั้งเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ให้

แต่งตั้งกรรมการสัดส่วนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นประธานอนุกรรมการ และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ผู้แทนสมาชิกหรือองค์กรของผู้บริโภค และอาจมีผู้แทนหน่วยงานรัฐเป็นอนุกรรมการ

เพื่อให้การดำเนินการของสภาองค์กรของผู้บริโภคเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้มีการจัดตั้งในฐานะที่เป็นผู้แทนของผู้บริโภค และเพื่อให้เป็นไปตามอำนาจในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 สภาองค์กรของผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่าส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมหรือกำกับดูแลของท่านหลายหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข ควรกำหนดให้มีผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภค ร่วมเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งอนุกรรมการในคณะต่างๆ ทุกคณะด้วย ดังนี้

1. **สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**
   - 1.1 คณะกรรมการอาหาร
   - 1.2 คณะกรรมการยา
   - 1.3 คณะกรรมการเครื่องสำอาง
   - 1.4 คณะกรรมการนโยบายสมุนไพรแห่งชาติ
2. **กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**
   - 2.1 คณะกรรมการสถานพยาบาล
3. **สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ**
   - 3.1 คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน

กฎหมายหลายฉบับกำหนดให้มีผู้แทนภาคธุรกิจเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้วยอาจสะท้อนถึงความไม่สอดคล้องกับบริบทของกฎหมายและสังคมในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามในการแต่งตั้งบุคคลเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และในการแต่งตั้งอนุกรรมการในคณะอนุกรรมการต่างๆ ตามกฎหมายควรจะมีการแต่งตั้งผู้แทนของสภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นกรรมการและอนุกรรมการในทุกคณะด้วย สภาองค์กรของผู้บริโภคหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือให้เกิดการประสานงานที่ดีต่อกันต่อไป

**<u>เรื่องที่ 6:</u> ขอสนับสนุนตัวอย่างข้าวจากทุกโรงสี ทุกโกดังเพื่อตรวจสอบคุณภาพข้าวสาร**

เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ (หนังสือที่ TCC.นย. 543/2567 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2567)

สภาผู้บริโภคได้ติดตามสถานการณ์ข่าวข้าวสาร 10 ปี ว่ามีความปลอดภัยต่อการบริโภคหรือไม่อย่างไร พร้อมได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเพื่อขอให้เป็นตัวแทนประชาชน ในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคตามกฎหมาย ดังนี้

1) ขอเก็บตัวอย่างข้าวสารจากทุกโรงสี ทุกโกดังที่เก็บข้าวเพื่อตรวจสอบคุณภาพข้าวสารตามมาตรฐานการสุ่มตัวอย่างที่น่าเชื่อถือเพื่อส่งตรวจสอบคุณภาพความปลอดภัยจากห้องปฏิบัติการทดสอบที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO17025
2) ขอเชิญรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ หรือผู้แทนร่วมแถลงข่าวหากผลทดสอบแล้วเสร็จ
3) สภาผู้บริโภคสนับสนุนให้กระทรวงพาณิชย์ ยุติการจำหน่ายข้าวเพื่อการบริโภคหรืออาหารสัตว์ หากผลการตรวจยืนยันจากห้องทดลอง พบว่า มีสารเคมีตกค้างที่เป็นอันตราย หรือมีสารก่อมะเร็ง ไม่ว่าจะเป็นการบริโภคภายในประเทศหรือต่างประเทศ
4) ขอให้กระทรวงพาณิชย์ดำเนินการเปิดประมูลเพื่อการใช้ประโยชน์ในด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริโภคหรือห่วงโซ่อาหารซึ่งสามารถทำได้ทันที




สภาผู้บริโภคพร้อมเป็นตัวแทนตรวจสอบ "ข้าว 10 ปี"



ข้าว 10 ปีกินได้จริงหรือ? พาณิชย์ – เกษตร ต้องตรวจ ทุกกระสอบก่อนจำหน่าย

❖ **การให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่อข้อกำหนดกฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค**

สภาผู้บริโภคดำเนินการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่อข้อกำหนดกฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งหมด 2 กรณี ได้แก่...

1. **ด้านสินค้าและบริการทั่วไป:** ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. .... เสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
2. **ด้านการเงินการธนาคาร:** ให้ความคิดเห็นต่อ Consultation Paper เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) โดยส่งความเห็นขอและข้อเสนอแนะภายในวันที่ 17 เมษายน 2567 เสนอต่อฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน สายนโยบายสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

❖ ***หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำประเด็นคุ้มครองผู้บริโภคไปดำเนินการ***

ผลจากการผลักดันและการจัดทำข้อเสนอต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลให้มี 1 ประเด็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการ คือ “เปิดก่อนจ่าย”

| ประเด็นข้อเสนอแนะฯ ที่เคยยื่นเสนอ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับใช้ |
|---|---|
| **ด้านสินค้าและบริการทั่วไป**<br>1. หนังสือที่ TCC.นย.044/2567 ลงวันที่ 11 มกราคม 2567 เรื่องข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีข้อเสนอเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์ที่ปลอดภัยและเป็นธรรม ดังนี้<br>**1. ขอให้พิจารณาการรักษาสิทธิของผู้บริโภคในการขอเปิด "ไปรษณีย์ภัณฑ์" เพื่อตรวจสอบพัสดุต่อหน้าพนักงานได้ก่อนชำระค่าสินค้าและค่าส่ง**<br>2. ขอให้มีแนวทางการจัดระบบแจ้งเตือนภัยโดยตรงต่อผู้ใช้บริการธุกรรมการเงินออนไลน์ โดยให้มีการแจ้งหมายเลขบัญชีที่ต้องสงสัยให้แก่ผู้บริโภคทราบก่อนการโอนเงิน<br>3.สนับสนุนมาตรการการแสดงตัวตนของผู้ขายสินค้าออนไลน์ทุกรายต่อผู้บริโภคทุกแพลทฟอร์มดิจิทัล<br>4.เร่งผลักดันการจัดทำระบบแจ้งเตือนภัยฉุกเฉินแห่งชาติ (Thai Alert) ด้วยระบบ Cell Broadcast) หรือแจ้งเตือนภัยส่งตรงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยกำหนดระดับความรุนแรงของเหตุฉุกเฉิน<br>5.ให้มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนกิจการสื่อสารโทรคมนาคมของรัฐ พื่อให้มีความสามารถในการประกอบกิจการบริการสาธารณะเป็นทางเลือกของผู้บริโภค<br>6.ขอให้จัดทำข้อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้กำหนดนโยบายเปิดเสรีโทรคมนาคม เพื่อให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาในตลาดโทรคมนาคมของประเทศไทย ลดการผูกขาด เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน<br>**เวทีประชุมหารือเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2567** ยื่นหนังสือข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นการซื้อสินค้าออนไลน์และภัยทุจริตทางการเงิน แก่นายประเสริฐ | ข้อเสนอเรื่อง “ขอให้พิจารณาการรักษาสิทธิของผู้บริโภคในการขอเปิด "ไปรษณีย์ภัณฑ์" เพื่อตรวจสอบพัสดุต่อหน้าพนักงานได้ก่อนชำระค่าสินค้าและค่าส่ง” ขณะนี้ข้อเสนอดังกล่าวสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ดำเนินการ(ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ... และได้เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นต่อร่าง โดยเชิญสภาองค์กรของผู้บริโภค เข้าร่วมการประชุมเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อ (ร่าง) ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. .... ในวันพฤหัสบดีที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2567<br>และเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2567 นางสาวจิราพร สินธุไพร รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวว่า คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ภายใต้ สคบ. ได้มีมติเห็นชอบร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ‘เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ....’ ซึ่งจะลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา กรกฎาคมนี้<br>กฎหมายฉบับนี้จะช่วยแก้ปัญหาให้นักชอปออนไลน์โดยการให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้า ต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ส่งสินค้าและผู้ประกอบธุรกิจ ชื่อสกุลผู้รับเงินพร้อมหมายเลขติดตามพัสดุ **พร้อมกำหนดให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าถือเงินค่าสินค้าเป็นระยะเวลา 5 วัน**ก่อนนำส่งเงินให้กับผู้ขาย เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสแจ้งเหตุที่ขอคืนสินค้าและขอเงินคืน นอกจากนี้ ยังให้สิทธิผู้บริโภคสามารถ**เปิดดูสินค้าก่อนชำระเงิน**ได้ โดยหากพบว่ามีปัญหาตามที่กล่าวมา ผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการชำระเงินและไม่รับสินค้าได้ |

| ประเด็นข้อเสนอแนะฯ ที่เคยยื่นเสนอ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับใช้ |
|---|---|
| จันทรรวงทอง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม<br>**ต่อมา เมื่อวันนี้ (9 พ.ค. 67) ณ ศูนย์แถลงข่าวรัฐบาล ตึกนารีสโมสร ทำเนียบรัฐบาล นายประเสริฐ จันทรรวงทอง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นประธานการแถลงข่าว** ได้กล่าวว่า มาตรการด้านกฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เร่งจัดทำประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าที่ขายผ่านช่องทางออนไลน์โดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินเพื่อแก้ปัญหาบริการเก็บเงินปลายทางสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Cash on Delivery) ช่วยขจัดปัญหาการหลอกซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่มีผู้เสียหายจำนวนมาก | |

**กิจกรรมหลักที่ 2.2 ความร่วมมือกับพรรคการเมือง ผู้ประกอบการและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภค**

❖ **ผลักดันมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงนโยบาย ประเด็นพลังงาน (ด้านบริการสาธารณะ)**

จากการขับเคลื่อนข้อเสนอนโยบาย/มาตรการบริหารจัดการและกำกับดูแลราคาพลังงานที่เป็นธรรม ทำให้หน่วยงาน โดย กรมการค้าภายใน มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการฯ หัวจ่ายเชื้อเพลิงมาตรฐาน (Fuel Dispenser Verified) ซึ่งเป็นการออกเครื่องหมายรับรองให้แก่สถานีบริการน้ำมันที่มีการตรวจสอบหัวจ่ายน้ำมันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้ง ปฏิบัติตามกฎหมายมาตราชั่งตวงวัดและหลักเกณฑ์เงื่อนไขของโครงการฯ อย่างถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรมกับประชาชนผู้บริโภค ซึ่งในคำสั่ง**กรมการค้าภายใน**ที่ 388/2567 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการ หัวจ่ายเชื้อเพลิงมาตรฐาน (Fuel Dispenser Verified) ให้สภาองค์กรของผู้บริโภค เป็นคณะกรรมการบริหารโครงการดังกล่าว ได้มีหนังสือ ที่พณ 0407/ว6135 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2567 เรื่อง**ขอให้สภาองค์กรของผู้บริโภคมอบหมายผู้แทนร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารโครงการ**

❖ **สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคมเพื่อผลักดันและติดตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค**

เมื่อวันเสาร์ที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2567 สภาผู้บริโภคได้จัดเวทีเสวนา “ชำแหละร่างพระราชบัญญัติการศึกษา” โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม หน่วยงานภาครัฐ นักการเมือง นักวิชาการ คุณครู นักเรียน นักศึกษา ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป รวม 60-80 คน จากบทสนทนาระหว่างเยาวชนและนักการเมืองว่าด้วย ‘การศึกษาที่ควรจะเป็น’ พบว่าพวกเขาอยากเห็น พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติเปิดโอกาสให้ เยาวชน – นักศึกษา เข้าร่วมออกแบบ ขณะที่นักการเมืองระบุ พ.ร.บ. การศึกษาต้องให้สิทธิผู้เรียน และสถานศึกษาในการออกแบบการเรียนรู้




ทั้งนี้ การพัฒนากฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และการรวบรวม 10,000 รายชื่อ เพื่อผลักดันกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน 3 ฉบับ ได้แก่ กฎหมายเลมอนลอว์ กฎหมายบำนาญประชาชน และ พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค จะได้ดำเนินการต่อไปในไตรมาส 4/2567

**กิจกรรมหลักที่ 2.3 รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

อยู่ระหว่างดำเนินการ

**กิจกรรมหลักที่ 2.4 ยุทธศาสตร์ แผนงานองค์กร รายงานประจำปีและการประเมินผล**

**2.4.1 การจัดทำความเสี่ยงองค์กรประจำปี 2567 และประเมินองค์กรและแผนแม่บท**

แผนยุทธศาสตร์ของสภาผู้บริโภค กับกลยุทธ์ของสำนักงานสภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2567-2571) สภาองค์กรของผู้บริโภค ซึ่งถูกกำหนดตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค

พ.ศ. 2562 ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสภาสมัยสามัญ ครั้งที่ 1/2567 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2567 แล้ว และจะดำเนินการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ต่อไป

**2.4.2 การจัดทำรายงานประจำปี 2566**

ดำเนินการจัดส่งเล่มรายงานประจำปี 2566 สภาผู้บริโภคให้แก่ ครม. สส. สว. สปน. และผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือนมิถุนายน 2567 ตามมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ซึ่งได้มีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สภาผู้บริโภคทั้งในรูปแบบฉบับสมบูรณ์ ฉบับย่อภาคภาษาไทย-อังกฤษ รวมถึงเชิญชวนให้ผู้อ่านประเมินความพึงพอใจในต่อเล่มรายงานฯ นี้เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานปีถัดไป

**2.4.3 การประชุมคณะกรรมการนโยบาย สภาผู้บริโภค** มีมติสำคัญ ดังนี้

(1) เห็นชอบการปรับวิสัยทัศน์ของสภาผู้บริโภค “เป็นกลไกผลักดัน นโยบาย เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม” และพันธกิจ 6 ด้านเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

(2) เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสภาองค์กรของผู้บริโภค ระยะ 5 ปี

(3) เห็นชอบแผนแม่บทดิจิทัลของสภาองค์กรของผู้บริโภค (Digital Master Plan) ระยะ 3 ปีตั้งแต่ 2568-2570 โดยให้คำนึงถึงการใช้งบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า

(4) เห็นชอบแผนแม่บทการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management and Development Master Plan) ระยะ 3 ปี ตั้งแต่ 2568-2570

(5) เห็นชอบแนวทางและกรอบระยะเวลาการดำเนินการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจสอบชุดใหม่ (พ.ศ. 2567-2569) โดยมอบหมายให้สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค สรรหาอนุกรรมการตรวจสอบจากบุคคลภายนอก จำนวนไม่เกิน 4 คน

(6) เห็นชอบกรอบระยะเวลาและแนวทางการดำเนินการการได้มาซึ่งคณะกรรมการนโยบาย สภาองค์กรของผู้บริโภค ชุดที่ 2 (พ.ศ. 2568-2572)

**2.4.4 งานคุ้มครองผู้บริโภคกับองค์กรต่างประเทศ**

สภาผู้บริโภคร่วมแลกเปลี่ยนหารือ กับองค์กรผู้บริโภคจากออสเตรีย ญี่ปุ่น จีน และมาเลเซีย กรณีการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2567 ซึ่งจากการหารือจะมีความตกลงความร่วมมือระหว่างองค์กรในการจัดการแข่งขันทางการค้าเพื่อผู้บริโภคในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ Consumer International (CI) ยังตอบรับให้สภาผู้บริโภคเป็นสมาชิก ซึ่งปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนระหว่างการดำเนินการชำระค่าสมาชิก

**แผนงานที่ 3 สนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรผู้บริโภค**

ฝ่ายสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภค ได้ดำเนินงานภายใต้แผนสนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดและองค์กรผู้บริโภค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## กิจกรรมหลักที่ 3.1 พัฒนาบทบาทและสร้างความเข้มแข็งสมาชิก ในการรักษาประโยชน์ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่ 60 จังหวัด

**กิจกรรมย่อยที่ 3.1.1: ส่งเสริมองค์กรผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดที่ยังไม่มีสมาชิกอีก 30 จังหวัด ให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิให้กับผู้บริโภคในพื้นที่**

สภาผู้บริโภคสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภคและร่วมเป็นสมาชิกและร่วมดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคใหม่ 14 องค์กร ในพื้นที่ 48 จังหวัด (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2567) สภาผู้บริโภคจึงมีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 328 องค์กร กระจายตัวอยู่ทั่ว 48 จังหวัดของประเทศไทย รายละเอียดดังตารางที่ 3.1.1 ในส่วนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสมาชิกในแต่ละจังหวัดจะได้รับการสนับสนุนโดยมี 18 หน่วยงานประจำจังหวัด 4 หน่วยเขตพื้นที่ คอยเป็นพี่เลี้ยง ทั้งนี้ มีองค์กรสมาชิกที่เตรียมขึ้นเป็นหน่วยงานประจำจังหวัดใหม่ 2 แห่ง คือ จังหวัดน่าน และนครปฐม รายละเอียดดังตารางที่ 3.1.2

**ตารางที่ 3.1.1** จำนวนสมาชิกของสภาผู้บริโภค ณ ไตรมาส 3 (328 องค์กร 48 จังหวัด)

| ภาค | จำนวน (จังหวัด) | จังหวัด |
|---|---|---|
| **เหนือ** | 11 | เชียงราย ลำพูน พะเยา น่าน ลำปาง เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน แพร่ อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร และนครสวรรค์* |
| **กลาง** | 4 | นนทบุรี นครนายก สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา |
| **ตะวันออก** | 5 | ฉะเชิงเทรา สระแก้ว ชลบุรี จันทบุรี และสมุทรปราการ |
| **ตะวันตก** | 6 | กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม สุพรรณบุรี ประจวบคีรีขันธ์ และราชบุรี |
| **ตะวันออกเฉียงเหนือ** | 14 | ร้อยเอ็ด ยโสธร ขอนแก่น กาฬสินธุ์ อุบลราชธานี อุดรธานี ศรีสะเกษ นครราชสีมา สุรินทร์ บุรีรัมย์ ชัยภูมิ* มหาสารคาม* นครพนม* และสกลนคร* |
| **ใต้** | 7 | สตูล สุราษฎร์ธานี กระบี่ ปัตตานี ชุมพร สงขลา และภูเก็ต |
| **กรุงเทพมหานคร** | 1 | กรุงเทพมหานคร |
| **รวม** | 48 | |

**หมายเหตุ *จังหวัดใหม่ที่มีสมาชิกเพิ่มในช่วงไตรมาส 3**

**ตารางที่ 3.1.2** จำนวนหน่วยงานประจำจังหวัดของสภาผู้บริโภค ณ ไตรมาส 3 (18 แห่ง)

| ภูมิภาค | หน่วยงานประจำจังหวัด |
|---|---|
| **ภาคเหนือ 5 แห่ง** | (1) เชียงใหม่ (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภาคประชาชน จังหวัดเชียงใหม่)<br>(2) ลำปาง (ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จังหวัดลำปาง)<br>(3) พะเยา (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดพะเยา)<br>(4) ลำพูน (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดลำพูน)<br>(5) เชียงราย (สมาคมประชาสังคมเพื่อการพัฒนา) |
| **ภาคตะวันตก 3 แห่ง** | (1) สมุทรสงคราม (สมาคมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคจังหวัดสมุทรสงคราม)<br>(2) ประจวบคีรีขันธ์ (ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)<br>(3) กาญจนบุรี (ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค) |
| **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 แห่ง** | (1) ร้อยเอ็ด (ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด)<br>(2) ขอนแก่น (ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดขอนแก่น)<br>(3) กาฬสินธุ์ (องค์กรเครือข่ายเพื่อนกาฬสินธุ์)<br>(4) สุรินทร์ (ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนอำเภอเมืองสุรินทร์) |
| **ภาคใต้ 4 แห่ง** | (1) สุราษฎร์ธานี (โครงการบริโภคสร้างสรรค์สุราษฎร์ธานี)<br>(2) สตูล (เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดสตูล)<br>(3) สงขลา (สมาคมผู้บริโภคสงขลา)<br>(4) ปัตตานี (สมาคมคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดปัตตานี) |
| **กรุงเทพมหานคร 1 แห่ง** | ❖ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค |
| **ภาคกลาง 1 แห่ง** | ❖ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา |

นอกจากนี้ ยังเกิดหน่วยประสานงานซึ่งจะเป็นกลไกสนับสนุนการคุ้มครองผู้บริโภค โดยสมาชิกสภาฯ ระดับจังหวัด 4 แห่ง รวมสภาผู้บริโภคมีหน่วยประสานงานทั้งสิ้น 8 แห่ง ดังตารางที่ 3.1.3

**ตารางที่ 3.1.3** รายชื่อหน่วยประสานงานของสภาองค์กรของผู้บริโภค ทั้ง 8 แห่ง ณ ไตรมาส 3

| ที่ | ชื่อหน่วยประสานงาน | จังหวัด |
|---|---|---|
| 1 | ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจังหวัดราชบุรี | ราชบุรี |
| 2 | เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดกระบี่ | กระบี่ |
| 3 | ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค อำเภอหนองบุญมาก | นครราชสีมา |
| 4 | องค์กรศูนย์การเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน | น่าน |
| 5* | ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จ.สระบุรี | สระบุรี |
| 6* | หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ มาตรา ๕๐(๕) จังหวัดกำแพงเพชร | กำแพงเพชร |
| 7* | ชมรมสภาองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคบ้านร่องเก้าเหนือ ม.๑๕ | ศรีสะเกษ |
| 8* | เครือข่ายผู้บริโภคจังหวัดภูเก็ต | ภูเก็ต |

**หมายเหตุ* คือหน่วยประสานงานที่เกิดใหม่ในช่วงไตรมาส 3**

**กิจกรรมย่อยที่ 3.1.2: สนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่**

❖ **การดำเนินงานคุ้มครองสิทธิและรักษาผลประโยชน์ของผู้บริโภค**

**1) โครงการความร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)** ซึ่งมีความร่วมมือในรูปแบบการดำเนินโครงการร่วมกัน 2 โครงการที่สำคัญ โดยมีความร่วมมือร่วมกันมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2566 จนถึงปัจจุบัน คือ

**(1) โครงการแผนงานร่วมทุนสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคเพื่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม (Matching Fund)** โครงการนี้มีเป้าหมายให้ องค์กรผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม โดยความร่วมมือกับหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งร่วมขับเคลื่อนให้เกิดระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ทั่วถึง และใช้บริการขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น โดยดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายองค์กรผู้บริโภค 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 33 จังหวัด ได้แก่ สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี นนทบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี พะเยา เชียงราย ลำปาง เชียงใหม่ ลำพูน น่าน ขอนแก่น ยโสธร สุรินทร์ มหาสารคาม นครราชสีมา ร้อยเอ็ด สงขลา ภูเก็ต กระบี่ ปัตตานี สตูล นราธิวาส สุราษฎร์ธานี ฉะเชิงเทรา ระยอง สระแก้ว ชลบุรี จันทบุรี และกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาวิจัยบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยเป็นธรรมในเมืองหลักส่วนภูมิภาคของไทย โดย ดร.อดิศักดิ์ สายประเสริฐ นักวิชาการอิสระ ผลงานสำคัญโดยสรุป ดังนี้

❖ **สรุปผลการศึกษา**

(1) กฎหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้อง (อปท.) ถิ่นมีบทบาทในการพัฒนาการขนส่งสาธารณะ 4 แบบ

- อปท. ขออนุญาตเส้นทางและจัดซื้อรถโดยสารเพื่อเดินรถเอง หรือ ทำ MOU กับ อปท. อื่นเพื่อเดินรถ

-อปท. ตั้งบริษัทร่วมกับ อปท. อื่น

-อปท. รวมกลุ่มตั้งสหการ

-อปท. ขออนุญาตประกอบการเดินรถโดยสารประจำทาง แต่จัดจ้างเอกชนเดินรถ มีเพียง อบจ. ภูเก็ตแห่งเดียว ที่เดินรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน

(2) กระทรวงคมนาคม และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคการขนส่งสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งระยะ 20 ปี

(3) ไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดนำเอายุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความ สะดวกในภาคการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ มาเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 ยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐาน

(4) การมี ฝ่าย/กลุ่มงาน/ส่วน/กองกิจการขนส่งและงานระบบการจราจรเป็นการเฉพาะ สามารถเพิ่มศักยภาพให้ อปท. มีบทบาทการพัฒนาระบบขนส่งมากขึ้น เป็นต้น

❖ **ผลที่ได้จากการดำเนินโครงการ**

องค์กรผู้บริโภค 6 ภาค มีความเข้มแข็ง ศักยภาพและมีบทบาทในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย เพื่อกำหนดนโยบายและขับเคลื่อนการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม ประกอบด้วย

(1) มีโรงเรียนต้นแบบร่วมกับโรงเรียนเป้าหมาย 10 โรงเรียน ในภาคตะวันออก 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสระแก้ว จังหวัดระยอง จังหวัดชลบุรี จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา

(2) มีโรงเรียนศูนย์การเรียนรู้ระบบรถรับส่งนักเรียนปลอดภัย 15 จังหวัด 20 โรงเรียน

(3) มีตัวแทนองค์กรผู้บริโภคเข้าไปเป็นกรรมการในคณะกรรมการศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนในภาคใต้ (จังหวัดสงขลา ปัตตานี กระบี่ นราธิวาส สตูล) ภาคกลาง (จังหวัดสิงห์บุรี อ่างทอง พระนครศรีอยุธยา นนทบุรี) ภาคเหนือ (จังหวัดพะเยา เชียงราย ลำปาง เชียงใหม่) และภาคตะวันตก (จังหวัดสมุทรสงคราม กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์)

(4) ตัวแทนองค์กรผู้บริโภคเข้าไปเป็นคณะอนุกรรมการด้านความปลอดภัยในเด็กและเยาวชน ระดับจังหวัด

(5) มีการขับเคลื่อนและผลักดันข้อเสนอนโยบายที่เกี่ยวกับงานขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม ระดับภาคและระดับจังหวัด ภาคเหนือ การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อกัน ผู้บริโภคเข้าถึงปลอดภัย เป็นธรรมมีคุณภาพ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ “รถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่พลังงานสะอาด ปลอดภัย เป็นธรรม และทุกคนขึ้นได้ เป็นต้น

(6) มีข้อเสนอนโยบายหรือมาตรการด้านขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรมที่หน่วยงานรับไปพิจารณาเพื่อปรับเปลี่ยนนโยบายที่เกี่ยวข้อง 3 จังหวัด เช่น จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอนโยบาย “รถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่พลังงานสะอาด ปลอดภัย เป็นธรรม และทุกคนขึ้นได้” หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ และภาคเอกชน ได้พิจารณาลงนามข้อตกลงความร่วมมือกันพัฒนาระบบเชื่อมต่อการเดินทาง เป็นต้น

(7) มีเครือข่ายความร่วมมือจากหน่วยงานและภาคีเครือข่ายในระดับส่วนกลางที่สามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม

(8) เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายหรือมาตรการระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัย และเป็นธรรมที่เกิดจากกลไกความร่วมมือในระดับพื้นที่/จังหวัดอย่างน้อย 2 นโยบาย/มาตรการ ได้แก่

- จังหวัดเชียงใหม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงจากข้อเสนอนโยบาย “รถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่พลังงานสะอาด ปลอดภัย เป็นธรรม และทุกคนขึ้นได้” หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ขนส่งจังหวัด ได้พิจารณาลงนามข้อตกลงความร่วมมือการพัฒนาระบบเชื่อมต่อการเดินทาง
- จังหวัดภูเก็ต เกิดการเปลี่ยนแปลงจากข้อเสนอ นโยบาย “ขนส่งไร้รอยต่อ และใช้รถ EV Bus” ให้บริการรถโดยสารเส้นทางระบบขนส่งสาธารณะ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีนโยบายให้บริการรถ EV Bus ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

**(2) โครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านสุขภาพ**

สภาผู้บริโภคได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก สสส. ให้ดำเนินงานโครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านสุขภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรผู้บริโภคในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือใน 12 จังหวัดที่ยังไม่มีสมาชิกของสภาผู้บริโภค (จังหวัดปทุมธานี สิงห์บุรี อ่างทอง ชัยภูมิ เลย หนองบัวลำภู หนองคาย บึงกาฬ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร มหาสารคาม) ซึ่งในไตรมาสนี้มีองค์กรผู้บริโภคที่สามารถผ่านการรับรองสถานะจากนายทะเบียนกลาง จำนวน 4 องค์กร ใน 4 จังหวัด คือ

(1) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

(2) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพตำบลท่าศิลา จังหวัดสกลนคร

(3) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนอำเภอโนนสำราญ อำเภอเมืองชัยภูมิ

(4) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน สภาฮักแพงเบิ่งแงงคนมหาสารคาม

และยังได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานเขตพื้นที่ภาคเหนือในการพัฒนาองค์กรของผู้บริโภคในจังหวัดนครสวรรค์ คือ ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพภาคประชาชนจังหวัดนครสวรรค์ จนสามารถผ่านการรับรองการเป็นองค์กรของผู้บริโภค

**2) โครงการสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคจากสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2567 ประเด็นภัยออนไลน์ (Open grant)**

สภาผู้บริโภคสนับสนุนให้กับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคดำเนินโครงการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านการรับทุนภายใต้หัวข้อดังกล่าว 253 โครงการ

การสนับสนุนในระดับเขตพื้นที่: ภาคเหนือ มีการสนับสนุนโครงการในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค และขยายกลุ่มเพิ่มเติมอีก 4 กลุ่มให้สามารถขึ้นทะเบียน อกผ.3 ภาคตะวันตก สนับสนุนโดยจัดเวทีประชุมระหว่างองค์กรผู้บริโภคและสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เพื่อทำความเข้าใจแนวทางการขึ้นทะเบียนองค์กร และสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคในการทำงานเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค Open grant จำนวน 3

โครงการ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สนับสนุนหน่วยงานประจำจังหวัดรับเรื่องร้องเรียนและลงพื้นที่สนับสนุนสมาชิกในเวทีพัฒนาศักยภาพ

การสนับสนุนในระดับจังหวัด เช่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้คำแนะนำและคำปรึกษา โดยเจ้าที่หน้าประจำหน่วยงาน ทนายประจำหน่วยงาน และผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้ง ได้จัดการประชุม เพื่อกลั่นกรองโครงการขององค์กรสมาชิกของสภาองค์กรของผู้บริโภค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ งบประมาณจากหน่วยงานประจำจังหวัด จำนวน 5 โครงการ ในประเด็น การคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมีองค์กรสมาชิกที่ได้รับการคัดเลือก จำนวน 5 องค์กร เช่น องค์กรคุ้มครองผู้บริโภคตำบลปากน้ำปราณ จัดทำโครงการโครงการ “รู้เท่าทันกลโกงออนไลน์ทางการเงิน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับภัยคุกคามทางการเงินในโลกออนไลน์ รูปแบบกลโกงที่มิจฉาชีพใช้ และวิธีป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ ตำบลปากน้ำปราณ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” เป็นต้น

**กิจกรรมหลักที่ 3.2 สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานประจำจังหวัดในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค**

**กิจกรรมย่อยที่ 3.2.1 สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานประจำจังหวัดในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคตามภารกิจ**

(1) สนับสนุนงานสื่อสารเพื่อสร้างความตื่นตัวของผู้บริโภคแต่ล่ะพื้นที่

(2) สนับสนุนการจัดประชุมสมาชิก องค์กรผู้บริโภคและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด ทั้งในรูปแบบของสภาผู้บริโภคจังหวัด และการประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนสถานการณ์ปัญหาด้านผู้บริโภค นำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อรับฟังความเห็นและแผนการทำงานร่วมกันต่อไป

(3) สนับสนุนความรู้ และงบประมาณ ในการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ฟ้องคดี ที่ทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานประจำจังหวัดและฝ่ายคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ์ สำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค รวมทั้งการเตรียมความพร้อมที่จะฟ้องคดีโดยการจัดตั้งคณะอนุกรรมการกลั่นกรองคดีระดับจังหวัด

การดำเนินงานที่เน้นบทบาทตามภารกิจที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

**1) การรับเรื่องร้องทุกข์**

❖ **สถิติรับเรื่องร้องทุกข์ และมูลค่าความสำเร็จในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค**

สภาผู้บริโภค โดยหน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ สมาชิก และองค์กรผู้บริโภค ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสนี้รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,111 เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 57 มูลค่าเงินที่สามารถช่วยเหลือประชาชนหลังการร้องทุกข์ทั้งสิ้น 15,867,046.15 บาท ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อบริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้อยละ 91 โดยปัจจัยที่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อผู้บริโภคมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ

❖ **ตัวอย่างเคสร้องเรียนที่ดำเนินการพิทักษ์สิทธิสำเร็จ** 3 กรณี ได้แก่

**(1) ด้านการเงินและการธนาคาร: กรณีสัญญาไม่เป็นธรรม** หน่วยงานประจำจังหวัดสุรินทร์ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคจากการเช่าซื้อที่ดินแต่ผู้ขายทำผิดสัญญา เนื่องจากได้จ่ายเงินไปครบแล้ว แต่ผู้ขายไม่โอนกรรมสิทธิ์ของที่ดินให้ตามสัญญา ผู้บริโภคจึงได้เข้ามาร้องเรียนกับทางหน่วยงานประจำจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งได้เป็นผู้ประสานให้เกิดการเจรจาไกล่เกลี่ยขึ้น และได้พาผู้บริโภคเข้าร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด สถานีตำรวจจังหวัดสุรินทร์ ทั้งนี้หลังจากได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว ผู้ขายได้โอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้บริโภคเรียบร้อยแล้ว

**2) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป: กรณีการขายสินค้าไม่ตรงป้ายแสดง** หน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่เข้าซื้อสินค้าที่ห้าง Makro สาขากัลปพฤกษ์ แต่สินค้าที่ได้รับเมื่อเข้าไปชั่งน้ำหนักแล้ว กลับได้ไม่ตรงกับน้ำหนักที่แสดงบนสินค้า หรือถูกคิดราคาเกินกว่ามูลค่าจริงสินค้า ทำให้ผู้บริโภคถูกเอาเปรียบและเข้ามาร้องเรียนกับทางหน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นทางหน่วยฯได้เข้าเจรจาและทางห้างได้คืนส่วนต่างให้กับทางผู้บริโภคเรียบร้อย และได้ทำหนังสือไปยังกรมการค้าภายในเพื่อแจ้งขอให้ดำเนินการตรวจสอบและลงโทษตามกฎหมายการขายสินค้าไม่ตรงป้ายแสดงอาจเข้าข่ายเป็นความผิดตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542 และตามประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 43 ปี 2559 เรื่องการแสดงสินค้าและบริการ ข้อ 11 เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างต่อไป

**3) ด้านสินค้าและบริการทั่วไป: กรณีไม่ได้รับบริการที่ดี** หน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่น ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ใช้บริการรถไฟขบวน 43 ต้นทางจากสถานีรถไฟอำเภอพลจังหวัดขอนแก่น ปลายทางสถานีขอนแก่น พอถึงสถานีรถไฟขอนแก่น ผู้บริโภคได้เดินออกจากรถไฟแต่ถูกประตูหนีบ แต่ทางสถานีรถไฟไม่ได้เยียวยาทางผู้บริโภค มีเพียงการนำยาพาราเซตามอล และยานวด มาให้ผู้บริโภคเพียงเท่านั้น ทางหน่วยงานประจำจังหวัดขอนแก่นจึงได้เข้ามาเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้บริโภคกับสำนักงานการรถไฟจังหวัดขอนแก่น และได้เสนอแนวทางการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสถานี และเพื่อให้เป็นนโยบายการบริการให้กับทุกสถานีในจังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้ผู้บริโภคจะได้รับการเยียวยาจากการรถไฟ และทางการรถไฟได้รับข้อเสนอแนะที่ทางหน่วยฯได้เสนอไปปรับปรุงเป็นนโยบายเร่งด่วนต่อไป

**2) การจัดทำข้อเสนอแนะ มาตราการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด** 12 ประเด็น ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 3.2.1

| ที่ | ประเด็น | รายละเอียดข้อเสนอ |
|---|---|---|
| 1 | การสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ | **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลข่วงเปา จ.เชียงใหม่:** หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่ขอให้สนับสนุนงบประมาณงานคุ้มครองผู้บริโภคแก่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในตำบล |
| 2 | การกำกับราคาที่เป็นธรรมของร้านขายยากับคลินิกเสริมความงาม | **สำนักงานสาธารณะสุขจังหวัดเชียงราย:** หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงรายเสนอให้ดำเนินการกับร้านขายยากับคลินิกเสริมความงามที่กำหนดราคาเอาเปรียบลูกค้า |
| 3 | การขับเคลื่อนการทำงานของศูนย์แจ้งเตือนภัยฯ ระดับตำบล อำเภอ | **สักนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด:** หน่วยงานประจำหวัดร้อยเอ็ดขอให้มีการทำงานร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และโรงพยาบาลชุมชนในการขับเคลื่อนการทำงานของศูนย์แจ้งเตือนภัยฯ ระดับตำบล อำเภอ |
| 4 | การโฆษณา การตลาด และการควบคุมเรื่องใบเสร็จ | **สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลำปาง:** หน่วยงานประจำจังหวัดลำปางเสนอแนะให้มีการกำกับควบคุมการโฆษณา การตลาด และการควบคุมเรื่องใบเสร็จ |
| 5 | งานบริการทะเบียนราษฎร์ | **นายอำเภอพนมดงรัก จ.สุรินทร์:** หน่วยงานประจำจังหวัดสุรินทร์เสนอให้งานทะเบียนราษฎร์การรับเรื่องในแบบบันทึก ทร.31 เพื่อการติดตาม ช่วยเหลือที่ชัดเจน เนื่องจากประชาชนยื่นเรื่องขอมีบัตรประจำตัวประชาชน แต่นายทะเบียนไม่ดำเนินการรับเรื่องตามแบบ ทร31. ส่งผลให้คำร้องหายไปและไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินงาน |
| 6 | อาหารปลอดภัยในพื้นที่ | **เทศบาลตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน:** หน่วยงานประจำจังหวัดลำพูนเสนอแนะมาตรการการดำเนินงานอาหารปลอดภัยในพื้นที่ตำบลศรีบัวบานต่อเทศบาลตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน |
| 7 | ปัญหาความแออัดในโรงพยาบาล | **โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จ.สมุทรสงคราม:** |

| ที่ | ประเด็น | รายละเอียดข้อเสนอ |
|---|---|---|
| | | หน่วยงานประจำจังหวัดสมุทรสงครามเสนอแนะต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าให้ดำเนินการจัดการปัญหาความแออัดในโรงพยาบาลให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวก |
| 8 | ความปลอดภัยการใช้ก๊าซหุงต้มในครัวเรือน | **สำนักงานพลังงานจังหวัด และสำนักงานพาณิชย์จังหวัด:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีข้อเสนอดังนี้<br>**(1)** เมื่อมีการนำถังแก๊สที่หมดอายุไปเติมแก๊สหรือไปเปลี่ยน ทางจุดที่รับเปลี่ยนหรือเติมแก๊ส ต้องเปลี่ยนถังใหม่ให้ทันที โดยไม่คิดเงินกับผู้บริโภค<br>**(2)** ให้มีการเรียกคืนถังแก๊ส ที่ไม่ระบุชื่อเจ้าของถัง เพื่อป้องกันอันตรายจาก การใช้งานถังที่สภาพไม่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค<br>**(3)** การตรวจสอบและกำกับคุณภาพผู้ประกอบการฯ อย่างสม่ำเสมอ<br>**(4)** ให้มีการจัดทำฐานข้อมูลของร้านค้าที่จำหน่ายแก๊สทุกประเภท |
| 9 | ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอดภัยในร้านค้าชุมชน | **สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีข้อเสนอดังนี้<br>**(1)** มีกลไกในการเฝ้าระวังปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยในร้านค้าชุมชนในระดับอำเภอ<br>**(2)** มีการสำรวจเฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสร้านค้าในชุมชนที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัย<br>**(3)** สร้างมาตรการเพิ่มแรงจูงใจให้กับร้านค้าที่ไม่จำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยให้กับผู้บริโภค<br>**(4)** มีมาตรการบังคับใช้กฎหมายสำหรับร้านค้าที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัยที่ไม่มีการแก้ไข |
| 10 | ความปลอดภัยของถังแก๊ส | **สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สำนักงานพลังงานจังหวัด และสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดสงขลาเสนอให้มีการกำหนดข้อความบนตัวถังก๊าซเพิ่มเติมสำหรับข้อมูลด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค ดังนี้<br>**(1)** ข้อมูลติดต่อโดยตรงของเจ้าของถังยี่ห้อต่างๆ และเบอร์สายด่วนกรมธุรกิจพลังงานลงบนถังก๊าซหุงต้มในบริเวณที่เห็นได้ชัด เช่น ข้างตัวถังหรือโครงถัง<br>**(2)** ข้อความแสดงวันเดือนปีที่หมดอายุ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ขนาดใหญ่เห็นได้ชัดและใช้เหมือนกันทุกยี่ห้อ เช่น หมดอายุ พ.ศ. 2570 เดือน 5<br>**(3)** การตรวจสอบและกำกับคุณภาพผู้ประกอบการที่มีการจัดจำหน่ายก๊าซหุงต้มอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมให้สัญลักษณ์การรับรองแก่ร้านค้าที่ผ่านเกณฑ์ โดยมีการแสดงป้ายสัญลักษณ์ในลักษณะดังต่อไปนี้ เช่น ร้านที่มีการขออนุญาตจะต้องมีการแสดงเอกสารไว้ ชัดเจน สังเกตเห็นได้ชัด<br>**(4)** แสดงเบอร์โทรติดต่อสำหรับการร้องเรียนไว้ภายในร้าน (กรมธุรกิจพลังงาน, สนง.พลังงานจังหวัด) เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลในการเลือกใช้ก๊าซหุงต้ม |

| ที่ | ประเด็น | รายละเอียดข้อเสนอ |
|---|---|---|
| | | **(5)** เสนอให้มีฐานข้อมูลของร้านค้าที่จัดจำหน่ายก๊าซทุกประเภท โดยที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้โดยง่ายผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน<br>**(6)** จัดให้มีแนวทางการแก้ไขปัญหา “แก๊สถังขาว” (ถังที่ไม่มีการระบุชื่อเจ้าของถัง) เพื่อป้องกันอันตรายจากการใช้งานถังที่สภาพไม่ปลอดภัย เช่น การจัดโครงการเรียกคืนถังก๊าซ |
| 11 | การควบรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคม | หน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอดังนี้<br>**คณะรัฐมนตรี:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานครเสนอให้พิจารณากำหนดนโยบายการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค เพื่อให้มีผู้ประกอบรายใหม่ในกิจการโทรคมนาคม<br>**คณะกรรมการ กสทช.:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอให้พิจารณาทบทวนและยกเลิกการรวมธุรกิจในกิจการโทรคมนาคมที่ดำเนินการแล้วทั้งหมด และให้พิจารณาจัดทำมติเรื่องการปรับลดราคาค่าบริการพื้นฐาน<br>**สำนักงาน กสทช.:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดรุงเทพมหานคร เสนอให้<br>**(1)** เปิดเผยรายงานผลการประกอบธุรกิจของผู้รวมธุรกิจทั้งสองกรณีที่จัดส่งให้แก่ กสทช. ทุก 6 เดือน เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี โดยควรเปิดเผยให้สาธารณชนรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ<br>**(2)** ให้สำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ เช่น การถูกเปลี่ยน Package โดยไม่ได้รับอนุญาต<br>**(3)** ให้เร่งรัดผู้ให้บริการต้องลดอัตราค่าบริการเฉลี่ยลงร้อยละ 12<br>**(4)** ให้เร่งรัดดำเนินการให้มีการเปิดเผยรายการส่งเสริมการขายในทั้งหมดอย่างเป็น<br>**(5)** ให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของบริการให้ประชาชนได้รับไม่ให้ต่ำไปกว่าเดิม<br>**(6)** ให้เร่งรัดดำเนินการเพื่อส่งเสริมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไม่มีโครงข่าย เพิ่มระบบการให้บริการ<br>**(7)** ให้ตรวจสอบบริการของความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการอย่างเข้มงวดและให้ผู้บริโภคจ่ายเงินตามจริง<br>**คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดรุงเทพมหานคร เสนอให้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. |

| ที่ | ประเด็น | รายละเอียดข้อเสนอ |
|---|---|---|
| | | **รัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดรุงเทพมหานคร เสนอให้พัฒนาส่งเสริมและยกระดับการแข่งขันของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (NT) ให้มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อให้สามารถ เป็นทางเลือกกับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง<br><br>**สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดรุงเทพมหานคร เสนอให้ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ กสทช.และสำนักงาน กสทช. ว่าได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2560 มาตรา 60 และ มาตรา 75 และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 27 หรือไม่<br><br>**คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดรุงเทพมหานคร เสนอให้ดำเนินการตรวจสอบการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่นของ กสทช. จากการมีมติไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการ<br><br>**สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดรุงเทพมหานคร ขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแสวงหาข้อเท็จจริงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. จากการมีมติไม่ชอบด้วยกฎหมายหลายประการ |
| 12 | ตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ | **สำนักงานเขตบางพลัด ศูนย์บริการสาธารณสุข 31 และผู้ประกอบการตู้น้ำดื่มฯ:**<br>หน่วยงานประจำจังหวัดรุงเทพมหานครขอให้แก้ปัญหาตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญไม่มีการจดแจ้งการติดตั้งอย่างถูกต้องตามกฎหมาย |

❖ **หน่วยงานที่นำข้อเสนอไปปรับใช้**

จากการจัดทำข้อเสนอระดับจังหวัดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับข้อเสนอไปดำเนินการแล้ว 5 ประเด็น ดังนี้

| ที่ | ประเด็น | หน่วยงานที่ตอบรับ |
|---|---|---|
| 1 | การสนับสนุนงบประมาณให้องค์กรผู้บริโภคดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค | **ประเด็น:** หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงใหม่ เสนอให้ อบต. ตำบลข่วงเปา สนับสนุนงบประมาณให้องค์กรผู้บริโภคดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค<br>**ผลลัพธ์:** อบต. ตำบลข่วงเปา สนับสนุนงบและเกิดคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ |
| 2 | การกำกับราคาที่เป็นธรรมของร้านขายยากับคลินิกเสริมความงาม | **ประเด็น:** หน่วยงานประจำจังหวัดเชียงราย เสนอให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายการกำกับราคาที่เป็นธรรมของร้านขายยากับคลินิกเสริมความงาม<br>**ผลลัพธ์:** สสจ. ลงพื้นที่ตรวจสอบราคาร้านขายยา ซึ่งเจ้าหน้าที่ร้านจะนำแจ้งสำนักงานใหญ่เพื่อตรวจสอบต้นทุนราคายาที่ขายต่อไป |
| 3 | ความมั่นคงทางอาหารและอาหารปลอดภัย | **ประเด็น:** หน่วยงานประจำจังหวัดลำพูน เสนอให้เทศบาลตำบลศรีบัวบานขับเคลื่อนประเด็นความมั่นคงทางอาหารและอาหารปลอดภัย เกี่ยวกับการผลิตอาหารแบบเกษตรอินทรีย์หรือเกษตรกรรมยั่งยืนหรือผลิตภัณฑ์อาหารที่เกิดจากการปรุงแต่งต่างๆ<br>**ผลลัพธ์:** เกิด MOU ร่วมกับทำงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่งหน่วยงานประจำจังหวัดลำพูนขับเคลื่อนร่วมกับภาคีเครือข่ายในสมัชชาสุขภาพจังหวัดลำพูน โดยมีเทศบาลตำบลศรีบัวบานนำร่องดำเนินงานพัฒนายกระดับให้เป็นพื้นที่ต้นแบบแห่งการเรียนรู้ และขยายผลการขับเคลื่อนนโยบายให้ครอบคลุมทั้งจังหวัด ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความมั่นคงทางอาหาร มีอาหารสำหรับการบริโภคที่ปลอดภัยซึ่งได้มาจากการทำการเกษตรอินทรีย์ยั่งยืน อีกทั้งยังมีองค์ความรู้อันเกิดจากเกิดพื้นที่ต้นแบบพร้อมจะขยายต่อการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม |

| ที่ | ประเด็น | หน่วยงานที่ตอบรับ |
|---|---|---|
| 4 | ปัญหาความแออัดในโรงพยาบาล | **ประเด็น:** หน่วยงานประจำจังหวัดสมุทรสงคราม เสนอให้โรงพยาบาลจัดการปัญหาความแออัดในการรับบริการของประชาชน<br>**ผลลัพธ์:** โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าได้จัดทำ โครงการ เฮทล์ไรเดอร์ เพื่อแก้ปัญหาความแออัดในการรอรับยา |
| 5 | ความปลอดภัยในการใช้ถังก๊าซหุงต้มในครัวเรือน | **ประเด็น:** หน่วยงานประจำจังหวัดสงขลา เสนอให้<br>**ผลลัพธ์:** โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าได้จัดทำ โครงการ เฮทล์ไรเดอร์ เพื่อแก้ปัญหาความแออัดในการรอรับยา |

**3) การฟ้องคดีแทนผู้บริโภคระดับจังหวัด**

ปัจจุบันการฟ้องคดีระดับจังหวัดของหน่วยงานส่วนภูมิภาคยังไม่มีคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีระดับจังหวัด จึงยังไม่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคด้วยตนเองได้ ยังคงต้องพิจารณาดำเนินการผ่านคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีของสภาผู้บริโภคเท่านั้น

**กิจกรรมหลักที่ 3.3 สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานเขตพื้นที่ในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค**

**กิจกรรมย่อยที่ 3.3.1 สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานเขตพื้นที่ตามภารกิจในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภคตามภารกิจ**

หน่วยงานเขตพื้นที่สนับสนุนให้มีกระบวนการสนับสนุนองค์กรสมาชิกให้สามารถทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานจังหวัด 4 แห่งใหม่ ได้แก่ จังหวัดสระบุรี กำแพงเพชร ศรีษะเกษ และภูเก็ต โดยมีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิให้กับผู้บริโภค ด้วยการรับเรื่องร้องเรียน เฝ้าระวังสถานการณ์การณ์ปัญหาสินค้าและบริการและเจ้งเตือนภัยเฉลี่ย 8 เรื่องต่อเดือน เช่น การจองที่พักผ่านเพจปลอมเสี่ยงสูญเสียเงิน เตือนภัยยาลดน้ำหนัก เป็นต้น ทั้งนี้ การดำเนินการเฝ้าระวังสินค้าและบริการไม่ปลอดภัยระดับจังหวัด จะเป็นประเด็นอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในหัวข้อต่างๆ เช่น การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่ปลอดภัยในร้านค้าชุมชน 50 ร้าน ใน 10 อำเภอ ถังแก๊ส และสำรวจภัยออนไลน์ระดับพื้นที่ เป็นต้น

จัดให้มีการวางแผนขับเคลื่อนและรณรงค์งานนโยบายร่วมกับส่วนกลางและพื้นที่ โดยกำหนดเป้าหมายการขับเคลื่อนนโยบายของแต่ละภูมิภาคร่วมกัน เช่น

- ❖ ภาคใต้ ขับเคลื่อนประเด็นการควบรวมกิจการโทรคมนาคมและค่าไฟที่เป็นธรรม
- ❖ ภาคเหนือ จัดระเบียบการซื้อขายออนไลน์ให้เป็นธุรกิจควบคุมตรวจสอบตัวตนผู้ขาย
- ❖ ภาคตะวันตก ค่าบริการไม่เป็นธรรมในระบบหลักประกันสุขภาพ ค่าไฟฟ้าไม่เป็นธรรมและสัญญาการคุ้มครองผู้บริโภคจากภัยธุรกิจสินเชื่อ ที่ดิน และรถยนต์

❖ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มาตรฐานคืนเงินจอง/เงินดาวน์ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และสนับสนุนกลไกการทำงานของหน่วยงานเขตพื้นที่โดยการจัดประชุมหน่วยงานเขตพื้นที่ประจำเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวางแผนร่วมกันระหว่างสภาฯ กับหน่วยงานเขตพื้นที่ทั้ง 4 เขต โดยจัดเมื่อวันที่ 5 มิ.ย.2567 ผ่านทางระบบซูมออนไลน์

**กิจกรรมหลักที่ 3.4 พัฒนาศักยภาพ หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยประสานจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภค**

สภาผู้บริโภคลงพื้นที่ เพื่อสรุปบทเรียนการทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแกนนำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ 24 - 26 พฤษภาคม 2567 ณ โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ เน้นสรุปบทเรียนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลลัพธ์และจุดอ่อนจุดแข็ง และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในประเด็นดังนี้

1) การรณรงค์สร้างความตื่นตัว ให้กับ ผู้บริโภคในพื้นที่ได้ความรู้

2) การพัฒนาศักยภาพองค์กรผู้บริโภค ให้สามารถเฝ้าระวังและมีส่วนช่วย แก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

3) การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัด

4) การประเมินองค์กรคุณภาพ ตามเกณฑ์การประเมินของ ศูนย์วิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คคส.)”

5) การยื่นจดแจ้งองค์กรผู้บริโภคตามกฎหมาย (อกผ.3)

**กิจกรรมหลักที่ 3.5 ประชุมสภาองค์กรของผู้บริโภคประจำปี**

**กิจกรรมย่อยที่ 3.5.1 การประชุมสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

ดำเนินการประชุมสภาผู้บริโภคสมัยวิสามัญครั้งที่ 1/2567 จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2567 มีสมาชิกเข้าร่วมจำนวน 265 องค์กร (ร้อยละ 82.04) จากองค์กรสมาชิกที่มีทั้งหมด ณ ขณะนั้น 323 องค์กร สมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภคมีความเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสภาองค์กรของผู้บริโภค คือ รับทราบ รายงานจำนวนสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภค การสนับสนุนสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เห็นชอบ แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธของสภาองค์กรของผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2567-2571) รับทราบ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ 2568 และแผนแม่บทดิจิทัลของสภาองค์กรของผู้บริโภค (Digital Master Plan) ระยะ 3 ปี ตั้งแต่ 2568 -2570

**แผนงานที่ 4 การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**

ฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

**กิจกรรมหลักที่ 4.1 สื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

ช่องทางสื่อสารหลักของสภาผู้บริโภคที่ใช้ในการสื่อสารกับสาธารณะมี 7 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (tcc.or.th) ไลน์ ออฟฟิเชียล ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’(@tccthailand) เฟซบุ๊กแฟนเพจของสภาองค์กรของผู้บริโภค ยูทูป ‘สภาองค์กรของผู้บริโภค’ (tccthailand) อินสตราแกรม (tcc.thailand) ทวิตเตอร์ของสภาองค์กรของผู้บริโภค (@tccthailand) และติ๊กตอกสภาองค์กรของผู้บริโภค (tccthailand) ผู้ติดตามทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น 144,311 บัญชี ช่องทางสื่อออนไลน์ที่ผู้บริโภคเข้าถึงมากที่สุด คือ เฟซบุ๊กแฟนของสภาองค์กรของผู้บริโภค ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเผยแพร่ของสภาองค์กรของผู้บริโภคในแพลตฟอร์มต่างๆ จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 12 ล้านครั้ง

ประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความสนใจมากที่สุด คือ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินประกาศขึ้นราคา หวยเกษียณ ซึ่งเป็นประเด็นตามสถานการณ์และเมื่อโพสต์ในช่วงที่กำลังมีผู้บริโภคพูดถึงจึงทำให้มีผู้บริโภคให้ความสนใจ รวมถึงมีส่วนร่วมกับประเด็นเหล่านั้น นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว ทุกตอนของรายการสภาผู้บริโภคไลฟ์มีผู้บริโภคให้ความสนใจติดตามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาผู้บริโภคที่เผยแพร่ออกไปเป็นจำนวนมาก ซึ่งคาดว่าเป็นเพราะเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคจึงทำให้ผู้บริโภคติดตามรายการ อาทิ ปัญหาราคาค่าไฟฟ้า การซื้อขายสินค้าออนไลน์ บริการขนส่งสาธารณะ หรือการถูกหลอกลวงจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ SMS แนบลิงก์ปลอม เป็นต้น




**สภาผู้บริโภคไม่เห็นด้วย กรณีขึ้นราคารถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ชี้ ‘คุณภาพไม่เพิ่มขึ้นตามราคา’ ย้ำการปรับขึ้นค่าโดยสารบริการสาธารณะ ต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ**

นอกจากนี้ยังมีสื่อมวลชน รวมทั้งผู้มีอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์นำข้อมูลของสภาไปเผยแพร่ในวงกว้างทั้งช่องทางต่างๆ จำนวน 1,056 ครั้ง คิดเป็นมูลค่าประชาสัมพันธ์ราว 125 ล้านบาท โดยประเด็นที่ได้รับความสนใจเผยแพร่จากสื่อ คือ ประเด็นการเรียกร้องให้ นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ ประธานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ลาออก เนื่องจากมีลักษณะและคุณสมบัติต้องห้ามของประธาน กสทช. หากยังมีการปล่อยให้ทำหน้าที่ กสทช. อาจทำให้มติต่างๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นไปไม่ถูกต้องและอาจเป็นมติที่ไม่รักษาประโยชน์ของผู้บริโภค โดยเฉพาะเรื่องด้านการคุ้มครองผู้บริโภค




**คณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย – สภาผู้บริโภค ยื่น กมธ. ไอซีที เปิดเผยรายงานผลการตรวจสอบคุณสมบัติ และลักษณะต้องห้ามของ 'นพ.สรณ' รักษาการประธาน กสทช. ชี้ขัดมาตรา 8 (2) ของกฎหมาย กสทช.**

❖ **โครงการปักหมุดทั่วไทยสื่อสารสร้างผลผลิตเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**

ปัจจุบันการสื่อสารกลายเป็นกลไกสำคัญในการปลูกฝังวัฒนธรรมใหม่และส่งเสริมความร่วมมือกับสื่อมวลชนในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้ผู้บริโภคตื่นตัว รู้เท่าทัน และสามารถส่งเสริมวัฒนธรรมในการปกป้องสิทธิผู้บริโภค และอาจเรียกได้ว่าการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของซอฟต์พาวเวอร์ (Soft Power) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการป้องกันภัยคุกคามข้ามชาติและเพิ่มความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงการให้ความรู้เท่าทันสื่อและทักษะดิจิทัลแก่ประชาชน เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยในทุกด้าน

ฝ่ายสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ สภาผู้บริโภค มีบทบาทในการผลิตและเผยแพร่สื่อเพื่อเตือนภัยผู้บริโภค โดยมีองค์กรสมาชิกเป็นแรงผลักดันหลักในการสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้จัดทำโครงการ ‘ปักหมุดทั่วไทย สื่อสารสร้างผลผลิตเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค’ ขึ้น เพื่อสนับสนุนองค์กรสมาชิกให้สามารถผลิตสื่อเพื่อสร้างวัฒนธรรมในการคุ้มครองผู้บริโภคได้ด้วยตัวเอง โดยจะมีการอบรมเชิงปฏิบัติการจากกลุ่มวิทยากรผู้เชี่ยวชาญและบุคคลมีชื่อเสียง เพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารเนื้อหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับองค์กรสมาชิกในภูมิภาคต่าง ๆ ผลิตคอนเทนต์ออกมาในรูปแบบของคลิปวีดีโอ, อนิเมชัน, การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play), การเป็นผู้บรรยาย (Speaker) หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเป้าหมายสำคัญในการสามารถเป็นกระบอกเสียงถึงประชาชนในทุกพื้นที่และสร้างความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ได้ ทั้งนี้อยู่ระหว่างการจัดทำขอบเขตการดำเนินงาน

### ❖ โครงการขยายภาคีคนรุ่นใหม่ สู่วัฒนธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสากล

ข้อมูลภัยคุกคามทางไซเบอร์ในโลกออนไลน์ ปี 2566 พบว่า เด็กและเยาวชนตกเป็นเหยื่อมากที่สุด ซึ่งปัจจุบันเป็นเรื่องที่น่ากังวลอันเนื่องมาจากช่องทางเข้าถึงที่ง่าย ความอยากรู้อยากเห็น และความรู้เท่าไม่ถึงการณ์นี้อาจทำให้เด็กและเยาวชนเสี่ยงพบเจอกับภัยทางไซเบอร์ และตกเป็นเหยื่ออยู่บ่อยครั้งไม่ต่างกับผู้สูงอายุ ขณะที่ข้อมูลจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นไปในทางเดียวกับข้อมูลทั่วโลกที่ระบุว่าเด็กไทยกว่าร้อยละ 83 เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้นและอาจนำไปสู่ภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้ ดังนั้น เด็กและเยาวชนที่เป็นหนึ่งในกลุ่มเสี่ยงจึงควรมีความรู้เท่าทันภัยออนไลน์ต่าง ๆ ที่มาจากสื่อ มีภูมิคุ้มกันที่ดีให้กับเด็กและเยาวชนจากภัยร้ายที่แฝงมากับสื่อและเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่

สภาผู้บริโภค จึงได้ออกแบบโครงการ 'ขยายภาคีมหาวิทยาลัย รวมมิตร-สู้มิจ พิชิตภัยออนไลน์’ เพื่อให้เด็กและเยาวชนเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงภัยเงียบที่แอบแฝงมากับสื่อเทคโนโลยี ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการในภาคีมหาวิทยาลัยแต่ละภูมิภาค รวมถึงมีการผลิตสื่อสำหรับใช้ในการสื่อสาร (Media Production) ประเด็นภัยกลโกงออนไลน์ และเผยแพร่ในช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และทำให้ผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายเกิดความตระหนักและมีความเท่าทันกับปัญหาที่สภาผู้บริโภคกำลังผลักดัน อีกทั้งบริหารจัดการ Line Official Account หรือ TikTok หรือแอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารและกำลังเป็นที่นิยมเพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลและสนับสนุนการติดต่อกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อยู่ระหว่างการจัดทำขอบเขตการดำเนินงาน

**กิจกรรมหลักที่ 4.2 เผยแพร่ความรู้ให้ผู้บริโภคเท่าทันปัญหาและเพิ่มอำนาจต่อรองในยุคดิจิทัล**

สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคในช่วงที่ผ่านมาพบว่ามีผู้บริโภคถูกหลอกลวงผ่านออนไลน์จำนวนมาก ทั้งปัญหาถูกแอปพลิเคชันกู้เงินออนไลน์หลอกลวงผู้บริโภค หรือหลอกให้คลิกลิงก์เพื่อแฮกบัญชีธนาคาร การซื้อขายสินค้าออนไลน์ หรือเอสเอ็มเอสและแก๊งคอลเซ็นเตอร์ จะเห็นได้ว่าปัญหาเหล่านี้มีการใช้การสื่อสารผ่านออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญ ดังนั้นเพื่อตอบคำถามและข้อสงสัยต่อประเด็นปัญหาของผู้บริโภค ประกอบกับเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในฐานะเป็นผู้แทนผู้บริโภค ตาม พ.ร.บ.การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 มาตรา 14 (2) ที่กำหนดไว้ว่า สนับสนุน ดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังสถานการณ์ปัญหาสินค้าและบริการ แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารหรือเตือนภัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค โดยจะระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ และ 14 (8) จัดให้มีหรือรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

การที่เว็บไซต์ของสภาผู้บริโภคปรากฏในลำดับแรก ๆ ของผลการค้นหาบน Search Engine ต่าง ๆ จะทำให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ โดยผู้บริโภคมักจะค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของตนเอง รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การที่เว็บไซต์อยู่ในลำดับแรก ๆ จะทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มความน่าเชื่อถือ เว็บไซต์ที่ปรากฏในลำดับต้น ๆ ของผลการค้นหามักจะได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้งานมากกว่า ซึ่งการที่เว็บไซต์ของสภาผู้บริโภคอยู่ในลำดับแรก ๆ ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในการใช้ข้อมูลและบริการของสภาผู้บริโภค อีกทั้งยังทำให้ช่วยเพิ่มการเข้าชมเว็บไซต์จากการที่เว็บไซต์ปรากฏในลำดับต้น ๆ ส่งผลดีต่อการเผยแพร่ข้อมูล การแจ้งเตือนภัย และการรณรงค์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงยังเป็นการสนับสนุนการทำงานของสภาผู้บริโภคจากการที่เว็บไซต์เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่าย เป็นประโยชน์ในการเผยแพร่ข้อมูลและการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค โดยเมื่อผู้บริโภคสามารถหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็วจะทำให้การแก้ไขปัญหาและการใช้สิทธิของผู้บริโภคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจหลักของสภาผู้บริโภค

จากสถานการณ์ปัญหาผู้บริโภคที่ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก สาเหตุหนึ่งมาจากการพึ่งพาเทคโนโลยี ซึ่งในอีกทางอาจกลายเป็นช่องว่างให้มิจฉาชีพหรือผู้ที่ไม่หวังดีใช้มามาหลอกลวงผู้บริโภค ตัวอย่างเช่น ปัญหาการส่งข้อความสั้น (SMS) แนบลิงก์ปลอมหลอกให้คลิกลิงก์เพื่อแฮกบัญชีธนาคาร มิจฉาชีพเปิดแฟนเพจปลอมขายสินค้าและมีการซื้อโฆษณาบนเฟซบุ๊กเพื่อให้ผู้บริโภคเห็นโฆษณามากขึ้นและหลอกขายสินค้าแต่ไม่ส่งสินค้าหรือส่งสินค้าแต่ไม่ตรงตามที่สั่ง

เพื่อตอบข้อสงสัยต่อประเด็นปัญหาของผู้บริโภค สภาผู้บริโภค นำเสนอประเด็นปัญหาผู้บริโภคผ่านรายการในสื่อออนไลน์เพื่อให้สามารถสื่อสารให้ผู้บริโภคได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ

และผู้ประกอบการได้รับทราบข้อมูลจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย โดยการนำเสนอรูปแบบรายการ “สภาผู้บริโภคไลฟ์” ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์และสำนักข่าว’ ในปีงบประมาณ 2567 และมีการเผยแพร่ในรูปแบบไลฟ์สตรีมมิ่ง (LIVE Streaming) เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพในการถ่ายทำได้ดีกว่าการถ่ายทอดสดรายการในรูปแบบที่เคยดำเนินการในปีงบประมาณ 2566 นอกจากนี้มีการสร้างและใช้กลยุทธ์แคมเปญคุ้มครองผู้บริโภคแบบออนไลน์ คือ การสร้างคอนเทนต์เพื่อการสื่อสารแบบเป็นแพ็กเกจ โดยในแต่ละแพ็คเกจประกอบไปด้วยการสื่อสารทั้งในรูปแบบของคลิปวีดีโอรายการแบบยาว คลิปไฮไลท์แบบสั้น โควทคำพูดของวิทยากรหรืออาร์ตเวิร์กที่น่าสนใจชวนให้ติดตามรายการ หรืออาจมีการกระตุ้นให้ผู้ที่ติดตามผ่านกิจกรรมแจกรางวัลหรือการเล่นเกมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างการรับรู้ถึงการมีอยู่ของสภาผู้บริโภค

ปัจจุบัน รายการสภาผู้บริโภคไลฟ์มีการถ่ายทำแล้วทั้งหมด 19 เทป จากทั้งหมด 24 เทป ปัจจุบันมีการทยอยออกอากาศมาตั้งแต่ปลายเดือนเมษายน 2567 *(รับชมเทปรายการสภาผู้บริโภคไลฟ์ที่ออกอากาศแล้วได้ที่ :: ยูทูป สภาผู้บริโภคไลฟ์)* ดังนี้

ตอนที่ 1 โดนดูดเงินจากบัญชีธนาคาร ใครรับผิดชอบ ? ออกอากาศเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2567




ตอนที่ 2 ค่าไฟไม่แฟร์ ออกอากาศเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2567

ตอนที่ 3 เปิด ก่อน จ่าย ได้ของตรงปก ไม่จกตา ออกอากาศเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2567

ตอนที่ 4 โซลาร์เซลล์ แก้วิกฤตค่าไฟ จริงหรือ ออกอากาศเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2567







ตอนที่ 5 รถผี รถเถื่อน ขนส่งสาธารณะไม่ปลอดภัย ออกอากาศเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2567

ตอนที่ 6 สภาผู้บริโภค เราคือ... เพื่อนผู้บริโภค ออกอากาศเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2567

ตอนที่ 7 ระเบิดเวลา รถนักเรียนไม่ปลอดภัย ออกอากาศเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2567

ตอนที่ 8 จับให้ได้ ไล่ให้ทัน มิจฉาชีพ Ai (ตอนที่ 1) ออกอากาศเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2567

ตอนที่ 9 จับให้ได้ ไล่ให้ทัน มิจฉาชีพ Ai (ตอนที่ 2) ออกอากาศเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2567

ตอนที่ 10 หนี้ กยศ. ไม่จบ ลูกหนี้วอนเร่ง กยศ.ทำตามกฎหมาย ออกอากาศเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2567

ทั้งนี้ การจัดทำเนื้อหาหรือข้อมูลมีการคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นหลัก ยึดหลักผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง เลือกผลิตคอนเทนต์ที่เหมาะสมให้เข้าใจได้อย่างง่ายดายและสามารถนำคอนเทนต์แคมเปญเหล่านั้นไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน และมีการนำเสนอผ่านช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันไป เพื่อรองรับความต้องการของคนดูที่หลากหลาย โดยหลังจากมีการเผยแพร่แต่ละตอนออกไปได้รับเสียงชื่นชมในการจัดทำรูปแบบรายการที่มีความแปลกใหม่ โดยเฉพาะเรื่องแสง สี เสียง ขณะที่ในส่วนสำคัญ คือ เนื้อหาที่นำเสนอออกไปก็ยังมีผู้บริโภครายอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งมีการนำไปเผยแพร่เป็นจำนวนมากในหลากหลายช่องทางบนแพลทฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ




❖ **โครงการผลิตและเผยแพร่สื่อวีดีทัศน์ สื่อเสียง อนิเมชัน กระจายความรู้ทั่วประเทศ**

หนึ่งในภารกิจหลักของสภาผู้บริโภค คือ การสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นองค์กรของผู้บริโภค ดังนั้น ปัจจุบันสภาผู้บริโภคจึงมีองค์กรสมาชิกรวมทั้งหมด 328 องค์กร ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่ขององค์กรสมาชิกสภาผู้บริโภคมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเผยแพร่ความรู้ให้ผู้บริโภค เท่าทันปัญหาที่เกิดขึ้น แต่หากสภาผู้บริโภคไม่มีการสนับสนุนองค์กรสมาชิก การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคอาจไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ดังนั้น สภาผู้บริโภคจึงได้จัดทำโครงการที่สนับสนุนด้านสื่อข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ให้กับ

หน่วยงานในสภาของผู้บริโภคทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อการนำไปเผยแพร่ประเด็นการทำงานคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนการทำกิจกรรมองค์กรสมาชิกทั่วประเทศ และเป้าหมายสูงสูงคือการสื่อสารและเผยแพร่ไปสู่ผู้บริโภคเพื่อขยายฐานและสร้างการรับรู้ของผู้บริโภคในวงกว้าง ปัจจุบันอยู่ระหว่างจัดทำร่างข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) และจะดำเนินการจัดซื้อจ้างให้แล้วเสร็จภายในเดือนกรกฎาคม 2567 หลังจากนั้นจะดำเนินการจัดทำผลิต รวมทั้งส่งมอบให้แก่องค์กรสมาชิกแล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2567

## แผนงานที่ 5 บริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค

สภาผู้บริโภค โดยฝ่ายบริหารสำนักงานได้ดำเนินการภายใต้แผนบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### กิจกรรมหลักที่ 5.1 การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

กำหนดการจัดกิจกรรม Sharing day เพื่อพัฒนาค่านิยมหลักขององค์กรในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงจัดอบรมเทคนิคการทำงานด้านต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ เช่น การจัดการข้อมูลเพื่อการสื่อสาร เป็นต้น

### กิจกรรมหลักที่ 5.2 การบริหารจัดการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

จัดทำระเบียบหรือข้อบังคับเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานฯ ที่ประกาศใช้แล้ว 3 ฉบับ ได้แก่

(1) ระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567 (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2567)

(2) หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุสำหรับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2567)

(3) ประกาศสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง แบบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567 (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2567)



## ส่วนที่ 3 การใช้จ่ายงบประมาณ

ตามที่สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ได้รับงบประมาณรายจ่ายงบกลาง รายการสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น (งบกลาง) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 153.5559 ล้านบาท โดยมีผลเบิกจ่ายอยู่ที่ จำนวน 101.1682 ล้านบาท และมีรายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 33.1117 ล้านบาท ทำให้มีงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คงเหลือ 18.6760 ล้านบาท นั้น

ที่ประชุมคณะกรรมการนโยบาย สภาผู้บริโภค ครั้งที่ 9/2566 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2566 มีมติให้นำงบประมาณเหลือจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เข้าเป็นทุนสำรองกรณีฉุกเฉินเพื่อดำเนินกิจกรรมที่จำเป็น ทั้งนี้ เนื่องจากงบประมาณรายจ่ายงบกลางฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสภาผู้บริโภค เป็นรายการที่อยู่นอกเหนือจากกรอบวงเงินของแผนงานและรายการงบกลางตาม พรบ.งบประมาณ พ.ศ. 2566 ทำให้สภาผู้บริโภคไม่สามารถจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี 2566 ไปพลางก่อนได้ จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2567 ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 31 มีนาคม 2567 (ระยะเวลา 6 เดือน) โดยขออนุมัติเงินจากทุนสำรองมาใช้จ่ายไปพลางก่อน ภายใต้กรอบวงเงิน จำนวน 67.9760 ล้านบาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินภารกิจที่สำคัญและจำเป็น สภาผู้บริโภคจึงขอรายงานการใช้จ่ายงบประมาณดังนี้

**<u>รายงานการใช้จ่ายงบประมาณ สภาองค์กรของผู้บริโภค</u>**

ไตรมาสที่ 1/2567 (ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2566)

ไตรมาสที่ 2/2567 (ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ.2567)

หน่วย : ล้านบาท

| | |
|---|---|
| **3.1 งบประมาณ สภาองค์กรของผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (6 เดือน)** | **67.9760** |
| **หัก** ผลเบิกจ่าย (1 ต.ค.- 31 ธ.ค. 2566) | 19.8741 |
| **หัก** ผลเบิกจ่าย (1ม.ค.-31 มี.ค.2567) | 30.7635 |
| **งบประมาณ สภาองค์กรของผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (6 เดือน) คงเหลือ** | **17.3384** |
| **3.2 งบประมาณ รายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566** | **33.1117** |
| **หัก** ผลเบิกจ่าย (1 ต.ค.- 31 ธ.ค. 2566) | 16.1390 |
| ผลเบิกจ่าย (1 ม.ค.- 31 มี.ค. 2567) | 16.9727 |
| **งบประมาณ รายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คงเหลือ** | - |

**(ก) ตารางสรุปการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณสภาองค์กรของผู้บริโภค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (6 เดือน)**

| แผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ปี 2567 (ระยะเวลา 6 เดือน) | งบประมาณ ปี 2567 (6 เดือน) | ผลเบิกจ่าย ( 1 ต.ค. – 31 ธ.ค. 2566) | ผลเบิกจ่าย (1ม.ค.-31มี.ค.2567) |
|---|---|---|---|
| 1. แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค | **2.2750** | 0.4280 | 0.7181 |
| 2. แผนพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค | **6.1235** | 1.3363 | 3.5314 |
| 3. แผนสนับสนุนหน่วยจังหวัดและองค์กรของผู้บริโภค | **17.2304** | 6.9260 | 8.1919 |
| 4. แผนสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค | **3.9723** | 0.0030 | 3.4240 |
| 5. แผนบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค | **35.4469** | 11.0210 | 14.3989 |
| 6. งบประมาณสำรอง ปีงบประมาณ 2567 ใช้ไปพลางก่อนเพื่อดำเนินงานตามนโยบาย | **2.9279** | 0.1598 | 0.4992 |
| **รวม** | **67.9760** | **19.8741** | **30.7635** |

สภาผู้บริโภคจำแนกงบประมาณรายจ่ายของสภาองค์กรของผู้บริโภค ตามระเบียบกรรมการนโยบายสภาองค์กรผู้บริโภคว่าด้วยการงบประมาณ การบัญชี การเงิน และการสอบบัญชี พ.ศ. 2565 ข้อ 9 และ ข้อ 10 ดังนี้

(1) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของสภา คณะกรรมการ และสำนักงาน
   (ก) ประเภทรายจ่ายเกี่ยวกับบุคลากรของสำนักงาน
   (ข) ประเภทรายจ่ายเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงาน
   (ค) ประเภทรายจ่ายเกี่ยวกับครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง
   (ง) ประเภทรายจ่ายแผนงาน โครงการและงานต่างๆ ของสำนักงาน
   (จ) ประเภทรายจ่ายอื่น

(2) ค่าภาระที่จำเป็น

(3) เงินที่สนับสนุนให้แก่หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ สมาชิก และองค์กรของผู้บริโภค
   (ก) ประเภทรายจ่ายเกี่ยวกับบุคลากรของหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่
   (ข) ประเภทรายจ่ายเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่
   (ค) ประเภทรายจ่ายแผนงาน โครงการและงานต่างๆ ของหน่วยงานประจำจังหวัดและหน่วยงานเขตพื้นที่

**(ก) ตารางสรุปการใช้จ่ายงบประมาณ รายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

| รายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 | รายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี 2566 | ผลเบิกจ่าย ( 1 ต.ค. – 31 ธ.ค. 2566) | ผลเบิกจ่าย ( 1 ม.ค. – 31 มี.ค. 2567) | รายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี 2566 คงเหลือ |
|---|---|---|---|---|
| 1. แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค | **5.0285** | 1.8166 | 3.2119 | - |
| 2. แผนพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค | **9.6017** | 5.385 | 4.2167 | - |
| 3. แผนสนับสนุนหน่วยจังหวัดและองค์กรของผู้บริโภค | **3.9719** | 2.2875 | 1.6844 | - |
| 4. แผนสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค | **10.9398** | 3.7444 | 7.1954 | - |
| 5. แผนบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค | **3.5698** | 2.9055 | 0.6643 | - |
| **รวม** | **33.1117** | **16.1390** | **16.9727** | **-** |

❖ จากข้อ 3.1 และ 3.2 จึงสรุปได้ว่าในไตรมาสที่ 2/2567 สภาองค์กรของผู้บริโภคใช้จ่ายงบประมาณทั้งสิ้น ดังนี้

| รายการงบประมาณ | งบประมาณทั้งสิ้น | ผลเบิกจ่าย ( 1 ต.ค. – 31 ธ.ค. 2566) | ผลเบิกจ่าย ( 1 ม.ค. – 31 มี.ค. 2567) | คงเหลือทั้งสิ้น |
|---|---|---|---|---|
| 3.1 แผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ปี2567 (ระยะเวลา 6 เดือน) | 67.9760 | 19.8741 | 30.7635 | 17.3384 |
| 3.2 รายการกันเงินเบิกเหลื่อมปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 | 33.1117 | 16.1390 | 16.9727 | - |
| **รวม** | **101.0877** | **36.0131** | **47.7362** | **17.3384*** |

**หมายเหตุ*** เหลือจ่ายจากแผน 6 เดือนแรก ปีงบประมาณ 2567 รอเสนอคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภค สรุปสิ้นปี 2567 ต่อไป

**(ข) รายละเอียดประเภทค่าใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ 2567 ไตรมาสที่ 2**

(ระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2567)

หน่วย : ล้านบาท

| | |
|---|---|
| **(1) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของสภาฯ** | **22.8829** |
| (ก) รายจ่ายบุคลากร | 6.2790 |
| (ข) รายจ่ายบริหารจัดการ | 0.9700 |
| (ค) รายจ่ายครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง | 0.2503 |
| (ง) รายจ่ายแผนงาน โครงการ | 15.3836 |
| (จ) รายจ่ายอื่น | - |
| **(2) ค่าภาระที่จำเป็น** | - |
| **(3) เงินที่สนับสนุนให้แก่หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ ฯ** | **7.8806** |
| (ก) รายจ่ายบุคลากร | 4.5600 |
| (ข) รายจ่ายบริหารจัดการ | 1.0359 |
| (ค) รายจ่ายแผนงาน โครงการ | 2.2847 |
| **รวม** | **30.7635** |

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) ได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 149.1612 ล้านบาท

ในคราวประชุมคณะกรรมการนโยบาย สภาผู้บริโภค ครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2567 มีมติเห็นชอบ แผนการดำเนินงานปี 2567 / 6 เดือนหลัง (เมย.-กย.2567) วงเงิน 149,161,200 บาท ที่ได้รับจัดสรรจากงบปกติ ประจำปีงบประมาณ 2567 สภาผู้บริโภคจึงขอรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ ดังนี้

**<u>รายงานการใช้จ่ายงบประมาณ สภาองค์กรของผู้บริโภค</u>**

ไตรมาสที่ 3/2567 (ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน พ.ศ. 2567)

วงเงินงบประมาณ จำนวน 149,161,200 บาท ที่ได้รับจัดสรรจากงบปกติ ประจำปีงบประมาณ 2567

**(ก) ตารางสรุปการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ สภาองค์กรของผู้บริโภค (6 เดือนหลัง) งบปกติประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567**

| ค่าใช้จ่ายตามแผนงบประมาณปี 2567 (งบประมาณ 6 เดือน หลัง) แผนงาน | กรอบงบประมาณ ไตรมาส 3-4 ปี 2567 | รวมใช้จ่าย ไตรมาส 3 | ประมาณการงบประมาณคงเหลือ | % ใช้จ่าย ไตรมาส 3 |
|---|---|---|---|---|
| 1. แผนสนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค | **15,400,000.00** | 369,074.88 | 15,030,925.12 | **2.40** |
| 2. แผนพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค | **21,995,500.00** | 1,815,771.15 | 20,179,728.85 | **8.26** |
| 3. แผนสนับสนุนหน่วยจังหวัดและองค์กรของผู้บริโภค | **53,454,700.00** | 31,550,608.28 | 21,904,091.72 | **59.02** |
| 4. แผนสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค | **15,100,000.00** | - | 15,100,000.00 | **0.00** |
| 5. แผนบริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค | **37,945,950.00** | 13,084,890.66 | 24,861,059.34 | **34.48** |
| งบประมาณสำรอง ปีงบประมาณ 2567 เพื่อดำเนินงานตามนโยบาย | **5,265,050.00** | 211.00 | 5,264,839.00 | **0.00** |
| **ยอดรวมทั้งสิ้น** | **149,161,200.00** | **46,820,555.97** | **102,340,644.03** | **31.39** |

**(ข) รายละเอียดประเภทค่าใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ 2567 ไตรมาสที่ 3**

(ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน พ.ศ. 2567)

หน่วย : ล้านบาท

| | |
|---|---|
| **(1) รายจ่ายสำหรับการดำเนินงานของสภาฯ** | **15.5231** |
| (ก) รายจ่ายบุคลากร | 12.5328 |
| (ข) รายจ่ายบริหารจัดการ | 0.5521 |
| (ค) รายจ่ายครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง | 0.0000 |
| (ง) รายจ่ายแผนงาน โครงการ | 2.4382 |
| (จ) รายจ่ายอื่น | - |
| **(2) ค่าภาระที่จำเป็น** | - |
| **(3) เงินที่สนับสนุนให้แก่หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ ฯ** | **31.2975** |
| (ก) รายจ่ายบุคลากร | 5.3550 |
| (ข) รายจ่ายบริหารจัดการ | 1.2728 |
| (ค) รายจ่ายแผนงาน โครงการ | 24.6697 |
| **รวม** | **46.8206** |

# ภาคผนวก

# สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สภาผู้บริโภค
# ไตรมาสที่ 3 (เมษายน-มิถุนายน 2567)

**แผนงานที่ 1 สนับสนุนและดำเนินการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค**

เป้าหมายองค์กร ปีงบประมาณ 2567

1) ผู้บริโภคมีความตื่นตัวใช้สิทธิร้องทุกข์มากขึ้น โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 20,000 เรื่อง
2) สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

**กิจกรรมหลักที่ 1.1 ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ**

1) สภาผู้บริโภค (ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ+หน่วยงานประจำจังหวัด) ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น 3,561 เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 48.27 โดยส่วนใหญ่ยุติในขั้นตอนการให้คำปรึกษาจนผู้บริโภคสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ มูลค่าความเสียหายที่ช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งสิ้น 21,156,194.94 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2567) ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเฉลี่ยร้อยละ 92
2) ปัญหาที่มีการร้องเรียน 3 อันดับแรก ได้แก่ สินค้าและบริการทั่วไป (เช่น ปัญหาการซื้อทัวร์ท่องเที่ยวผ่านเพจเฟสบุ๊ค) การเงินและการธนาคาร (ปัญหาแอพเงินกู้) และการสื่อสาร โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปัญหาหลอกให้โอนเงิน การส่ง SMS หลอกลวง) ตามลำดับ
3) ผลจากการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์ของสภาผู้บริโภคทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลแจ้งเตือนภัย และรักษาสิทธิตนเองมากขึ้น หน่วยงาน -ผู้ประกอบการมีความตื่นตัวให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาผู้บริโภค สำหรับปัจจัยที่ยังคงมีผลต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคไทย คือ ช่องว่างทางข้อกฎหมาย ความล่าช้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนเกิดความเสียหาย และการเผยแพร่ข่าวสารที่ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้บริโภค
4) ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคจำนวน 1,444 เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 35.11 ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาสำเร็จได้ในขั้นการให้คำปรึกษา ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้อยละ 96 มูลค่าความเสียหายที่ช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งสิ้น 3,021,019.34 บาท
5) ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกสภาผู้บริโภคระดับจังหวัด 5 แห่ง ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น เชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ ร้อยเอ็ด และปัตตานี
6) มีข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาจากการจัดเวทีความร่วมมือหน่วยงานรัฐและเอกชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในประเด็นอสังหาริมทรัพย์ 2 ครั้ง ภายใต้หัวข้อ “โครงการประชุมระดมสมองเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย” ร่วมกับผู้เสียหาย กับหัวข้อ “การคุ้มครองผู้บริโภคด้านที่อยู่อาศัย” ร่วมกับคณะกรรมาธิการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
7) จัดทำชุดความรู้เรื่อง “สินเชื่อไม่เป็นธรรม Level 1 ก่อนเป็นหนี้” และประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการจัดการความรู้ระหว่างสภาผู้บริโภคและ สปสช. เกี่ยวกับระบบงานรับเรื่องร้องเรียน

**กิจกรรมหลักที่ 1.2 การเฝ้าระวัง แจ้งเตือนภัย ปัญหาผู้บริโภค**

1) อยู่ระหว่างจัดทำร่าง Mou อาสาสมัครเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพื่อส่งเสริมการรวมตัวและสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิสัญญาที่ไม่เป็นธรรม
2) เฝ้าระวังสินค้าและบริการ 3 ประเด็น ได้แก่ การลงโฆษณาจำหน่ายเมล็ดพันธุ์มะละกอสีม่วง การจำหน่ายตุ๊กตาลาบูบู้ และการจำหน่ายสินค้าประเภทปลั๊กพ่วงที่ไม่ได้มาตรฐานมอก.2432-2555
3) ร่วมมือกับ 2 หน่วยงาน ในการแก้ไขปัญหาผู้บริโภค เช่น สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติเกี่ยวกับการดำเนินคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เป็นต้น
4) จัดทำมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค 2 ประเด็นไปยังหน่วยงานภาครัฐ/ผู้ประกอบการ ได้แก่ การผลิตและการจำหน่ายพันธุ์พืชแก่ผู้บริโภค (เมล็ดพันธุ์มะละกอสีม่วง) และการให้บริการคอนเสิร์ต 2024 YOUNGJAE ASIA TOUR <INSIDE OUT> CONCERT IN THAILAND

**กิจกรรมหลักที่ 1.3 สนับสนุนการฟ้องคดีเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**

1) ฟ้องคดีตามมติคณะอนุกรรมการกลั่นกรองคดี สำนักงานสภาผู้บริโภค 17 คดี 12 ประเด็น มูลค่าทุนทรัพย์ฟ้องคดี 10,900,235 บาท ส่วนใหญ่เป็นคดีด้านการเงินและการธนาคาร สินค้าและบริการทั่วไป เช่น แอปปลอมหลอกถอนเงินจากบัตรเครดิต และสินค้าไม่ปลอดภัย เป็นต้น
2) สัมมนาวิชาการกฎหมายเพื่อพัฒนากลไกการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 2 ประเด็น ได้แก่ ขับเคลื่อนเครือข่ายทนายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด ผลักดันการปรับปรุงพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ร่วมกับสภาทนายความ กับการดำเนินการเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานประจำจังหวัด
3) มีข้อเสนอให้มีการปรับปรุงกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพร่วมกับสภาทนายความ

**แผนงานที่ 2 พัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค**

เป้าหมายองค์กร ปีงบประมาณ 2567

1) ผลักดันและติดตามข้อเสนอแนะนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 8 ด้าน 8 เรื่อง
2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำประเด็นคุ้มครองผู้บริโภคไปดำเนินการ 3 เรื่อง
3) ผลักดันกฎหมายโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างน้อย 3 เรื่อง

**กิจกรรมหลักที่ 2.1 พัฒนาและติดตามนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค**

1) ผลักดันและติดตามนโยบายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง 5 เรื่อง ครอบคลุม 4 ด้านของงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านคลินิกเสริมความงาม การบังคับขึ้นทะเบียนของผู้ขายทุกรายบนแพลตฟอร์มเฟสบุ๊ก และการรับฟังความเห็นกรณีอาคารสูงในที่แคบ เป็นต้น
2) จัดทำข้อเสนอเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค 6 เรื่อง 2 ข้อคิดเห็น ครอบคลุม 3 ด้านของงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ขอให้มีผู้แทนสภาองค์กรของผู้บริโภคร่วมเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิรวมทั้งอนุกรรมการในคณะต่างๆ ในส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมหรือกำกับดูแลของกระทรวงสาธารณสุข และข้อเสนอมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีการเยียวยาความเสียหายจากภัยทุจริตทางการเงิน เป็นต้น
3) สคบ. ได้มีมติเห็นชอบร่างประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ‘เรื่องให้ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าโดยเรียกเก็บเงินปลายทางเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. ....’ ซึ่งจะลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา กรกฎาคม 2567 นี้

**กิจกรรมหลักที่ 2.2 ความร่วมมือกับพรรคการเมือง ผู้ประกอบการและองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคระหว่างประเทศในการคุ้มครองผู้บริโภค**

1) ผลักดันมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเชิงนโยบายกรณีมาตรการบริหารจัดการและกำกับดูแลราคาพลังงานที่เป็นธรรม ซึ่งกรมการค้าภายในมีหนังสือเชิญให้สภาผู้บริโภคมอบหมายผู้แทนร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารโครงการ
2) จัดเวทีเสวนา “ชำแหละร่างพระราชบัญญัติการศึกษา” ร่วมกับ หน่วยงานภาครัฐ นักการเมือง นักวิชาการ คุณครู นักเรียน นักศึกษา ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป พบว่าพวกเขาอยากเห็น พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติเปิดโอกาสให้ เยาวชน – นักศึกษา เข้าร่วมออกแบบ ขณะที่นักการเมืองระบุ พ.ร.บ. การศึกษาต้องให้สิทธิผู้เรียน และสถานศึกษาในการออกแบบการเรียนรู้
3) การพัฒนากฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และการรวบรวม 10,000 รายชื่อ เพื่อผลักดันกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน 3 ฉบับ ได้แก่ กฎหมายเลมอนลอว์ กฎหมายบำนาญประชาชน และ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค จะได้ดำเนินการต่อไปในไตรมาส 4/2567
4) สภาผู้บริโภคร่วมแลกเปลี่ยนหารือ กับองค์กรผู้บริโภคจากออสเตรีย ญี่ปุ่น จีน และมาเลเซีย กรณีการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2567 ซึ่งจากการหารือจะทำให้เกิดความตกลงความร่วมมือระหว่างองค์กรในประเด็นการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ เพื่อผู้บริโภคในอนาคตต่อไป

**กิจกรรมหลักที่ 2.3 รายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำด้านการคุ้มครองผู้บริโภค**

อยู่ระหว่างดำเนินการ

**กิจกรรมหลักที่ 2.4 ยุทธศาสตร์ แผนงานองค์กร รายงานประจำปีและการประเมินผล**

1) อยู่ระหว่างดำเนินการประเมินผลการดำเนินงาน 3 ปี และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสภาผู้บริโภค กับกลยุทธ์ของสำนักงานสภาผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2567-2571) ซึ่งถูกกำหนดตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. 2562 ร่วมกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
2) นำส่งเล่มรายงานประจำปี 2566 สภาผู้บริโภค ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามมาตรา 18 แห่ง พรบ.การจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สู่สาธารณะ

**แผนงานที่ 3 สนับสนุนสมาชิก หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และองค์กรผู้บริโภค**

<u>เป้าหมายองค์กร ปีงบประมาณ 2567</u>

1) ผู้บริโภคมีความตื่นตัวใช้สิทธิร้องทุกข์มากขึ้น โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 20,000 เรื่อง
2) สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
3) สร้างเครือข่ายสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภคใหม่ 15 จังหวัด

**กิจกรรมหลักที่ 3.1: พัฒนาบทบาทและสร้างความเข้มแข็งสมาชิก ในการรักษาประโยชน์ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพในพื้นที่ 60 จังหวัด**

1) สภาผู้บริโภคมี 18 หน่วยงานประจำจังหวัด 4 หน่วยงานเขตพื้นที่ และสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายองค์กรของผู้บริโภคและร่วมเป็นสมาชิกและร่วมดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคใหม่ 14 องค์กร ในพื้นที่ 48 จังหวัด (ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2567)
2) มีองค์กรสมาชิกที่เตรียมขึ้นเป็นหน่วยงานประจำจังหวัดใหม่ 2 แห่ง คือ จังหวัดน่าน และนครปฐม
3) มีหน่วยประสานงานเกิดใหม่ 4 หน่วย รวมสภาผู้บริโภคมีหน่วยประสานงาน 8 หน่วย
4) มีผลการศึกษาวิจัยบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยเป็นธรรมในเมืองหลักส่วนภูมิภาคของไทย ผ่านโครงการแผนงานร่วมทุนสนับสนุนองค์กรผู้บริโภคเพื่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม (Matching Fund) ผลจากการดำเนินงานทำให้องค์กรผู้บริโภค 6 ภาค มีความเข้มแข็ง ศักยภาพและมีบทบาทในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อกำหนดนโยบายและขับเคลื่อนการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัยและเป็นธรรม เป็นต้น
5) ผลจากการดำเนินโครงการพัฒนาองค์กรผู้บริโภคเพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคด้านสุขภาพทำให้มีองค์กรผู้บริโภคที่สามารถผ่านการรับรองสถานะจากนายทะเบียนกลาง จำนวน 4 องค์กร ใน 4 จังหวัด

**กิจกรรมหลักที่ 3.2 สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานประจำจังหวัดในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค**

1) ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ 2,117 เรื่อง สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภคจนได้ข้อยุติมากถึงร้อยละ 57 มูลค่าความเสียหายที่ช่วยเหลือผู้บริโภคทั้งสิ้น 15,867,046.15 บาท ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อบริการเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 91
2) จัดทำข้อเสนอแนะ มาตราการคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด 12 ประเด็น เช่น การสนับสนุนงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ การกำกับราคาที่เป็นธรรมของร้านขายยากับคลินิกเสริมความงาม และการขับเคลื่อนการทำงานของศูนย์แจ้งเตือนภัยฯ ระดับตำบล อำเภอ เป็นต้น
3) มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับข้อเสนอไปดำเนินการแล้ว 5 ประเด็น เช่น อบต. ตำบลช่วงเปา จ.เชียงใหม่สนับสนุนงบและเกิดคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ เป็นต้น
4) ปัจจุบันการฟ้องคดีระดับจังหวัดของหน่วยงานส่วนภูมิภาคยังไม่มีคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีระดับจังหวัด จึงยังไม่สามารถฟ้องคดีแทนผู้บริโภคด้วยตนเองได้ ยังคงต้องพิจารณาดำเนินการผ่านคณะอนุกรรมการกลั่นกรองการดำเนินคดีของสภาผู้บริโภคเท่านั้น

**กิจกรรมหลักที่ 3.3 สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานเขตพื้นที่ในการรักษาประโยชน์ของผู้บริโภค**

| |
|---|
| 1) สนับสนุนให้องค์กรสมาชิกเตรียมตัวตั้งเป็นหน่วยงานประจำจังหวัด 2 องค์กร (จังหวัดนครปฐม กับน่าน) คือ ศูนย์คุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จังหวัดนครปฐม และศูนย์เรียนรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพชุมชน<br>2) จัดให้มีการวางแผนขับเคลื่อนและรณรงค์งานนโยบายร่วมกับส่วนกลางและพื้นที่ โดยกำหนดเป้าหมายการขับเคลื่อนนโยบายของแต่ละภูมิภาคร่วมกัน<br>3) สนับสนุนกลไกการทำงานของหน่วยงานเขตพื้นที่โดยการจัดประชุมหน่วยงานเขตพื้นที่ประจำเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวางแผนร่วมกัน |
| **กิจกรรมหลักที่ 3.4 พัฒนาศักยภาพ หน่วยงานประจำจังหวัด หน่วยประสานจังหวัด หน่วยงานเขตพื้นที่ และสมาชิกสภาองค์กรของผู้บริโภค** |
| 1) สรุปบทเรียนการทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแกนนำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ 24 - 26 พฤษภาคม 2567 ณ โรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ เน้นสรุปบทเรียนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลลัพธ์และจุดอ่อนจุดแข็ง และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน |
| **กิจกรรมหลักที่ 3.5 ประชุมสภาองค์กรของผู้บริโภคองค์กร ประจำปี** |
| 1) ประชุมสภาผู้บริโภค 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2567 มีสมาชิกเข้าร่วมประชุมเพื่อร่วมให้ความเห็นร้อยละ 82.04 จากจำนวนทั้งหมด ณ ขณะนั้น โดยมีวาระเพื่อพิจารณาเรื่องแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธของสภาองค์กรของผู้บริโภค ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2567- 2571) รับทราบ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ 2568 และแผนแม่บทดิจิทัลของสภาองค์กรของผู้บริโภค (Digital Master Plan) ระยะ 3 ปี ตั้งแต่ 2568 -2570 |
| **แผนงานที่ 4 การสื่อสารเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค** |
| <u>เป้าหมายองค์กร ปีงบประมาณ 2567</u><br>ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคที่เผยแพร่ทุกช่องทาง 35 ล้านครั้ง |
| **กิจกรรมหลักที่ 4.1 สื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค** |
| 1) มีผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเผยแพร่ของสภาผู้บริโภคในแพลตฟอร์มต่างๆ ไม่น้อยกว่า 12 ล้านครั้ง และมีผู้ติดตามสะสมรวมไม่น้อยกว่า 1.4 แสนบัญชี<br>2) ผู้มีอิทธิพลในสื่อสังคมออนไลน์นำข้อมูลของสภาไปเผยแพร่ในวงกว้างทั้งช่องทางต่างๆ จำนวน 1,056 ครั้ง คิดเป็นมูลค่าประชาสัมพันธ์ราว 125 ล้านบาท<br>3) ประเด็นที่ผู้บริโภคและสื่อให้ความสนใจมากที่สุด คือ การเรียกร้องให้ นพ.สรณ บุญใบชัยพฤกษ์ ประธานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ลาออก เป็นต้น |
| **กิจกรรมหลักที่ 4.2 เผยแพร่ความรู้ให้ผู้บริโภคเท่าทันปัญหาและเพิ่มอำนาจต่อรองในยุคดิจิทัล** |
| 1) สะท้อนปัญหาและวิธีการรับมือกับปัญหาของผู้บริโภคผ่านรายการถ่ายทอดสดเราไม่ได้บริโภคหญ้าเป็นอาหาร หรือสภาผู้บริโภคไลฟ์<br>2) ริเริ่มโครงการปักหมุดทั่วไทยสื่อสารสร้างผลผลิตเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค กับโครงการขยายภาคีคนรุ่นใหม่ สู่วัฒนธรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสากล เพื่อส่งเสริมการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมใหม่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดทำ TOR<br>3) เผยแพร่รายการสภาผู้บริโภคไลฟ์แล้ว 19 ประเด็น ซึ่งออกอากาศทุกวันศุกร์ และยังสามารถรับฟังในรูปแบบพอดแคสได้อีกด้วย |
| **แผนงานที่ 5 บริหารจัดการสำนักงานและพัฒนาศักยภาพสภาองค์กรของผู้บริโภค** |
| **กิจกรรมหลักที่ 5.1 การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค** |
| 1) กำหนดแผนการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กร (OD) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครั้งที่ 2 ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2567<br>2) การอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะด้านการจัดการข้อมูลเพื่อการสื่อสาร |
| **กิจกรรมหลักที่ 5.2 ประเมินผลและปรับปรุงวิธีการทำงาน** |

| |
|---|
| 1) จัดทำระเบียบหรือข้อบังคับเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานฯ ที่ประกาศใช้แล้ว 3 ฉบับ ได้แก่ ระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567 หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุสำหรับสมาชิกและองค์กรของผู้บริโภคที่ได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือจากสภาองค์กรของผู้บริโภค และประกาศสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค เรื่อง แบบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายสภาองค์กรของผู้บริโภคว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2567 |